



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DAN
TRANSPARANSI TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI BPJS KETENAGAKERJAAN**

TESIS

**YORDI RIZKI HIMAWAN
1406659890**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA
JUNI 2017**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DAN
TRANSPARANSI TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT
DI BPJS KETENAGAKERJAAN**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi**

**YORDI RIZKI HIMAWAN
1406659890**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
JAKARTA
JUNI 2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Yordi Rizki Himawan

NPM : 1406659890

Tanda Tangan:



Tanggal : 19 Juni 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Yordi Rizki Himawan

NPM : 1406659890

Program Studi : Magister Akuntansi

Judul Tesis : Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Telah berhasil di pertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Aria Farahmita

Penguji : Dr. Sylvia Veronica NPS

Penguji : Dr. Vera Diyanty

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : Juni 2017

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji dan rasa syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Akuntansi pada Program Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa selama penelitian penyusunan tesis ini, saya tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Saya berharap tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi BPJS Ketenagakerjaan agar dapat terus meningkatkan dan juga mempertahankan penerapan prinsip-prinsip *good governance* khususnya prinsip akuntabilitas dan transparansi agar kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan dapat terjaga. Akhir kata saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berperan serta dalam penyusunan tesis ini kepada:

1. Dr. Gede Harja Wasistha, CMA selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia atas motivasinya kepada seluruh mahasiswa/i MAKSI-PPAk agar menyelesaikan kuliah tepat waktu.
2. Dr. Aria Farah Mita, SE., MSM selaku dosen pembimbing atas curahan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran terhadap tesis saya.
4. Seluruh dosen, staf, dan karyawan di lingkungan Program Magister Akuntansi FEB UI.
5. Manajemen BPJS Ketenagakerjaan khususnya Divisi Akuntansi yang senantiasa mendukung dan memberikan arahan serta masukan dalam pembuatan tesis ini.
6. Keluarga saya; Bapak, Ibu, dan Adik yang senantiasa mendoakan dan mendukung saya agar tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Istri saya tercinta, Winda Nuroktaviani yang tidak pernah lelah untuk menyemangati, memotivasi, dan mendukung saya agar tesis ini dapat selesai dengan baik.
8. Teman satu angkatan, yang dijuluki dengan Jitupi, yang selalu bersama-sama memberikan kritik, saran, dukungan, bantuan, dan doa dalam pembuatan tesis saya.
9. Dan teman-teman lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu disini yang telah membantu selama proses awal, proses, dan sampai selesainya peulisan tesis ini.

Jakarta, 19 Juni 2017



Yordi Rizki Himawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yordi Rizki Himawan
NPM : 1406659890
Program Studi : Magister Akuntansi
Departemen : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Jenis karya : Tesis

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi terhadap
Tingkat Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Juni 2017

Yang Menyatakan



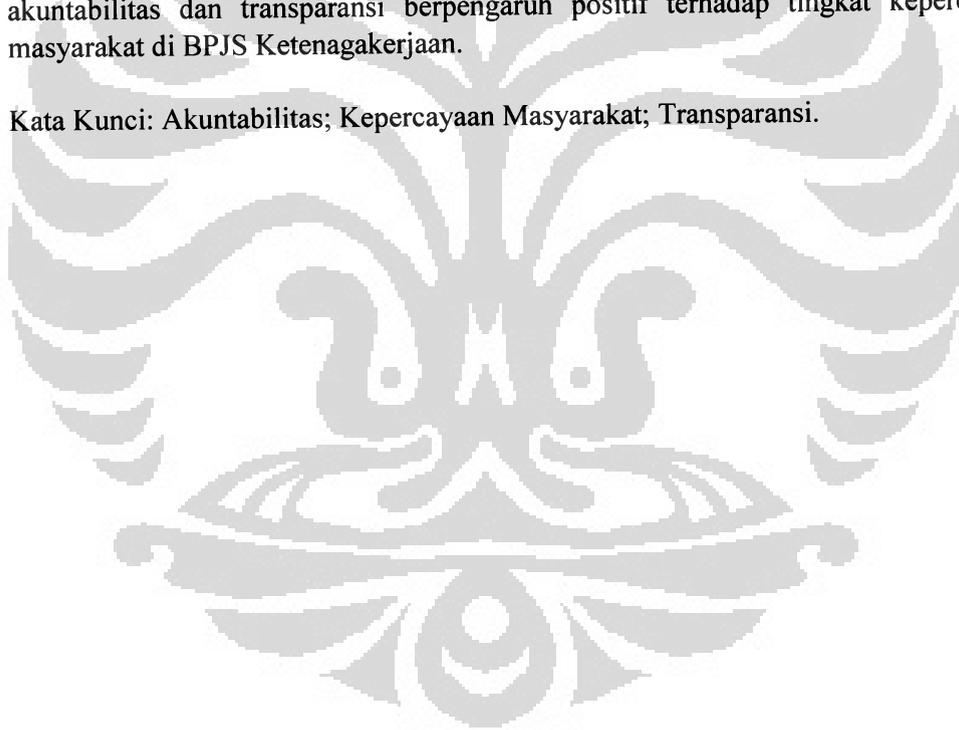
(Yordi Rizki Himawan)

ABSTRAK

Nama : Yordi Rizki Himawan
Program Studi : Magister Akuntansi
Judul : Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat khususnya yang berhubungan dengan pengelolaan Dana Jaminan Sosial (DJS). BPJS Ketenagakerjaan dipercaya oleh Pemerintah untuk mengelola DJS yang bersumber dari iuran masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode yang digunakan ialah kuesioner dan wawancara secara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Kepercayaan Masyarakat; Transparansi.

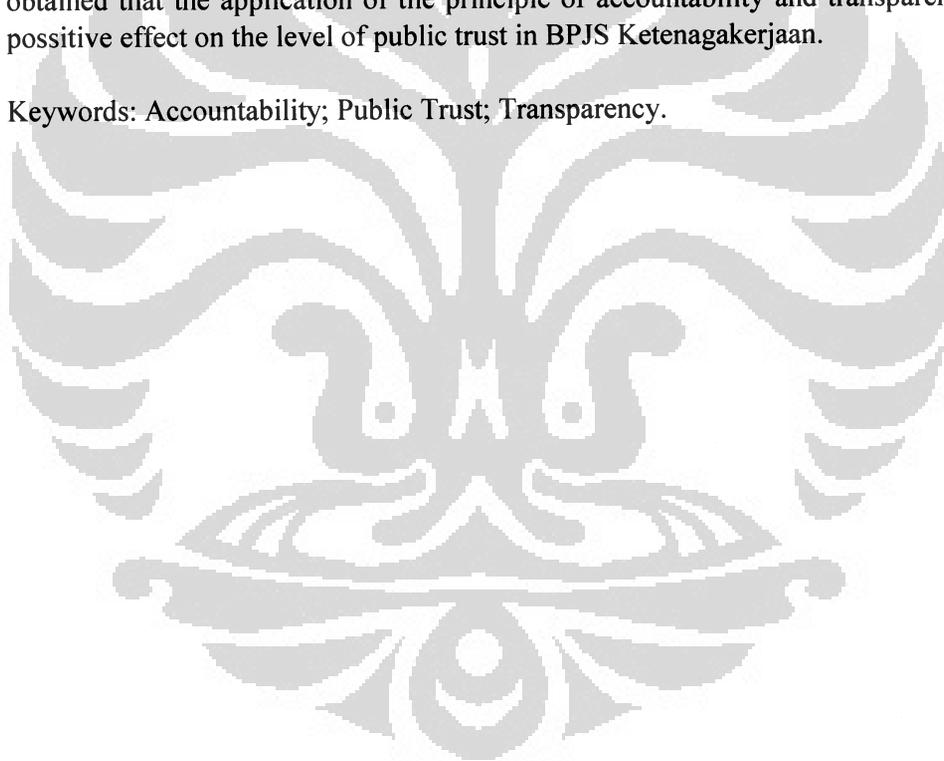


ABSTRACT

Name : Yordi Rizki Himawan
Program : Magister of Accountancy
Title : Analysis of the Effect of Applying Principle of Accountability and
Transparency on The Level of Public Trust in BPJS Ketenagakerjaan

The purpose of this study is to determine whether the application of accountability and transparency principles applied by BPJS Ketenagakerjaan affects the level of public trust, especially those associated with the management of Social Security Fund (DJS). BPJS Ketenagakerjaan is trusted by the Government to manage the fund sourced from community contributions. This research is a quantitative descriptive research. The methods used are questionnaires and in-depth interviews. The results obtained that the application of the principle of accountability and transparency has positive effect on the level of public trust in BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords: Accountability; Public Trust; Transparency.

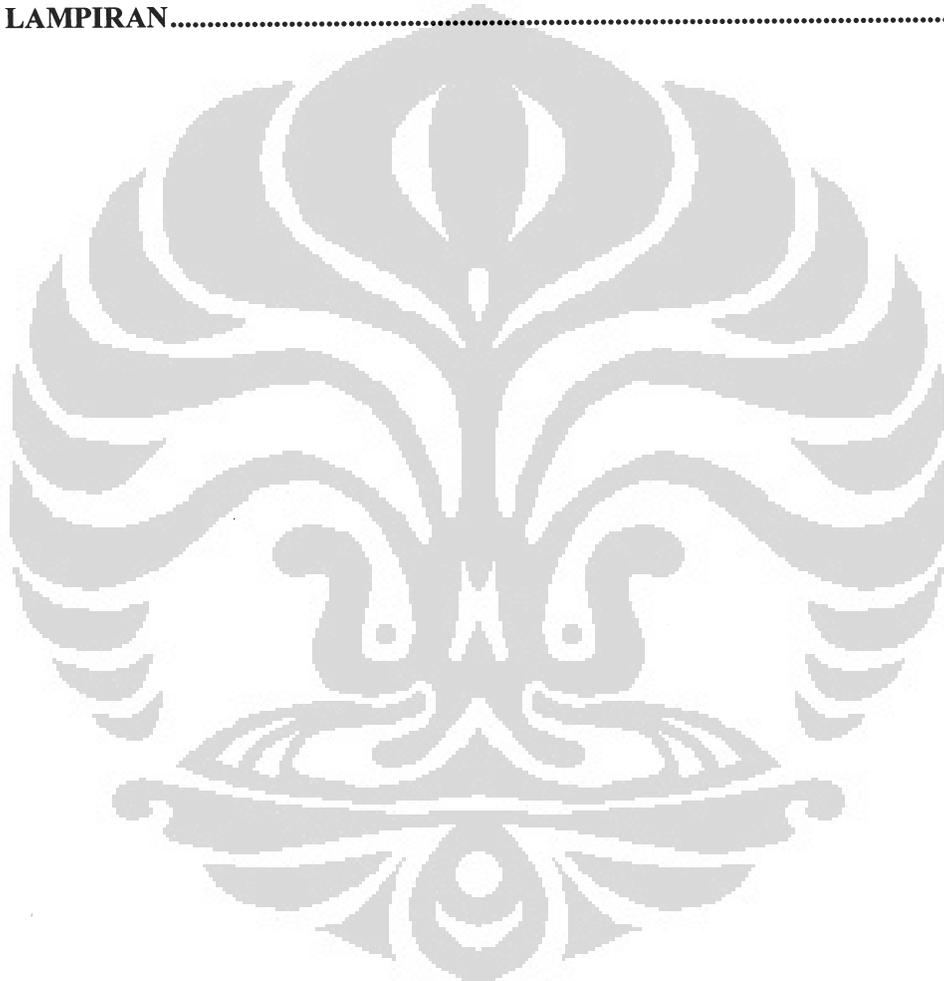


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Penelitian	9
2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Teori Agensi.....	10
2.1.2 Teori Pemangku Kepentingan.....	13
2.2 <i>Good Governance</i>	13
2.2.1 Pengertian <i>Good Governance</i>	13
2.2.2 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	15
2.2.3 Manfaat Penerapan <i>Good Governance</i>	19
2.3 Kepercayaan Masyarakat	20
2.3.1 Dimensi Kepercayaan	20
2.4 Pengaruh Antara Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dengan Kepercayaan Masyarakat	22
2.4.1 Akuntabilitas dan Kepercayaan Masyarakat.....	22
2.4.2 Transparansi dan Kepercayaan Masyarakat.....	24
2.5 Penelitian Sebelumnya	25
2.6 Kerangka Konseptual	26
2.7 Pengembangan Hipotesis	27
3. METODE PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.2.1 Metode Kuesioner	30

3.2.2	Metode Wawancara.....	31
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.4	Variabel Penelitian.....	34
3.4.1	Pengukuran Variabel Penelitian.....	34
3.4.2	Indikator Variabel Penelitian.....	35
3.5	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	38
3.5.1	Pengumpulan Data.....	38
3.5.2	Pengolahan Data.....	38
3.6	Uji Hipotesis.....	38
3.7	Metode Analisis Data.....	40
3.7.1	Metode Kuesioner.....	40
3.7.2	Metode Wawancara.....	42
3.7.3	Uji Asumsi Klasik.....	43
3.8	Gambaran Umum Perusahaan.....	44
3.8.1	Sejarah BPJS Ketenagakerjaan.....	44
3.8.2	Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan.....	47
3.9	Produk dan Jasa BPJS Ketenagakerjaan.....	48
3.9.1	Jaminan Hari Tua.....	48
3.9.2	Jaminan Kecelakaan Kerja.....	48
3.9.3	Jaminan Kematian.....	49
3.9.4	Jaminan Pensiun.....	49
3.10	Struktur Organisasi.....	49
3.11	<i>Good Governance</i> di BPJS Ketenagakerjaan.....	51
3.11.1	Definisi <i>Good Governance</i> di BPJS Ketenagakerjaan.....	52
3.11.2	Tujuan Pelaksanaan <i>Good Governance</i> di BPJS Ketenagakerjaan.....	52
3.11.3	Prinsip <i>Good Governance</i> di BPJS Ketenagakerjaan.....	53
3.11.4	Infrastruktur <i>Good Governance</i> BPJS Ketenagakerjaan.....	54
4.	ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN.....	56
4.1	Profil Responden.....	56
4.2	Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner.....	57
4.2.1	Hasil Uji Kuesioner Prinsip Akuntabilitas.....	58
4.2.2	Hasil Uji Kuesioner Prinsip Transparansi.....	59
4.2.3	Hasil Uji Kuesioner Kepercayaan Masyarakat.....	60
4.3	Analisis Hasil.....	62
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	62
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.3.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.4	Hasil Uji Hipotesis.....	65
4.4	Pembahasan.....	67
4.4.1	Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.....	68
4.4.2	Pengaruh Penerapan Prinsip Transparansi Terhadap Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.....	70
4.4.3	Analisis Tambahan.....	72

5. KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN, DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Implikasi Penelitian.....	76
5.3 Keterbatasan Penelitian	76
5.4 Saran.....	77
DAFTAR REFERENSI	78
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Data Tenaga Kerja Aktif.....	33
Tabel 3.2	Pembagian Sampel per-Masing-Masing Cabang.....	34
Tabel 3.3	Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator Akuntabilitas.....	36
Tabel 3.4	Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator Transparansi.....	37
Tabel 3.5	Variabel, Definisi Operasional, dan Indikator Kepercayaan Masyarakat	37
Tabel 3.6	Infrastruktur <i>Good Governance</i>	55
Tabel 4.1	Rekap Hasil Kuesioner.....	57
Tabel 4.2	Tabel Jumlah Responden	58
Tabel 4.3	Rekap Jawaban Prinsip Akuntabilitas.....	59
Tabel 4.4	Rekap Jawaban Prinsip Transparansi.....	60
Tabel 4.5	Rekap Jawaban Kepercayaan Masyarakat	61
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4.7	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas	64
Tabel 4.9	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	65
Tabel 4.10	Hasil Uji Hipotesis.....	65

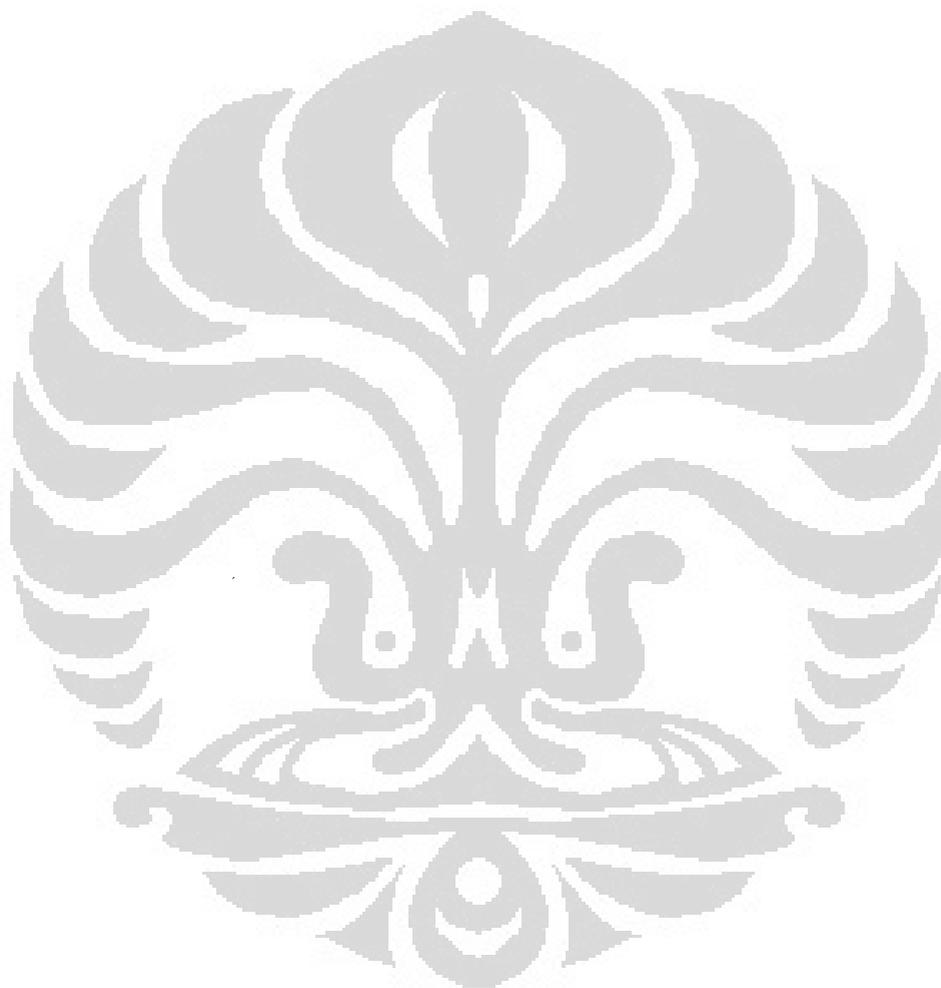
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan	50
Gambar 3.2 Struktur Tata Kelola Yang Baik.....	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan Uji Kuesioner.....	80
Lampiran 2. Hasil <i>Pilot Test</i> Uji Kuesioner	82
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 4. Profil Responden	89
Lampiran 5. Rekap Jawaban Responden	92



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tanggung jawab pemerintah kepada masyarakatnya sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia adalah meningkatkan keadilan sosial dan kesejahteraan masyarakat. Kesejahteraan masyarakat tersebut haruslah dapat dinikmati secara berkelanjutan, adil, dan merata kepada seluruh masyarakat Indonesia, salah satu caranya adalah dengan menerapkan sistem jaminan sosial yang didapat melalui mekanisme *income transfer* atau redistribusi pendapatan (Spicker, 1995).

Di Indonesia melalui disahkannya UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, Pemerintah berkomitmen untuk menyelenggarakan jaminan sosial kepada masyarakat dengan mendirikan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Indonesia. Ada dua BPJS yang didirikan oleh pemerintah, yakni BPJS Kesehatan yang sebelumnya adalah PT Askes (Persero) dan BPJS Ketenagakerjaan yang sebelumnya adalah PT Jamsostek (Persero).

Tujuan dibentuknya Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang tercantum dalam Undang-Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial ialah untuk memberikan kepastian hukum terkait penyelenggaraan jaminan sosial bagi seluruh masyarakat agar dapat berjalan secara efektif dan efisien guna menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak.

PT Jamsostek (Persero) sesuai dengan Pasal 62 ayat (1) UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014 dan menurut Pasal 64 BPJS Ketenagakerjaan mulai beroperasi penuh paling lambat tanggal 1 Juli 2015. Transformasi tersebut tidaklah mudah, mengingat banyak hal yang harus dihadapi oleh PT Jamsostek (Persero), tidak hanya perubahan status perusahaan namun juga organ perusahaan. Organ BPJS ditentukan dalam UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang terdiri atas Dewan Pengawas dan Direksi yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden. Prinsip pengelolaan

pun berbeda, menurut UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pasal 4, terdapat 9 prinsip penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional, yaitu kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

BPJS Ketenagakerjaan sebagai badan penyelenggara jaminan sosial mempunyai kewajiban untuk mengembangkan aset Dana Jaminan Sosial berdasarkan tugas dan kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 47 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yakni,

“Dana Jaminan Sosial wajib dikelola dan dikembangkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial secara optimal dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.”

Disebutkan juga dalam Pasal 10 huruf d Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yakni,

“Dalam melaksanakan fungsinya, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bertugas untuk mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan Peserta.”

Dana Jaminan Sosial berasal dari jumlah iuran peserta yang membayar iuran untuk mengikuti program Jaminan Sosial yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan antara lain program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Kematian (JKM). Disebutkan dalam prinsip penyelenggaraan jaminan sosial, prinsip keterbukaan dan akuntabilitas haruslah diterapkan dalam semua aspek penyelenggaraan khususnya yang berhubungan dengan Dana Jaminan Sosial dikarenakan hal tersebut menyangkut hak dan kewajiban yang nantinya akan diberikan kembali ke masing-masing tenaga kerja, oleh karena itu semua pengelolaan Dana Jaminan Sosial harus diinformasikan ke masyarakat karena menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan sudah bukan lagi perusahaan yang bersifat prolaba namun sudah berorientasi terhadap pelayanan umum sehingga pengelolaan Dana Jaminan Sosial harus

diungkapkan dengan demikian atas pengelolaan Dana Jaminan Sosial tersebut BPJS Ketenagakerjaan harus menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi (keterbukaan) dalam pengelolaannya.

Pengelolaan aset jaminan sosial ketenagakerjaan ini diatur khusus oleh Pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan yang kemudian diperbaharui melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 55 tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 99 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Peraturan tersebut menjelaskan mengenai aset dan liabilitas jaminan sosial ketenagakerjaan yang terdiri atas aset dan liabilitas BPJS Ketenagakerjaan dan aset dan liabilitas Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan secara rinci yakni aset dan liabilitas Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan terdiri atas aset dan liabilitas untuk program Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja dan Jaminan Kematian. Tidak hanya itu di peraturan ini juga mengatur mengenai instrumen investasi yang dapat digunakan dan berapa besaran nilai investasi untuk masing-masing instrumen investasi atas aset BPJS Ketenagakerjaan dan aset Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan.

Menurut data yang diperoleh dari laporan keuangan BPJS Ketenagakerjaan tahun buku 2015 total aset yang dimiliki oleh Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan mencapai 226 triliun rupiah. Dengan jumlah dana kelolaan sebesar itu, sangatlah wajar jika BPJS Ketenagakerjaan seharusnya menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaannya dikarenakan masyarakat dan lembaga-lembaga eksternal pasti akan menaruh perhatian khusus mengenai besarnya Dana Jaminan Sosial tersebut.

Namun dalam praktiknya, masih banyak sekali masyarakat yang belum percaya sepenuhnya terhadap pengelolaan Dana Jaminan Sosial. Banyak yang menganggap bahwa dana kelolaan tersebut adalah cara pengambilan keuntungan atas iuran dari tenaga kerja (Hartati, 2015). Bukan hanya itu, UU SJSN dan BPJS adalah wujud asuransi yang mengambil upah dan pendapatan rakyat Indonesia untuk mendapatkan keuntungan, hal ini menyimpulkan bahwa keuntungan terbesar justru akan dinikmati bukan oleh pekerja atau rakyat penyimpan dana,

tetapi keuntungan besar akan diperoleh oleh para pengusaha maupun perusahaan yang memperoleh keuntungan dari penggunaan Dana Jaminan Sosial yang diinvestasikan kedalam berbagai skema (Front Perjuangan Rakyat, 2015).

Selain itu ketidakpercayaan ini pun dibuktikan pula dengan beberapa keluhan yang diterima oleh BPJS Ketenagakerjaan di antaranya karyawan yang baru berhenti bekerja pada tahun 2013 namun setelah dicek disistem ternyata karyawan tersebut dinyatakan berhenti di tahun 2010, hal lainnya adalah ketidaksesuaian gaji atau upah yang dilaporkan dengan gaji atau upah yang sesungguhnya, serta pengajuan klaim yang terkadang melewati batas waktu yang ditentukan (Borus, 2015).

Dari fenomena-fenomena di atas menunjukkan bahwa masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada BPJS Ketenagakerjaan. Jika dikaitkan dengan penelitian sebelumnya mengenai kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kondisi tersebut mengindikasikan beberapa hal seperti pada praktiknya mungkin saja memang terjadi *gap* antara harapan masyarakat dengan kinerja Pemerintah sesungguhnya, yaitu kondisi ketika Pemerintah belum dapat mencapai kinerja yang sesuai dengan harapan masyarakat atau mungkin masih belum tersedianya informasi yang lengkap terkait pengelolaan Dana Jaminan Sosial sehingga menimbulkan ketidakpercayaan terhadap Pemerintah (Ari dan Norrbacka, 2009).

Bentuk ketidakpercayaan ini bisa jadi juga merupakan wujud ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja BPJS Ketenagakerjaan, dengan kata lain masyarakat akan percaya apabila mereka merasa puas dengan pelayanan BPJS Ketenagakerjaan, dan kepuasan tersebut akan diperoleh apabila dalam pelaksanaannya BPJS Ketenagakerjaan memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehubungan dengan pelayanan dan pengelolaan Dana Jaminan Sosial.

Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat, terlebih BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mengelola Dana Jaminan Sosial yang nilainya mencapai triliunan rupiah. Terdapat tiga hal yang dapat dilakukan

untuk meningkatkan kepercayaan publik, yakni transparansi, akuntabilitas, dan integritas (Arifin, 2011).

Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi di BPJS Ketenagakerjaan sejalan dengan prinsip penerapan *good corporate governance* oleh Komite Nasional Kebijakan *Governance* yang prinsipnya terdiri dari transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan, Selain itu hal ini juga sejalan dengan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pasal 4 yang memiliki 9 prinsip penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional yang di antaranya adalah keterbukaan dan akuntabilitas.

BPJS Ketenagakerjaan dalam praktiknya pun memiliki peraturan internal sendiri mengenai penerapan atas prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dituangkan dalam *Infrastuktur Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan. *Infrastuktur* tersebut merupakan pedoman yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam hal penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*). Dengan adanya *infrastuktur* tersebut BPJS Ketenagakerjaan akan lebih terarah dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik sehingga hal ini diharapkan dapat menunjang kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian terdahulu (Tollbert dan Mossbegert, 2006; Fard dan Rostamy, 2007; Dwiwahyu, 2011) sudah mengaitkan antara tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi namun dalam konteks pemerintahan, penelitian terdahulu tersebut nantinya dapat dikaitkan dengan penelitian saat ini mengingat BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga baru pemerintah sehingga atas penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi diawasi secara penuh oleh seluruh masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Fard dan Rostamy (2007) menyimpulkan bahwa akuntabilitas pemerintah mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintah. Lalu terdapat penelitian yang menyimpulkan bahwa hasil penerapan tata kelola di BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan *model center for good corporate governance* adalah “A++” yang berarti badan masih belum optimal dalam menjalankan praktik *governansi* atau masih ditemukannya kelemahan dalam

praktik governansi di BPJS Ketenagakerjaan (Dwiwahyu, 2016). Selain itu walaupun pemerintah sudah menerapkan prinsip transparansi dalam praktiknya, tetapi hal tersebut tidaklah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Tolbert dan Mossbegert, 2006).

Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi merupakan salah satu praktik *good governance* yang harus diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan selaku badan hukum publik, terlebih lagi BPJS Ketenagakerjaan tergabung ke dalam *International Social Security Association* yang prinsipnya terdiri dari *accountability, transparency, predictability, participation, dan dynamism* sehingga BPJS Ketenagakerjaan diharuskan untuk menerapkan kesemua prinsip tersebut. Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi, ini erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Semakin baik penerapan kedua prinsip tersebut maka akan semakin tinggi pulalah tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat dapat mempengaruhi stabilitas dari sebuah institusi, juga dapat mempengaruhi citra dan reputasi institusi yang terkomunikasikan ke pihak eksternal (Geafaany dan Keti, 2013). Kepercayaan masyarakat dapat diukur dengan beberapa dimensi, antara lain kompetensi, integritas, keterandalan, keterbukaan dan kejujuran, kerapuhan, kepedulian terhadap karyawan, identifikasi, kontrol atas mutualisme, kepuasan, dan komitmen.

Penelitian yang dilakukan oleh Darmawan (2008) menyatakan bahwa kepercayaan publik (*trust*) merupakan elemen dasar relasi antar aktor dan juga struktur sosial jaringan, sehingga wujud *trust* termanifestasikan dalam bangunan *network*. Kepercayaan erat kaitannya dengan governansi khususnya pada prinsip akuntabilitas dan transparansi, kedua prinsip inilah yang kemudian menjadi aktor dalam menentukan tingkat kepercayaan publik.

Darmawan (2008) juga mengungkapkan akuntabilitas dan transparansi menjadi modal dasar para aktor untuk melibatkan diri dalam interaksi sebuah jaringan. Pentingnya kedua prinsip, menjadi dasar para ilmuwan dan lembaga-lembaga yang menyuarakan *governance*, untuk memosisikannya dalam karakter kelembagaan jaringan *governance*. Artinya, baik struktur jaringan (*network structure*) dan juga aktor-aktor jaringan –*state, market dan civil society*- harus menginternalisasi kedua prinsip tersebut kedalam kelembagaannya. Jika hal

tersebut tidak dapat terwujud, maka kecil kemungkinan terjadinya *trust* di dalam masyarakat sehingga tanpa adanya *trust*, maka yang terbentuk adalah *low trust society* atau *low trust network*, di mana komunitas jaringan tidak saling mempercayai, dan akibatnya struktur dan aktor-aktor jaringan kehilangan legitimasinya dalam mewujudkan tertib sosial dalam masyarakat.

Penelitian terdahulu yang secara khusus membahas mengenai pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi di BPJS Ketenagakerjaan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat belum diteliti, mengingat BPJS Ketenagakerjaan merupakan lembaga baru yang dibentuk oleh pemerintah di tahun 2014 dan baru beroperasi penuh pada Juli 2015. Namun walaupun begitu, evaluasi atas penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi haruslah tetap dilakukan dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan mengelola Dana Jaminan Sosial milik masyarakat Indonesia dalam jumlah yang tidak sedikit.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini membatasi ruang lingkup dengan maksud memberikan arah dan penelitian yang lebih baik dan jelas sesuai tujuan penelitian. Ruang penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara mendalam yang nantinya akan diberikan kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan.
2. Penelitian hanya dibatasi pada penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam hal pengelolaan dana di BPJS Ketenagakerjaan.
3. Objek penelitian dibatasi hanya kepada masyarakat atau peserta yang terdaftar di cabang yang telah ditentukan sebelumnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada banyak orang antara lain:

1. Pemerintah
 - a) Memberikan gambaran kepada pemerintah mengenai bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dan pengaruhnya terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.
 - b) Memberikan informasi kepada pemerintah sebagai bahan evaluasi atas hal-hal apa saja yang seharusnya dapat dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan atau lembaga sejenis dalam hubungannya dengan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dan kepercayaan masyarakat.
2. BPJS Ketenagakerjaan
 - a) Memberikan evaluasi kepada manajemen mengenai sejauh mana pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.
 - b) Memberikan suatu tambahan referensi bagi manajemen untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang lebih baik.

3. Masyarakat

- a) Menginformasikan kepada masyarakat sejauh mana penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang telah dan akan dilakukan dalam hal meningkatkan kepercayaan masyarakat oleh BPJS Ketenagakerjaan.
- b) Mengidentifikasi hal-hal apa saja yang seharusnya dapat ditingkatkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang berhubungan dengan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dan kepercayaan masyarakat.

4. Akademisi

Memberikan tambahan referensi mengenai pengaruh atas penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian ini, maka penulis membaginya menjadi 5 (lima) bab. Pembagiannya antara lain:

Bab 1 Pendahuluan

Dalam bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan menguraikan jurnal, telaah literatur, artikel, referensi, dan lain-lain yang ada kaitannya dengan topik penelitian.

Bab 3 Metode Penelitian dan Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini akan membahas metode penelitian dan informasi terkait BPJS Ketenagakerjaan dan penerapan prinsip *good governance*.

Bab 4 Analisis dan Hasil Penelitian

Dalam bab ini akan menguraikan temuan penelitian yang terdiri dari uraian/deskripsi hasil penelitian di BPJS Ketenagakerjaan.

Bab 5 Kesimpulan, Implikasi, Keterbatasan Penelitian, dan Saran

Dalam bab ini akan dijelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran-saran sebagai masukan bagi pemerintah dan juga BPJS Ketenagakerjaan.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Agensi (*Agency Theory*)

Jensen dan Meckling (1976) menjelaskan hubungan keagenan di dalam teori agensi bahwa perusahaan merupakan kumpulan kontrak (*nexus of contract*) antara pemilik sumber daya ekonomis (*principal*) dan manajer (*agent*) yang mengurus penggunaan dan pengendalian sumber daya tersebut.

Dalam perekonomian modern, manajemen, dan pengelolaan perusahaan semakin banyak dipisahkan dari kepemilikan perusahaan. Hal ini jelas terlihat di banyaknya perusahaan-perusahaan berkembang saat ini ketika pemilik perusahaan menyerahkan pengelolaan perusahaan kepada tenaga-tenaga profesional yang kemudian kita sebut sebagai agen (Auristi, 2016).

Namun dalam prakteknya ternyata pemilik perusahaan atau *principal* tidak selamanya selalu sependapat dengan ide dan gagasan yang diberikan oleh agen. Hal ini berujung dengan timbulnya konflik keagenan di antara keduanya sehingga terdapat benturan kepentingan antara pemilik perusahaan (*principal*) dengan pengelola perusahaan (agen). Pemilik perusahaan cenderung hanya memikirkan besaran laba yang akan mereka dapat sedangkan pengelola perusahaan memikirkan keberlangsungan perusahaan itu sendiri dengan tetap menjalankan aktivitas perusahaan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku (Sutedi, 2012)

Tidak hanya itu, bisa saja pengelola perusahaan (agen) memiliki kesempatan untuk memaksimalkan kepentingan pengelola dengan menggunakan biaya perusahaan yang pada akhirnya semua biaya tersebut akan ditanggung oleh pemilik perusahaan (Sutedi, 2012). Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi suatu proses yang tidak transparan dalam hal pengelolaan dana yang dilakukan oleh pengelola perusahaan terhadap pemilik perusahaan.

Dalam kaitannya dengan BPJS Ketenagakerjaan, mengacu dengan teori keagenan yang diungkapkan oleh Jensen dan Meckling (1976) BPJS Ketenagakerjaan memiliki hubungan keagenan baik dengan eksekutif atau

Pemerintah, juga dengan masyarakat yang keduanya merupakan *principal* yakni selaku pihak yang memiliki sumber daya dan BPJS Ketenagakerjaan merupakan agen atau dapat juga disebut sebagai legislatif selaku pihak yang mengurus sumber daya yang telah diberikan oleh Pemerintah dan masyarakat.

Jika dikaitkan dengan Pemerintah selaku prinsipal dan BPJS Ketenagakerjaan sebagai agen, BPJS Ketenagakerjaan bertindak sebagai agen yang menjalankan peraturan dan perundang-undangan yang dibuat oleh prinsipal, yakni Pemerintah. Masalah keagenan yang muncul antara pemerintah dan BPJS Ketenagakerjaan dapat dilihat dari sejak diberlakukannya Peraturan Pemerintah No 66 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan program Jaminan Hari Tua, yang menyebutkan bahwa tenaga kerja dapat mencairkan seluruh dana Jaminan Hari Tuanya apabila telah berhenti berkerja dengan ketentuan telah melewati masa tunggu satu bulan dari tanggal terakhir tenaga kerja tersebut berhenti, namun hal ini dengan ketentuan tambahan yakni prosedur pencairan uang JHT akan berlaku ketentuan 10% untuk persiapan pensiun, 30% untuk biaya perumahan, dan 100% ketika sudah berumur 56 tahun. Dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah tersebut, secara otomatis klaim Jaminan Hari Tua melonjak, berdasarkan data demografi klaim BPJS Ketenagakerjaan, sepanjang Januari 2016 hingga pertengahan Februari 2016, sekitar 88 persen klaim JHT dilakukan dengan alasan mengundurkan diri atau pemutusan hubungan kerja (PHK), sedangkan klaim JHT karena pensiun hanya 2 persen. Sisanya, klaim karena alasan lain-lain seperti meninggal dunia, meninggalkan Indonesia, cacat serta penarikan setelah kepesertaan 10 tahun.

Hal ini berdampak pada imbal hasil atas pengembangan dana Jaminan Hari Tua yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan kepada para peserta dan jika imbal hasil yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peserta dikhawatirkan akan timbul masalah baru yakni ketidakprofesionalan BPJS Ketenagakerjaan dalam mengelola Dana Jaminan Sosial yang akan menyebabkan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan menurun. Tidak hanya itu, dengan meningkatnya angka klaim Jaminan Hari Tua dapat menyebabkan nilai aset Dana Jaminan Sosial Jaminan Hari Tua menurun sehingga dana yang tersedia untuk dikembangkan (*investible*

fund) pun menurun, selain itu BPJS Ketenagakerjaan selaku agen menyayangkan keputusan Pemerintah untuk mengeluarkan Peraturan Pemerintah tersebut, hal ini dikarenakan Peraturan Pemerintah tersebut tidak sesuai dengan filosofi Jaminan Hari Tua yakni dana Jaminan Hari Tua seharusnya diperuntukkan bagi tenaga kerja agar dapat menikmati hidup dengan layak di hari tua. Oleh karena itu, BPJS Ketenagakerjaan sekarang sedang berupaya agar Pemerintah mau merevisi kembali Peraturan Pemerintah tersebut dan mengembalikan filosofi Jaminan Hari Tua seperti sedia kala.

Masalah keagenan tidak hanya timbul antara Pemerintah dan BPJS Ketenagakerjaan namun juga antara masyarakat selaku prinsipal dan BPJS Ketenagakerjaan selaku agen. BPJS Ketenagakerjaan selaku satu-satunya wadah perlindungan Jaminan Sosial di Indonesia pasti akan selalu mengutamakan masyarakat dalam hal membuat kebijakan yang dapat saling menguntungkan antara masyarakat dan BPJS Ketenagakerjaan. Namun tidak selamanya hal tersebut berjalan dengan baik, pada kenyataannya konflik sering terjadi antara masyarakat dan BPJS Ketenagakerjaan. Contohnya dapat dilihat dari pola masyarakat yang saat ini terus mencairkan dana Jaminan Hari Tua setelah mereka berhenti berkerja. Masyarakat menginginkan tidak adanya batasan atau ketentuan tentang seberapa lama jangka waktu minimal masyarakat berkerja atau seberapa lama setelah masyarakat berhenti berkerja untuk dapat mencairkan dana Jaminan Hari Tua. Menurut masyarakat, dana Jaminan Hari Tua yang mereka dapatkan merupakan hak mereka yang dapat diambil kapan saja dan BPJS Ketenagakerjaan seharusnya tidak menyulitkan mereka dengan berbagai ketentuan dan peraturan terkait pencairan dana Jaminan Hari Tua tersebut, terlebih banyak masyarakat yang menggunakan alasan dana Jaminan Hari Tua tersebut dapat menjadi tambahan modal bagi masyarakat untuk mengembangkan usaha yang mereka miliki.

Kembali ke filosofi Jaminan Sosial, hal ini jelas bertentangan dengan filosofi Jaminan Hari Tua dan jelas BPJS Ketenagakerjaan tidak dapat mengikuti kehendak dan kemauan masyarakat tersebut. Walaupun dalam pelaksanaannya BPJS Ketenagakerjaan harus mendengarkan keinginan masyarakat selaku objek perlindungan Jaminan Sosial, jika hal tersebut bertentangan dengan filosofi

Jaminan Sosial, maka BPJS Ketenagakerjaan harus menolak keinginan masyarakat tersebut dan terus menjalankan programnya sesuai Undang-Undang dan Peraturan yang berlaku.

2.1.2 Teori Pemangku Kepentingan (*Stakeholders Theory*)

Teori pemangku kepentingan mengatakan bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun harus memberikan manfaat bagi *stakeholder* (pemegang saham, kreditor, konsumen, supplier, pemerintah, masyarakat, analis, dan pihak lain). Tujuan utama dari teori *stakeholder* adalah untuk membantu manajemen perusahaan dalam meningkatkan penciptaan nilai sebagai dampak dari aktivitas-aktivitas yang dilakukan dan meminimalkan kerugian yang mungkin muncul bagi *stakeholder* (Ghazali dan Chairi, 2007).

Pemangku kepentingan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap keberlangsungan perusahaan, jika perusahaan tidak dapat memuaskan para pemangku kepentingan maka dikhawatirkan akan berdampak pada tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh para pemangku kepentingan terhadap perusahaan ini sendiri yakni jika perusahaan tidak lagi mendapatkan kepercayaan dari para pemangku kepentingan maka dikhawatirkan perusahaan akan sulit untuk berkembang.

Salah satu pemangku kepentingan ialah masyarakat yang secara langsung maupun tidak langsung merasakan manfaat yang diberikan oleh perusahaan. Kaitannya dengan *good corporate governance* adalah semakin tinggi tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya sesuai dengan praktik-praktik *good corporate governance*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat tersebut.

2.2 Good Governance

2.2.1 Pengertian Good Governance

Governance adalah kata sifat dari *govern*, yang diartikan sebagai *the action of manner of governing* atau tindakan (melaksanakan) tata cara pengendalian. Sebagai sebuah kata, *governance* sebenarnya tidaklah baru. Pada tahun 1590 kata ini dipahami sebagai *state of being governed*, berkembang

menjadi *mode of living* (1600), kemudian menjadi *the office, function, or power of governing* (1643), berkembang menjadi *method of management, system of regulation* (1660) dan kemudian dibakukan menjadi *the action or manner governing*. Sementara itu, berarti *to rule with authority* atau mengatur atas nama kewenangan. Pelaksanaannya biasa disebut sebagai *government* yang selain mempunyai arti sempit sebagai *action of ruling and directing the affairs of a state*, atau pelaksanaan pengaturan dan pengarahan urusan-urusan negara. Dengan demikian *government* indentik dengan pengelolaan atau pengurus dengan makna spesifik atau pengurus negara (Nugroho, 2004).

Pengertian *Good Governance* menurut Mardiasmo (1999) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lebih lanjut menurut Bank Dunia yang dikutip Wahab (2002) menyebut *Good Governance* adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun *administrative*, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. Selain itu Bank dunia juga mensinonimkan *Good Governance* sebagai hubungan sinergis dan konstruktif di antara negara, sektor dan masyarakat (Effendi, 1996).

Menurut International Social Security Association (2011), yang merupakan lembaga Internasional bagi penyelenggara Jaminan Sosial yang BPJS Ketenagakerjaan juga termasuk ke dalamnya, menyatakan bahwa

“In the context of social security administration, the ISSA defines governance as the manner in which the vested authority uses its powers to achieve the institution’s objectives, including its powers to design, implement and innovate the organization’s policies, rules, systems and processes, and to engage and involve its stakeholders. Good governance implies that the exercise of the vested authority is accountable, transparent, predictable, participative and dynamic.”

Dalam Sistem Administrasi Indonesia berdasarkan dokumen kebijakan UNDP dalam “Tata Pemerintahan Menunjang Pembangunan Manusia Berkelanjutan”, Januari 1997, yang dikutip dari buletin informasi Program Kemitraan untuk Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia (*Partnership for*

Governance Reform in Indonesia), 2000, disebutkan *governance* adalah pelaksanaan kewenangan/kekuasaan dibidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas dan kohesifitas sosial dalam masyarakat.

Berdasarkan definisi UNDP (1997), *governance* memiliki tiga kaki yaitu:

1. *Economy Governance*
2. *Political Governance*
3. *Administrative Governance*

Oleh karena itu intitusi dari *governance* meliputi tiga domain, yaitu *state*, *private sector*, dan *society* yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Sedangkan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian ini *good governance* berorientasi pada:

- a. Orientasi ideal, negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional
- b. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal

2.2.2 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Sebuah lembaga atau pemerintah dikatakan baik bila telah menerapkan prinsip tata kelola dengan baik. Penerapan prinsip tata kelola ini kemudian menjadi tolak ukur keberhasilan dalam sebuah lembaga dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Menurut UNDP (1997) terdapat beberapa prinsip *good governance* yang akan diurai secara satu persatu di bawah ini:

1. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Setiap masyarakat mempunyai hak suara dalam pengambilan keputusan baik yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui wadah-wadah yang dibentuk oleh Pemerintah. Partisipasi ini bertujuan agar setiap

kebijakan yang diambil oleh Pemerintah mencerminkan aspirasi yang berasal dari masyarakat.

2. Tegaknya Supremasi Hukum (*Rule of Law*)

Dalam menjalankan proses partisipasi oleh masyarakat harus diimbangi dengan tegaknya hukum yang adil selain itu dalam proses mewujudkan cita good governance harus diimbangi pula dengan komitmen untuk menegakkan rule of law dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Independensi peradilan.

3. Transparansi (*Transparency*)

Tranparasni adalah sebuah proses keterbukaan yang dilakukan oleh Pemerintah atas semua keputusan dan kebijakan yang dibuat oleh mereka. Transparansi ini kemudian menciptakan hubungan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan juga masyarakat melalui kemudahan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Peduli pada *Stakeholder*/Dunia Usaha

Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan. Dalam konteks praktek lapangan dunia usaha, pihak korporasi mempunyai tanggungjawab moral untuk mendukung bagaimana *good governance* dapat berjalan dengan baik di masing-masing lembaganya. Pelaksanaan *good governance* secara benar dan konsisten bagi dunia usaha adalah perwujudan dari pelaksanaan etika bisnis yang seharusnya dimiliki oleh setiap lembaga korporasi yang ada didunia.

5. Berorientasi pada Konsensus (*Consensus*)

Keputusan yang diambil oleh Pemerintah harus dilakukan melalui sebuah proses musyawarah melalui konsensus. Model pengambilan keputusan tersebut dapat memuaskan semua pihak dan diharapkan dapat mengikat seluruh pihak yang terlibat sehingga keputusan tersebut akan mempunyai kekuatan memaksa bagi semua komponen yang terlibat untuk menjalankan keputusan tersebut.

6. Kesetaraan (*Equity*)

Yang dimaksud dengan kesetaraan berarti kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk

memperbaiki dan mempertahankan kesejahteraan mereka juga kesempatan yang sama untuk mendapatkan perlakuan yang adil dari Pemerintah.

7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Selain prinsip-prinsip di atas, Pemerintah wajib menciptakan sistem pemerintahan yang memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil guna.

8. Akuntabilitas (*Accountability*)

Pejabat publik wajib bertanggungjawab terhadap keputusan yang telah mereka buat, terlebih jika keputusan yang dibuat berdampak terhadap masyarakat. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda tergantung dari jenis lembaga yang bersangkutan.

9. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis adalah sebuah pandangan dalam menghadapi masa depan. Para pemimpin seharusnya memiliki pandangan yang jauh ke depan mengenai tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia serta memahami hal-hal yang dibutuhkan dalam mewujudkan semua itu.

10. Saling Keterkaitan (*Interrelated*)

Saling keterkaitan adalah saling memperkuat dan saling terkait (*mutually reinforcing*) dan tidak bisa berdiri sendiri. Layaknya transparansi dan kepercayaan masyarakat, jika sebuah lembaga transparan dengan masyarakat maka hal ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat atas lembaga ini sendiri.

Selain itu secara umum ada lima prinsip dasar yang terkandung dalam *good corporate governance* atau tata kelola yang baik menurut Daniri (2005). Kelima prinsip tersebut adalah transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan kesetaraan/kewajaran. Secara lebih rinci prinsip-prinsip dasar dalam tata kelola yang baik adalah sebagai berikut:

1. Transparansi (*Transparency*)

yaitu keterbukaan informasi baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam mengungkapkan informasi material dan relevan mengenai perusahaan. Efek terpenting dari dilaksanakannya prinsip transparansi ini adalah terhindarnya benturan kepentingan (*conflict of interest*) berbagai pihak dalam manajemen.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggungjawaban organ lembaga sehingga pengelolaan lembaga dapat terlaksana dengan baik. Dengan terlaksananya prinsip ini, lembaga akan terhindar dari konflik atau benturan kepentingan peran.

3. Responsibilitas (*Responsibility*)

yaitu kesesuaian atau kepatuhan di dalam pengelolaan lembaga terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku, termasuk yang berkaitan dengan masalah pajak, hubungan industrial, perlindungan lingkungan hidup, kesehatan/keselamatan kerja, standar penggajian dan persaingan yang sehat.

4. Independensi (*Independency*)

yaitu suatu keadaan lembaga dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

5. Kestaraan dan kewajaran (*Fairness*)

yang secara sederhana dapat didefinisikan sebagai perlakuan yang adil dan setara didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

Selain itu terdapat lima prinsip dasar yang dirumuskan oleh International Social Security Association (2011) yang juga menjadi dasar BPJS Ketenagakerjaan dalam merumuskan prinsip-prinsip *good governance* yang akan diterapkan, yakni antara lain:

1. *Accountability*

Akuntabilitas adalah kemampuan untuk bertanggung jawab secara hukum yang dilakukan oleh orang yang berwenang atau menjabat disebuah institusi. Hal ini membutuhkan penetapan atas norma-norma dan standar yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pencapaian misi institusi, dan sistem yang berfungsi dengan baik untuk melindungi kepentingan *stakeholders* dan kesalahan salah kelola serta penyimpangan dari mandat institusi.

2. *Transparency*

Transparansi adalah ketersediaan dan aksesibilitas informasi yang akurat, penting dan tepat waktu untuk memastikan bahwa *stakeholder* terinformasi dengan baik mengenai keadaan sebenarnya dari program jaminan sosial dan bagaimana hal tersebut dikelola. Transparansi dalam proses pengambilan keputusan juga dapat meningkatkan kejujuran, integritas dan kompetensi, dan mengurangi kesalahan.

3. *Predictability*

Prediktabilitas mengacu pada penerapan hukum yang konsisten dan kebijakan, aturan dan peraturan yang mendukung. Untuk program jaminan sosial, hak dan kewajiban anggota dan penerima manfaat harus didefinisikan dengan baik, dilindungi dan konsisten ditegakkan.

4. *Participation*

Partisipasi mengacu pada pendidikan aktif, keterlibatan dan keterlibatan efektif pemangku kepentingan untuk menjamin perlindungan kepentingan mereka. Partisipasi yang berarti dari para pemangku kepentingan tergantung pada akses mereka ke informasi tentang institusi dan kapasitas mereka untuk memahami dan bertindak atas informasi tersebut.

5. *Dynamism*

Prinsip dinamisme hanya didefinisikan sebagai unsur perubahan positif dalam pemerintahan. Sementara empat prinsip lain dari pemerintahan mungkin diterapkan dalam konteks mempertahankan status quo, dinamisme mengacu pada perubahan dan meningkatkan pada status quo itu sendiri, dengan melakukan hal-hal yang lebih efisien dan adil, dan dengan menanggapi kebutuhan yang berkembang dari anggota program dan penerima manfaat, sehingga menciptakan nilai baru.

2.2.3 Manfaat Penerapan *Good Governance*

Penerapan *good governance* memberikan banyak manfaat, salah satunya ialah menurut Indonesian Institute for Corporate Governance (Indonesian Institute for Corporate Governance, 2014):

- a. Mempertahankan kesinambungan perusahaan

- b. Meningkatkan nilai perusahaan dan kepercayaan pasar
- c. Mengurangi *agency cost* dan *cost of capital*
- d. Meningkatkan kinerja dan efisiensi serta pelayanan terhadap *stakeholders*
- e. Melindungi organ perusahaan dari intervensi politik
- f. Membantu terwujudnya *good corporate citizenship*

2.3 Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat atau *trust* merupakan inti dari sebuah proses bisnis. Jika tidak ada kepercayaan masyarakat kepada suatu organisasi hal ini mungkin mengindikasikan bahwa organisasi tersebut belum memenuhi kepuasan masyarakat atau tidak sesuai antara harapan dan ekspektasi dari masyarakat ini sendiri terhadap organisasi tersebut. Kepercayaan (*trust*) telah dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antara penjual dan pembeli agar kepuasan konsumen dapat terwujud sesuai dengan yang diharapkan (Yousafzai et al., 2003).

2.3.1 Dimensi Kepercayaan

Kepercayaan masyarakat memiliki 10 dimensi (The Institute of Public Relation, 2003) yang terangkum dalam Panduan Pengukuran Tingkat Kepercayaan dalam Organisasi (*Guidelines for Measuring Trust in Organizations*). Dimensi tersebut antara lain:

- a. *Competence* (Kompetensi): yaitu keyakinan bahwa organisasi memiliki kemampuan untuk melakukan apa yang telah dikatakannya akan dilakukan, meliputi efektivitas organisasi dalam berkompetisi dan bertahan di pasar.
- b. *Integrity* (Integritas): yaitu keyakinan bahwa organisasi adil dan jujur.
- c. *Dependability* (Keterandalan): yaitu keyakinan bahwa organisasi akan melakukan apa yang dikatakannya akan dilakukan dan bahwa organisasi tersebut melakukannya secara konsisten dan dapat diandalkan.
- d. *Openness and Honesty* (Keterbukaan dan Kejujuran): dimensi ini tidak hanya meliputi jumlah dan akurasi informasi yang dibagikan kepada pemangku kepentingannya, tetapi juga bagaimana informasi tersebut dikomunikasikan secara tulus dan tepat.

- e. *Vulnerability* (Kerapuhan): yaitu kerelaan organisasi, berdasarkan budaya dan perilaku komunikasi dalam berelasi dan bertransaksi, untuk mengakui kerapuhannya ketika meyakini bahwa individu, group, atau organisasi lain memiliki kompetensi, terbuka, jujur, memiliki kepedulian, dapat diandalkan, dan teridentifikasi oleh kesamaan tujuan, norma, dan nilai-nilai.
- f. *Concern for Employees* (Kepedulian terhadap karyawan): meliputi perasaan peduli, empati, toleransi, dan keamanan yang diperlihatkan ketika organisasi mengalami kerapuhan dalam aktivitas bisnisnya.
- g. *Identification* (Identifikasi): yaitu mengukur sejauh mana organisasi memiliki kesamaan tujuan, norma, nilai, dan keyakinan yang diasosiasikan dengan budaya organisasi. Melalui dimensi ini, dapat diketahui sejauh mana karyawan merasa terhubung dengan manajemen dan rekan sekerja.
- h. *Control Mutuality* (Kontrol atas mutuasisme): derajat yang menunjukkan sampai sejauh mana satu pihak-pihak yang terlibat menyetujui siapa yang memiliki kekuasaan untuk mempengaruhi satu dengan yang lainnya.
- i. *Satisfaction* (Kepuasan): yaitu sejauh mana satu pihak merasa senang dengan pihak yang lain karena ekspektasinya atas hubungan tersebut terpenuhi.
- j. *Commitment* (Komitmen): yaitu sejauh mana satu pihak percaya bahwa hubungan tersebut pantas untuk menghabiskan energi guna mengelola dan mempromosikannya.

Dimensi kepercayaan di atas nantinya digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Namun, tidak semua dimensi kepercayaan di atas akan digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat dalam penelitian ini. Peneliti hanya akan menggunakan 5 dimensi saja, yakni *Competence* (Kompetensi), *Integrity* (Integritas), *Openness and Honesty* (Keterbukaan dan Kejujuran), *Satisfaction* (Kepuasan), dan *Commitment* (Komitmen). Kelima dimensi di atas dipilih dikarenakan dapat mewakili penelitian ini untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi oleh BPJS Ketenagakerjaan. Sedangkan indikator lainnya seperti *Dependability* (Keterandalan), *Vulnerability* (Kerapuhan), *Concern for Employees* (Kepedulian terhadap karyawan), *Identification* (Identifikasi), dan

Control Mutuality (Kontrol atas mutualisme) tidak digunakan dalam penelitian ini, hal ini dikarenakan berdasarkan pengertian dari masing-masing dimensi di atas kelima dimensi tersebut kurang sesuai untuk diteliti melalui objek penelitian ini yakni peserta BPJS Ketenagakerjaan.

2.4 Pengaruh antara Prinsip Akuntabilitas dan Transparansi dengan Kepercayaan Masyarakat

2.4.1 Akuntabilitas dan Kepercayaan Masyarakat

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya (Kumorotomo, 2005). Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat (Wahyuni, 2010).

Aparat birokrasi dalam pengimplementasian kebijakan seringkali masih menerapkan standar nilai atau norma maupun etika secara sepihak, seperti pemberian pelayanan yang hanya berdasarkan pada petunjuk dan pelaksanaan sehingga kecenderungan yang terjadi adalah lemahnya komitmen aparat birokrasi untuk akuntabel terhadap masyarakat yang dilayaninya. Salah satu faktor penyebab yang menjadikan rendahnya tingkat akuntabilitas birokrasi adalah terlalu amannya proses indoktrinasi kultur birokrasi yang mengarahkan aparat birokrasi untuk selalu melihat ke atas. Selama ini aparat birokrasi telah terbiasa lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada kepentingan masyarakat pengguna jasa. Birokrasi tidak pernah merasa bertanggung jawab kepada publik, melainkan bertanggung jawab kepada pimpinan atau atasannya (Wahyuni, 2010).

Akuntabilitas atau pertanggungjawaban juga dapat diartikan sebagai proses antar pribadi yang menyangkut tindakan, perbuatan atau keputusan seseorang dalam hubungannya dengan orang lain sehingga dapat menerima hak dan wewenang tertentu berikut sanksi yang menjadi konsekuensinya. Dalam

administrasi publik akuntabilitas mengandung tiga konotasi (Kumorotomo, 1992) yaitu:

a. Akuntabilitas sebagai Akuntabilitas

Akuntabilitas disini berperan jika suatu lembaga harus bertanggung jawab atas kebijakan-kebijakan tertentu. Sebagai demikian, maka terdapat dua bentuk akuntabilitas yaitu akuntabilitas eksplisit dan akuntabilitas implisit. Akuntabilitas eksplisit merupakan pertanggungjawaban seorang pejabat negara yang harus menjawab atau memikul konsekuensi atas cara-caranya dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan. Sedangkan akuntabilitas implisit berarti bahwa segenap aparatur negara secara implisit bertanggung jawab atas setiap pengaruh yang tak terduga dari akibat-akibat keputusan yang dibuat.

b. Akuntabilitas sebagai Sebab Akibat (*Cause*)

Jenis pertanggungjawaban ini muncul ketika masyarakat mengatakan bahwa lembaga diharuskan untuk mempertanggungjawabkan jalannya suatu urusan. Pertanggungjawaban kausal yang eksplisit terdiri dari 4 unsur, yaitu: sumber (*resource*), pengetahuan, pilihan, dan maksud (*purpose*). Keempat unsur ini harus ada di dalam mempertanggungjawabkan urusan publik. Jika salah satu unsur ini hilang maka pertanggungjawaban itu cacat. Sedangkan pertanggungjawaban kausal implisit adalah landasan pokok bagi pelaksanaan suatu urusan, misalnya kebijakan atau kesejahteraan buat sesama.

c. Akuntabilitas sebagai Kewajiban

Apabila seseorang bertanggung jawab dalam artian kewajiban untuk melakukan sesuatu, hal ini berarti bahwa orang tersebut harus menggunakan kapasitas pertanggungjawaban kausal kepada orang yang memberinya delegasi, dalam rangka penyempurnaan hal-hal yang dipertanggungjawabkan tersebut. Selain itu orang tersebut harus melaksanakan setiap tahapan dari kontribusi kausalnya secara eksplisit.

Akuntabilitas dapat pula menjadi indikator penting kemampuan suatu pemerintahan memperoleh kepercayaan dari masyarakatnya. Akuntabilitas menjadi satu parameter yang tidak dapat dipisahkan dari kuat atau lemahnya partisipasi masyarakat. Akuntabilitas menjadi semacam kewajiban moral (*moral obligation*) dari para pemimpin yang dipilih secara absah oleh pendukungnya

atau rakyatnya. Keyakinan masyarakat akan akuntabilitas seorang pemimpin akan diikuti dengan tingkat kepatuhan masyarakat terhadap keputusan yang telah dibuat oleh sang pemimpin (Arisman, 2000).

Dalam konteks organisasi publik, kepemimpinan lebih merupakan 'kepemimpinan formal' dalam arti pemimpin merupakan orang yang diangkat dan dikukuhkan untuk menduduki jabatan tertentu. Pada kondisi demikian, akuntabilitas (*accountability*) menjadi penting sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kedudukan dan kepemimpinan dan 'pertanggungjawaban sosial'. Akuntabilitas di atas mengandung makna keharusan/kemampuan untuk menjelaskan dan menjawab segala hal yang menyangkut langkah dan proses yang dilakukan serta mempertanggungjawabkan atas kinerjanya (Arisman, 2000).

2.4.2 Transparansi dan Kepercayaan Masyarakat

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah (Muhammad, 2007). Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Informasi adalah suatu kebutuhan penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan insitusi. Berkaitan dengan hal tersebut insitusi perlu proaktif memberikan informasi lengkap tentang kebijakan dan layanan yang disediakannya kepada masyarakat (Darma, 2007).

Insitusi perlu mendayagunakan berbagai jalur komunikasi seperti melalui brosur, leaflet, pengumuman melalui koran, radio serta televisi lokal. Insitusi perlu menyiapkan kebijakan yang jelas tentang cara mendapatkan informasi. Kebijakan ini akan memperjelas bentuk informasi yang dapat diakses masyarakat ataupun bentuk informasi yang bersifat rahasia, bagaimana cara mendapatkan informasi, lama waktu mendapatkan informasi serta prosedur pengaduan apabila informasi tidak sampai kepada masyarakat.

Menurut Muhammad (2007) bahwa keberhasilan transparansi ditunjukkan oleh indikator sebagai berikut:

- a. Meningkatnya keyakinan dan kepercayaan publik kepada insitisi bahwa insitisi adalah bersih dan berwibawa,
- b. Meningkatnya partisipasi publik dalam penyelenggaraan insitisi,
- c. Bertambahnya wawasan dan pengetahuan publik terhadap penyelenggaraan insitisi, dan
- d. Berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya banyak yang sudah mengaitkan antara tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi namun dalam konsteks pemerintahan, penelitian terdahulu tersebut nantinya dapat dikaitkan dengan penelitian saat ini mengingat BPJS Ketenagakerjaan merupakan salah satu lembaga pemerintah yakni atas penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi diawasi secara penuh oleh seluruh masyarakat. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fard dan Rostamy (2007) yang meneliti mengenai pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode survei untuk mengetahui bagaimana kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap akuntabilitas pemerintah. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa akuntabilitas pemerintah mempengaruhi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintah.

Selanjutnya, Dwiwahyu (2016) yang melakukan evaluasi terhadap implementasi dan pemeringkatan governansi di BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan *model center for good corporate governance* UGM (CGCG UGM) menyimpulkan bahwa pada tahun 2014 hasil penerapan governansi di BPJS Ketenagakerjaan dengan menggunakan model tersebut adalah “A++” yang berarti badan masih belum optimal dalam menjalankan praktik governansi atau masih ditemukannya kelemahan dalam praktik governansi yang ditimbulkan dari kemungkinan bias informasi dalam melaksanakan setiap aktivitas kegiatan usaha. Skor yang menempati posisi pemeringkatan ke 2 dari 16 pemeringkatan ini masih belum optimal dilihat dari tingkat kesempurnaan pengadopsian,

pengimplementasian dan pengembangan aturan secara sukarela berdasarkan CGCG UGM.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Tolbert dan Mossbegert (2006) menyimpulkan bahwa walaupun pemerintah sudah menerapkan prinsip transparansi dalam prakteknya, tetapi hal tersebut tidaklah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2013) menggunakan dua metode penelitian campuran yaitu metode penelitian yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan analisis koefisien jalur menunjukkan bahwa akuntabilitas keuangan, akuntabilitas kinerja, dan transparansi pemerintah daerah mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2012), yang menilai kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah yang diukur dari pengaruh akuntabilitas terhadap transparansi penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap transparansi penyusunan laporan keuangan pemerintah daerah, yang berarti bahwa seiring dengan transparansi yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam penyusunan laporan keuangan maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah pun juga akan meningkat.

Dari penelitian sebelumnya di atas, disimpulkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi ada yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat dan ada juga yang tidak. Oleh karena itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

2.6 Kerangka Konseptual

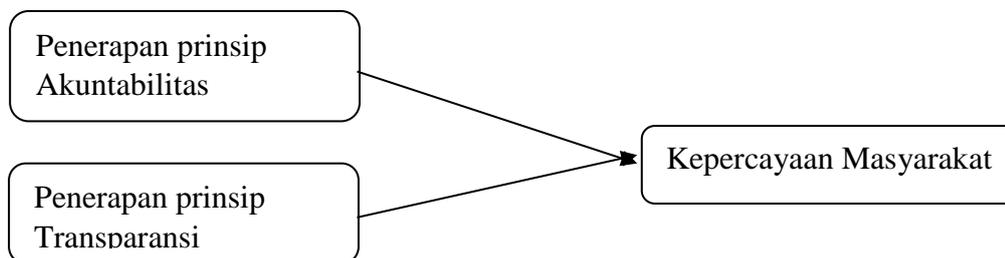
PT Jamsostek (Persero) bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan amanat UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial per tanggal 1 Januari 2014 dan beroperasi penuh pada tanggal 1 Juli 2015. Atas transformasi ini, semula yang berbentuk Badan Usaha Milik

Negara (BUMN) memiliki tujuan utama yakni untuk mencari laba sebesar-besarnya kini berubah menjadi Badan Hukum Publik yaitu BPJS Ketenagakerjaan tidak lagi fokus terhadap pencarian laba, namun fokus terhadap pelayanan serta pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang akuntabel dan dapat diakses oleh umum kapanpun (transparan). Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya pada saat bertransformasi menjadi BPJS namun pada saat masih menjadi PT Jamsostek (Persero) pun juga dilakukan.

BPJS Ketenagakerjaan mengelola Dana Jaminan Sosial yang terdiri dari Jaminan Hari Tua, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Kematian, dan Jaminan Pensiun yang nilainya tidak sedikit, dan semua Dana Jaminan Sosial tersebut harus dikembangkan dan hasil pengembangan tersebut dimanfaatkan sebaik-baiknya untuk kepentingan peserta, hal ini merupakan prinsip penting dalam hal penyelenggaran BPJS. Untuk memenuhi hal tersebut, BPJS Ketenagakerjaan harus menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, selain hal tersebut akan meningkatkan *brand image*, hal ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Dengan diterapkannya kedua prinsip tersebut, diharapkan masyarakat akan percaya dan tidak akan khawatir atas dana iuran jaminan sosial yang masyarakat percayakan kepada BPJS Ketenagakerjaan sebagai lembaga pemerintah untuk menyimpan dan mengelola dana tersebut.

Namun tidak selamanya ketika lembaga pemerintah menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, masyarakat akan sepenuhnya percaya terhadap lembaga pemerintah tersebut. Tolbert dan Mossbegert (2006) menyimpulkan bahwa transparansi tidak meningkatkan kepercayaan masyarakat, hal ini juga didukung oleh Dwiwahyu (2016) yakni atas hasil pemerinkatan governansi di BPJS Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan masih dinilai belum optimal dalam menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang dapat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Fard dan Rostamy (2007), Kusuma (2012), Rahmawati (2013) berpendapat lain. Hasil penelitian mereka menyatakan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, maka kerangka pemikiran penelitian ini adalah:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan penelitian sebelumnya di atas, didapatkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, walaupun terdapat beberapa penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan kedua prinsip tersebut tidak berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk menguji kembali apakah terdapat pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, khususnya kepada BPJS Ketenagakerjaan yang merupakan lembaga baru Pemerintah yang beroperasi penuh sejak tanggal 1 Juli 2015.

Prinsip akuntabilitas seyogyanya berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dikarenakan BPJS Ketenagakerjaan dituntut untuk menjadi sebuah lembaga yang akuntabel yang dapat bertanggungjawab atas pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang sumber dananya berasal dari iuran dari masyarakat. Jika dalam pengelolaan Dana Jaminan Sosial tersebut ditemukan kecurangan atau pengelolaan dana yang tidak akuntabel, maka hal ini dapat dipastikan bahwa kepercayaan masyarakat akan menurun. Kepercayaan masyarakat erat kaitannya dengan akuntabilitas pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Semakin akuntabel pengelolaannya maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat (Widiastuty, Handyani, dan Nurrizkiana, 2017)

Tidak hanya prinsip akuntabilitas, begitu juga dengan prinsip transparansi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Dengan banyaknya jumlah Dana

Jaminan Sosial yang berasal dari iuran masyarakat, hal ini wajar jika masyarakat menuntut BPJS Ketenagakerjaan agar transparan dalam pengelolaan dana tersebut. Masyarakat berhak mengetahui akan dikembalikan uang mereka nanti, berapa manfaat yang akan mereka dapatkan, dan lain sebagainya. Semakin transparan BPJS Ketenagakerjaan dalam hal pengungkapan informasi ke masyarakat terkait Dana Jaminan Sosial, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat. Masyarakat hanya ingin kepastian bahwa dana yang mereka iur setiap bulannya tidak akan hilang begitu saja tanpa pemberitahuan kepada masyarakat. Dan begitu juga sebaliknya, jika BPJS Ketenagakerjaan tidak transparan dalam hal pengungkapan informasi ke masyarakat terkait Dana Jaminan Sosial, maka tingkat kepercayaan pun akan menurun.

Untuk menguji kedua hal di atas yakni apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan, berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H1 : Penerapan prinsip akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat

H2 : Penerapan prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat

BAB 3

METODE PENELITIAN DAN GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengetahui dan memperoleh informasi tentang pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang ada di BPJS Ketenagakerjaan terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Jenis penelitian yang dilakukan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, menurut Sugiyono (2013) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain dan penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan, hal ini berarti penelitian deskriptif kuantitatif yakni data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan, dengan pendekatan *case study* di BPJS Ketenagakerjaan.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Secara garis besar proses pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, didapatkan melalui:

3.2.1 Metode Kuesioner

Kuesioner atau metode angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2009). Angket atau kuesioner juga adalah teknik pengumpulan data melalui formulir – formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan dalam penelitian (Mardalis, 2008). Metode kuesioner dipilih dikarenakan penelitian ini ingin mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat atas penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan dengan menanyakan beberapa pertanyaan terkait hal tersebut. Metode kuesioner yang digunakan ialah metode kuesioner tertutup yaitu jawaban atas pertanyaan-pertanyaan di kuesioner telah disediakan tanpa memberikan kesempatan bagi

responden untuk membuat jawaban mereka sendiri (Irawan, 2000). Menurut Gumilar (2013) keuntungan menggunakan kuesioner tertutup adalah:

- a. Hasil dari angket mudah diolah, diberi kode, dan skor bahkan diolah dengan menggunakan pengolahan data komputer.
- b. Responden tidak perlu menulis atau mengekspresikan buah pemikirannya dalam bentuk tulisan.
- c. Mengisi angket relatif tidak banyak memerlukan waktu dibandingkan dengan angket tertentu.
- d. Harapan lebih besar bahwa angket tertutup diisi dan dikembalikan oleh responden.

Oleh karena itu, instrumen yang sesuai untuk mengukur variabel dalam penelitian ialah dengan menggunakan skala *likert* yang pada metode ini jawaban atas pertanyaan sudah tersedia.

3.2.2 Metode Wawancara

Selain menggunakan metode kuesioner, penelitian ini juga menggunakan metode wawancara sebagai pelengkap yang berguna untuk menguji kebenaran dan kemantapan data yang diperoleh melalui metode kuesioner. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara mendalam. Wawancara-Mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab secara tatap muka antara responden dan pewawancara (Sutopo, 2006). Namun dikarenakan keterbatasan jarak dalam penelitian ini maka wawancara hanya dilakukan melalui telepon saja.

Teknik wawancara ini hanya dilakukan dengan 3 orang responden saja yang dipilih secara acak dari sampel yang sama. Pemilihan sampel ini hanya dibatasi pada responden yang mengerti mengenai praktik-praktik *good governance* terlebih yang berhubungan dengan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Untuk memilih responden yang sesuai, sebelum dilakukan wawancara mendalam, akan menanyakan terlebih dahulu ke responden terpilih

mengenai pemahaman tentang penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi. Hal ini dilakukan agar hal yang ingin dikonfirmasi melalui responden tersebut dapat dijawab dengan baik dan dapat menunjang hasil dalam penelitian ini serta dapat mengetahui bagaimana praktik penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi tersebut dalam hubungannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari semua kemungkinan orang-orang, benda-benda, dan ukuran lain yang menjadi objek perhatian atau kumpulan seluruh objek yang menjadi perhatian (Purwanto, 2004). Namun dengan total cakupan peserta di seluruh unit kerja, maka tidak mungkin jika semua peserta yang terdaftar di seluruh kantor cabang akan menjadi sampel dalam penelitian, hanya beberapa peserta di unit kerja saja yang akan menjadi sampel dalam penelitian. Sampel menurut Sugiyono (2008) ialah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini ialah peserta yang terdaftar di Kantor Cabang yang telah mengikuti *Internal Governance Award (IGA)* Tahun 2015. IGA merupakan ajang penilaian internal oleh BPJS Ketenagakerjaan untuk menilai seberapa baik penerapan prinsip-prinsip tata kelola termasuk akuntabilitas dan transparansi. Oleh karena itu kriteria pengambilan populasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Peserta yang terdaftar di kantor cabang peringkat 3 teratas untuk kantor cabang terbaik yakni Kantor Cabang Sidoarjo, Kantor Cabang Meulaboh, dan Kantor Cabang Palopo.
- b. Peserta yang terdaftar di kantor cabang peringkat 3 terbawah untuk kantor cabang yakni Kantor Cabang Pekanbaru Kota, Kantor Cabang Ternate, dan Kantor Cabang Sukabumi.

Berdasarkan Laporan Akuntansi Manajemen bulan Agustus 2016, dari dua kriteria di atas maka didapatkan data tenaga kerja aktif sampai dengan bulan Agustus 2016 untuk setiap cabang, yakni:

Tabel 3.1 Data Tenaga kerja Aktif

No	Kantor Cabang	Jumlah TK Aktif
1	Meulaboh	20.887
2	Ternate	23.034
3	Palopo	27.203
4	Sukabumi	160.109
5	Sidoarjo	181.635
6	Pekanbaru	201.575
TOTAL		614.443

Dari jumlah sebanyak 614.443 tenaga kerja aktif dapat dikategorikan sebagai populasi dalam penelitian ini, sedangkan dalam menentukan sampel penelitian akan menggunakan metode *random sampling* yakni memilih secara acak tenaga kerja yang akan dijadikan responden untuk diberikan kuesioner terkait pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Rumus Slovin tidak memerlukan tabel jumlah sampel namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana (Sugiyono, 2011). Adapun rumusnya yakni:

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Toleransi Error (10%)

Besarnya populasi dalam penelitian ini adalah 614.443 tenaga kerja, jadi besarnya sampel yang digunakan adalah:

$$n = 614.443 / ((1 + 614.443 \times (10\%)^2)$$

$$n = 99,99 \text{ atau digenapkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Dari 614.443 populasi tenaga kerja diperoleh 100 tenaga kerja sebagai sampel penelitian, namun 100 tenaga kerja merupakan total keseluruhan sampel yang akan menjadi responden dari 6 cabang yang dipilih sebagai kriteria. Untuk

menentukan sampel per masing-masing cabang dalam penelitian ini maka akan dibagi 100 sampel secara rata dengan menggunakan metode proporsi atas jumlah tenaga kerja aktif yang dimiliki oleh masing-masing cabang, dengan hasil:

Tabel 3.2 Pembagian Sampel per Masing-Masing Cabang

No	Kantor Cabang	Jumlah TK Aktif	Jumlah Sampel
1	Meulaboh	20.887	3
2	Ternate	23.034	4
3	Palopo	27.203	4
4	Sukabumi	160.109	26
5	Sidoarjo	181.635	30
6	Pekanbaru	201.575	33
	TOTAL	614.443	100

Tabel di atas menunjukkan berapa besarnya sampel tenaga kerja yang akan diberikan kuesioner penelitian per masing-masing cabang yang memenuhi kriteria dalam penelitian ini dengan total sampel sebanyak 100 responden tenaga kerja.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Pengukuran Variabel Penelitian

Sumanto (1995) mengatakan bahwa kuesioner dengan skala *likert* adalah instrumen yang umumnya digunakan untuk meminta responden agar memberikan respon terhadap beberapa *statement* dengan nilai sebagai berikut:

1. SS : Sangat Setuju (5)
2. S : Setuju (4)
3. RR : Ragu-Ragu (3)
4. TS : Tidak Setuju (2)
5. STS : Sangat Tidak Setuju (1)

Pengukuran variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah variabel tingkat kepercayaan masyarakat atas penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi di BPJS Ketenagakerjaan. Selanjutnya, kedua prinsip tersebut akan diterjemahkan kedalam beberapa pernyataan yang disusun berdasarkan skala *likert* di atas untuk kemudian diajukan ke responden.

Penilaian dipilihnya jumlah ganjil untuk respons dalam skala *Likert* di atas dikarenakan dengan menyediakan alternatif tengah respons bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi responden yang memiliki sikap moderat terhadap pernyataan yang diberikan. Tidak disediakannya alternatif tengah akan menyebabkan responden merasa dipaksa untuk memilih alternatif secara bipolar. Keterpaksaan ini akan memberikan kontribusi kesalahan sistematis dalam pengukuran (Klopper dan Madden, 1980). Sedangkan dipilihnya lima pilihan respons jawaban dikarenakan agar memudahkan para responden untuk memilih jawaban yang lebih sesuai untuk menjawab pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini. Jika hanya tiga pilihan jawaban saja yang dipilih, maka terkesan bahwa responden harus memilih sikap yang jelas terhadap pernyataan yang diberikan, antara setuju, netral, dan tidak setuju padahal dalam kenyataannya tidak semuanya yang setuju berarti memang benar-benar setuju terhadap pernyataan tersebut. Selain itu, dipilihnya lima respons pilihan jawaban memiliki arti bahwa semakin sedikit jumlah respons maka variasi data akan semakin berkurang (Widhiarso, 2010).

3.4.2 Indikator Variabel Penelitian

Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan antara lain:

a. Akuntabilitas (X_1)

Menurut Mardasmo (2000) akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Instrumen pernyataan mengenai penerapan prinsip akuntabilitas merupakan hasil modifikasi dari laporan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2011) dalam mengukur pengaruh akuntabilitas, transparansi, pengawasan terhadap pengelolaan APBD berkonsep *value for money* dengan standar akuntansi pemerintah sebagai variabel moderating pada satuan kerja perangkat daerah kota Pematang Siantar dan Putra (2013) dalam mengukur pengaruh akuntabilitas publik dan kejelasan sasaran anggaran terhadap kinerja manajerial satuan kerja perangkat daerah. Adapun

pernyataan kuesioner yang dimodifikasi adalah terkait perubahan objek penelitian dari pengelolaan APBD menjadi pengelolaan Dana Jaminan Sosial. Rincian pernyataan terlampir di lampiran 1 pada halaman 80.

Tabel 3.3 Variabel, Definisi operasional, dan Indikator Akuntabilitas

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Akuntabilitas	Akuntabilitas adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara <i>periodic</i> .	- Pertanggung jawaban dana publik - Penyajian tepat waktu - Adanya pemeriksaan (audit)/respon pemerintah.	Skala Likert 1-5

b. Transparansi (X2)

Menurut Krina (2003) transparansi sebagai prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil-hasil yang dicapai. Instrumen pernyataan mengenai penerapan prinsip akuntabilitas merupakan hasil modifikasi dari laporan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2011) dalam mengukur pengaruh akuntabilitas, transparansi, pengawasan terhadap pengelolaan APBD berkonsep *value for money* dengan standar akuntansi pemerintah sebagai variabel moderating pada satuan kerja perangkat daerah kota Pematang Siantar dan Putra (2013) dalam mengukur pengaruh akuntabilitas publik dan kejelasan sasaran anggaran terhadap kinerja manajerial satuan kerja perangkat daerah. Adapun pernyataan kuesioner yang dimodifikasi adalah terkait perubahan objek penelitian dari pengelolaan APBD menjadi pengelolaan Dana Jaminan Sosial. Rincian pernyataan terlampir di lampiran 1 pada halaman 80.

Tabel 3.4 Variabel, Definisi operasional, dan Indikator Transparansi

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
2	Transparansi	Transparansi adalah prinsip yang menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya.	- Komunikasi Publik oleh BPJS Ketenagakerjaan - Hak masyarakat terhadap akses informasi	Skala Likert 1-5

c. Kepercayaan Masyarakat (Y)

Ba dan Pavlou (2002) mendefinisikan *trust* adalah penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu menurut harapan orang kepercayaannya dalam suatu lingkungan yang penuh ketidakpastian. Instrumen pertanyaan mengenai kepercayaan masyarakat merupakan hasil modifikasi dari laporan penelitian yang dilakukan oleh Presentha dan Sasenda (2013) dalam mengukur tingkat kepercayaan publik internal terhadap organisasi. Adapun pernyataan kuesioner yang dimodifikasi adalah terkait perubahan objek penelitian dari Badan Rektorat UI menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Rincian pernyataan, terlampir di lampiran 1 pada halaman 80.

Tabel 3.5 Variabel, Definisi operasional, dan Indikator Kepercayaan Masyarakat

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
3	Kepercayaan Masyarakat	Trust adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.	- Kompetensi - Integritas - Keterbukaan dan Kejujuran - Kepuasan - Komitmen	Skala Likert 1-5

3.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.5.1 Pengumpulan Data

a. Tahap Persiapan

Tahapan persiapan terdiri dari menyiapkan kisi-kisi instrumen penelitian, menyusun instrumen penelitian, menguji instrumen, dan memperbanyak instrumen penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan ialah dengan menyebarkan instrumen penelitian ke sampel penelitian yang telah dipilih melalui media elektronik, yakni *email*.

c. Tahap Akhir

Mengumpulkan kembali instrumen penelitian yang telah diisi.

3.5.2 Pengolahan Data

a. Melakukan verifikasi atas jawaban yang diberikan oleh responden.

b. Pemberian skor untuk masing-masing jawaban yang dipilih oleh responden.

c. Tabulasi data sesuai variabel penelitian.

d. Menganalisis data yang sudah dikelompokkan berdasarkan variabel penelitian sesuai dengan hipotesis yang telah dibuat sehingga bisa mengarah pada pengambilan keputusan.

e. Mendeskripsikan dan melakukan analisis atas data yang telah diolah sehingga permasalahan dapat dengan jelas tergambarkan.

f. Pengujian hipotesis sesuai dengan perhitungan statistik yang sesuai.

g. Kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian.

3.6 Uji Hipotesis

Penelitian ini merupakan penelitian yang ingin menguji keterikatan atau hubungan sebab akibat (asosiatif) antara pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dengan menggunakan metode penelitian *Likert* yang memiliki skala ordinal dalam tingkatan jawaban yang akan diberikan oleh responden yang dijelaskan secara kuantitatif oleh karena itu pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda yang bermaksud untuk menguji kekuatan hubungan antara kepercayaan masyarakat dengan variabel penerapan

prinsip akuntabilitas dan transparansi. Untuk menguji kedua variabel tersebut, digunakan alat uji regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KM_i = a + b_1AK_i + b_2TR_i + e_i \quad (3.2)$$

Keterangan:

KM = Tingkat kepercayaan masyarakat

AK = Penerapan Akuntabilitas

TR = Penerapan Transparansi

b_1 - b_2 = koefisien regresi

e = error

a = konstanta

Pengujian hipotesis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda ialah dengan menggunakan F-test dan T-test. Pengujian uji statistik F ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan ketentuan penolakan penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $\alpha < 5\%$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan) ini berarti bahwa secara bersama-sama kedua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $\alpha > 5\%$ maka hipotesis tidak dapat ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) ini berarti bahwa secara bersama-sama kedua variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Setelah melaksanakan F-test, dilanjutkan dengan menggunakan T-test untuk menguji hubungan antar variabel secara parsial menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) dengan ketentuan penolakan penerimaan hipotesis adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $\alpha < 5\%$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi signifikan) ini berarti bahwa secara parsial kedua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai $\alpha > 5\%$ maka hipotesis tidak dapat ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) ini berarti bahwa secara parsial kedua variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Metode Kuesioner

Instrumen kuesioner harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang *valid* dan *reliable*. Instrumen yang *valid* berarti instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang *reliable* adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula.

3.7.1.1 Uji Validitas

Data dikatakan valid, jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner diuji terhadap faktor terkait. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat suatu test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti (Umar, 2000).

Untuk menguji kevalidan suatu data maka dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Uji validitas umumnya dilakukan untuk menguji antara variabel item dengan skor total variabel atau yang sering disebut dengan metode *Pearson* atau metode *Product Moment*. Jika nilai koefisien korelasinya lebih dari 5% maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Uji validitas ini menggunakan bantuan program SPSS.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menghitung reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan *reliable* jika memiliki *Croanbach Alph* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005).

3.7.1.3 Pilot Test Uji Kuesioner

Dalam tahap persiapan terdapat didalamnya menguji instrumen penelitian/kuesioner sebelum kuesioner tersebut benar-benar diberikan ke sampel dalam penelitian ini. *Pilot test* bertujuan untuk melihat apakah masing-masing variabel dan setiap item pertanyaan dalam kuesioner itu valid dan *reliable*. Uji validitas bertujuan untuk melihat sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan apa yang diukur dalam kuesioner tersebut sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur handal atau tidaknya kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Uji validitas menggunakan metode *Pearson* atau *Product moment* yakni jika setiap item pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai koefisien korelasinya lebih dari 5% maka butir pertanyaan dalam item tersebut dapat dikatakan valid (Ghozali, 2005).

Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Croanbach Alpha* yakni jika masing-masing variabel memiliki nilai *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60 maka variabel tersebut dapat dikatakan *reliable*.

Uji kuesioner ini dengan cara menyebarkan instrumen penelitian yang telah disusun sebelumnya kepada 44 orang peserta BPJS Ketenagakerjaan yang dipilih secara acak. Dipilihnya 44 responden dikarenakan terdapat jumlah minimal yang harus dipenuhi dalam uji kuesioner ini, yakni 30 responden saja. Mahmud (2011) menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30. Oleh karena itu penelitian ini mengambil sampel sedikit lebih banyak dari jumlah minimal agar dapat memberikan hasil yang diinginkan. Sedangkan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam uji ini sebanyak 22 butir item pernyataan yang setiap indikator dalam variabel diwakili oleh setidaknya 2 pernyataan masing-masing yang diharapkan dapat mengukur keterkaitan antara variabel dependen dan independen dalam penelitian ini.

Hasil uji untuk 44 responden seperti yang dipaparkan dalam lampiran 2, bahwa dari total 22 item pernyataan yakni untuk variabel akuntabilitas sebanyak 8 item, transparansi 4 item, dan kepercayaan masyarakat 10 item memiliki hasil sebagai berikut:

- a. Untuk uji validitas dimasing-masing butir pernyataan dalam kuesioner, ternyata hanya terdapat 3 butir pernyataan saja yang tidak valid, yakni koefisien korelasinya tidak mencapai 5%. Hal ini berarti bahwa dari 22 instrumen pernyataan, hanya 19 item pernyataan saja yang dapat digunakan dalam penelitian ini.
- b. Untuk uji reliabilitas terhadap masing-masing variabel, dinyatakan bahwa setiap variabel memiliki *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60 yakni untuk variabel akuntabilitas memiliki nilai 0,698, transparansi memiliki nilai 0,803 dan kepercayaan masyarakat memiliki nilai 0,935. Sedangkan nilai *Croanbach Alpha* untuk ketiga variabel ini adalah 0,935. Hal ini berarti bahwa ketiga variabel tersebut dinyatakan *reliable* sehingga kuesioner ini dapat digunakan dalam penelitian ini.

Kesimpulan dalam uji kuesioner ini adalah dari sebanyak 22 instrumen pertanyaan yang disusun, ternyata hanya 19 butir item pertanyaan saja yang dikatakan valid sedangkan 3 lainnya tidak dinyatakan valid sedangkan untuk ketiga variabel yakni akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat dapat dinyatakan *reliable*. Hasil uji ini terlampir di lampiran 2 pada halaman 82.

3.7.2 Metode Wawancara

Dalam menganalisa penelitian kualitatif yang salah satunya ialah dengan menggunakan teknik wawancara mendalam, terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan (Kabalmay, 2002), di antaranya:

- a. Mengorganisasikan Data

Pada penelitian ini mendapatkan data langsung dari subjek melalui wawancara mendalam (*indepth inteviewer*), data tersebut direkam dengan tape recoeder dibantu alat tulis lainnya. Kemudian dibuatkan transkripnya dengan mengubah hasil wawancara dari bentuk rekaman menjadi bentuk tertulis secara verbatim. Data yang telah didapat dibaca berulang-ulang agar penulis mengerti benar data atau hasil yang telah di dapatkan.

- b. Pengelompokan berdasarkan Kategori, Tema dan pola jawaban

Pada penelitian ini, analisis dilakukan terhadap sebuah kasus yang diteliti. Hasil wawancara dianalisis berdasarkan pemahaman terhadap hal-hal diungkapkan oleh responden. Data yang telah dikelompokan tersebut kemudian

dipahami secara utuh dan ditemukan tema-tema penting serta kata kuncinya. Sehingga penelitian ini dapat menangkap pengalaman, permasalahan, dan dinamika yang terjadi pada subjek.

c. Menguji Asumsi atau Permasalahan yang ada terhadap Data

Setelah kategori pola data tergambar dengan jelas, kemudian menguji data tersebut terhadap asumsi yang dikembangkan dalam penelitian ini. Pada tahap ini kategori yang telah didapat melalui analisis ditinjau kembali berdasarkan landasan teori yang telah dijabarkan dalam bab 2, sehingga dapat dicocokkan apakah ada kesamaan antara landasan teoritis dengan hasil yang dicapai.

d. Menulis Hasil Penelitian

Penulisan data subjek yang telah berhasil dikumpulkan merupakan suatu hal yang membantu penulis untuk memeriksa kembali apakah kesimpulan yang dibuat telah selesai. Proses dimulai dari data-data yang diperoleh dari subjek dibaca berulang kali sehingga penulis mengerti benar permasalahannya, kemudian dianalisis, sehingga didapat gambaran mengenai penghayatan pengalaman dari subjek. Selanjutnya dilakukan interpretasi secara keseluruhan yang di dalamnya mencakup keseluruhan kesimpulan dari hasil penelitian.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, dan variabel bebas keduanya berdistribusi normal ataukah tidak. Alat uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov Test* yakni hasil uji yang tidak signifikan dengan taraf alfa di atas 0,05 menunjukkan variabel-variabel tersebut normal.

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah di model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dapat menyebabkan variabel-variabel independen menjelaskan varians yang sama dalam pengestimasi variabel dependen. Uji multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF), jika hasil perhitungan VIF menunjukkan tidak ada satupun variabel independen dan

dependen yang memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas begitu juga jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas.

3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dan residual antar satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Glejser*.

3.8 Gambaran Umum Perusahaan

3.8.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah lembaga baru yang dibentuk oleh Pemerintah Republik Indonesia sesuai dengan amanat Undang Undang yang dibentuk oleh pemerintah yakni Undang Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sebelum bertransformasi, BPJS Ketenagakerjaan yang sekarang statusnya adalah Badan Hukum Publik, awalnya adalah PT Jamsostek (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang Kecelakaan Kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang Pengaturan Bantuan Untuk Usaha Penyelenggaraan Kesehatan Buruh, PMP No.15/1957 tentang Pembentukan Yayasan Sosial Buruh, dan PMP No.5/1964 tentang Pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga

Kerja. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang berbunyi:

"Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan."

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Setelah bertransformasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan, banyak hal yang sudah sepatutnya diubah oleh BPJS Ketenagakerjaan dikarenakan status yang melekat pun juga sudah berubah menjadi Badan Hukum Publik yakni BPJS Ketenagakerjaan sudah bukan lagi sebuah perusahaan yang mencari laba, namun sudah berorientasi terhadap peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan melakukan pengelolaan dana secara akuntabel dan juga transparan sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance* yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan. Perubahan ini mencakup filosofi, badan hukum, organisasi, budaya organisasi, dan tata kelola sebagai berikut:

a. Perubahan Filosofi

Filosofi penyelenggaraan program jaminan sosial di BPJS Ketenagakerjaan berubah menjadi wujud hubungan konstitusional antara warga negara dan negara dari yang semula berwujud industrial antara pemberi kerja dan para pekerja. BPJS Ketenagakerjaan melalui program jaminan sosial yang dimilikinya merupakan representasi dari pemerintah untuk mewujudkan hak konstitusional bagi seluruh warga negara Indonesia atas jaminan sosial. Perubahan ini mengakhiri penyelenggaraan jaminan sosial yang berfungsi insentif bagi para pekerja untuk merespon kebutuhan pemberi kerja terhadap tenaga kerja murah, disiplin dan berproduktifitas tinggi. Bukan hanya itu filosofi dalam pengelolaan dana pun

berubah, dari yang awalnya bersifat prolaba sekarang berubah menjadi nirlaba, yakni BPJS Ketenagakerjaan tidak lagi mementingkan laba namun peningkatan pelayanan kepada para pesertanya.

b. Perubahan Badan Hukum

PT Jamsostek (Persero) sesuai dengan amanat Undang Undang Sistem Jaminan Sosial dan Undang Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial bubar tanpa terjadinya likuidasi menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Jika awal semula PT Jamsostek (Persero) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara di bawah Kementrian BUMN, namun semenjak transformasi dilakukan menjadi BPJS Ketenagakerjaan, sekarang berubah menjadi Badan Hukum Publik dan berada langsung di bawah Presiden sehingga dalam proses pelaksanaannya dan pengelolaan dana milik peserta akan diawasi secara langsung Pemerintah.

c. Perubahan Organisasi

Organ BPJS Ketenagakerjaan menurut UU Badan Penyelenggara Jaminan Sosial sangat berbeda jika dibandingkan dengan organ Persero yang tunduk kepada UU No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara dan peraturan pelaksanaannya, serta tunduk juga pada UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Organ PT Jamsostek (Persero) terdiri atas RUPS, Komisaris, dan Direksi. RUPS memiliki peran untuk mengangkat dan juga memberhentikan Komisaris dan Direksi dengan mengacu pada mekanisme seleksi yang ditentukan dalam Peraturan Pemerintah. RUPS yang dimaksudkan disini ialah Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara, yang berwenang memberhentikan dan mengangkat Komisaris serta direksi di PT Jamsostek (Persero). Namun organ yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan berbeda, BPJS Ketenagakerjaan tidak lagi memiliki Komisaris, namun digantikan oleh Dewan Pengawas. Mekanisme pemilihan Dewan Pengawas dan juga Direksi tidak lagi dilakukan oleh Menteri Negara BUMN, namun dilakukan langsung oleh Presiden yang mekanismenya diatur dalam Undang Undang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.

d. Perubahan Budaya Organisasi

Tranformasi dari PT Jamsostek (Persero) ke BPJS Ketenagakerjaan menjadi badan hukum publik, ialah sangat mendasar dikarenakan menyangkut perubahan organisasi. PT Jamsostek (Persero) memiliki budaya organisasi yang bersifat prolaba, dimana terus mencari keuntungan untuk Negara, sedangkan BPJS

Ketenagakerjaan memiliki budaya organisasi yang bersifat nirlaba, sehingga BPJS Ketenagakerjaan tidak lagi mementingkan mengenai pencapaian laba yang dapat dilakukan namun peningkatan dalam pelayanan terhadap publik.

e. Perubahan Tata Kelola

Perubahan tata kelola mencakup ke dalam 2 hal yakni prinsip pengelolaan dan pemisahan aset jaminan sosial. Prinsip pengelolaan jelas berubah dikarenakan status badan yang dimiliki oleh PT Jamsostek (Persero) dan BPJS Ketenagakerjaan juga berubah. Dalam prinsip pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan menggunakan 9 prinsip pengelolaan sesuai yang diatur dalam Undang Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Dalam hal pemisahan aset jaminan sosial, sesuai dengan UU No.24 Tahun 2011 Pasal 40 ayat 4 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan wajib memisahkan antara aset BPJS dan juga aset Dana Jaminan Sosial, dan aset Dana Jaminan Sosial bukan merupakan aset BPJS sehingga tidak boleh lagi dilakukan subsidi silang antara kedua jenis aset tersebut. Aset Dana Jaminan Sosial terdiri dari Aset program Jaminan Hari Tua, Aset program Jaminan Kecelakaan Kerja, aset program Jaminan Kematian dan aset program Jaminan Pensiun.

3.8.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah lembaga Pemerintah yang diwajibkan untuk melayani masyarakat secara baik. Oleh karena itu, dalam memenuhi amanat Undang Undang baik Undang Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, BPJS Ketenagakerjaan diwajibkan memiliki tatanan organisasi yang baik, seperti visi dan misi yang jelas, motto, dan juga budaya organisasi.

Visi yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah *“Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertatakelola baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan”*. Sedangkan Misi BPJS Ketenagakerjaan ialah *“Melalui Program Jamnan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk: melindungi dan menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya, meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja, serta mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional.”*

Motto yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan ialah “*Menjadi Jembatan Menuju Kejahteraan Pekerja*” dengan nilai-nilai budaya organisasi yang tercermin dalam ekselen, teladan, harmoni, integritas, kepedulian, dan antusias (ETHIKA).

3.9 Produk dan Jasa BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan yang resmi beroperasi penuh pada tanggal 1 Juli 2015 menjalankan 4 program jaminan sosial yang diberikan kepada pesertanya, antara lain program Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), dan Jaminan Pensiun (Jaminan Pensiun).

3.9.1 Jaminan Hari Tua

Program Jaminan Hari Tua (JHT) merupakan program penghimpunan dana yang ditujukan sebagai simpanan yang nantinya dapat dipergunakan oleh peserta, terutama bila penghasilan dari yang bersangkutan mengalami pemberhentian oleh suatu sebab seperti, pemutusan hubungan kerja, meninggal dunia, mencapai usia pensiun, dan lain sebagainya. Kepesertaan atas program Jaminan Hari Tua dibedakan menjadi 2 yakni penerima upah selain penyelenggara negara yang tercakup ke dalamnya adalah semua pekerja baik yang bekerja pada perusahaan dan perseorangan dan orang asing yang bekerja di Indonesia lebih dari 6 bulan, dan bukan penerima upah yang tercakup ke dalamnya pemberi kerja dan pekerja diluar hubungan kerja/mandiri.

3.9.2 Jaminan Kecelakaan Kerja

Program Jaminan Kecelakaan Kerja merupakan jaminan sosial yang diberikan ke peserta atas resiko kecelakaan atau penyebab akibat kerja berupa perawatan, santunan, dan tunjangan cacat. Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja atau sebaliknya dan penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Iuran dibayarkan oleh pemberi kerja yang dibayarkan (bagi peserta penerima upah), tergantung pada tingkat risiko lingkungan kerja, yang besarnya dievaluasi paling lama 2 (tahun) sekali.

3.9.3 Jaminan Kematian

Jaminan Kematian adalah perlindungan atas resiko kematian bukan akibat kecelekaan kerja berupa santunan kematian. Iuran bagi peserta penerima upah yang mengikuti program Jaminan Kematian adalah sebesar 0,30% (nol koma tiga puluh persen) dari gaji atau upah sebulan sedangkan bagi peserta bukan penerima upah sebesar Rp 6.800,00 (enam ribu delapan ratus Rupiah) setiap bulan.

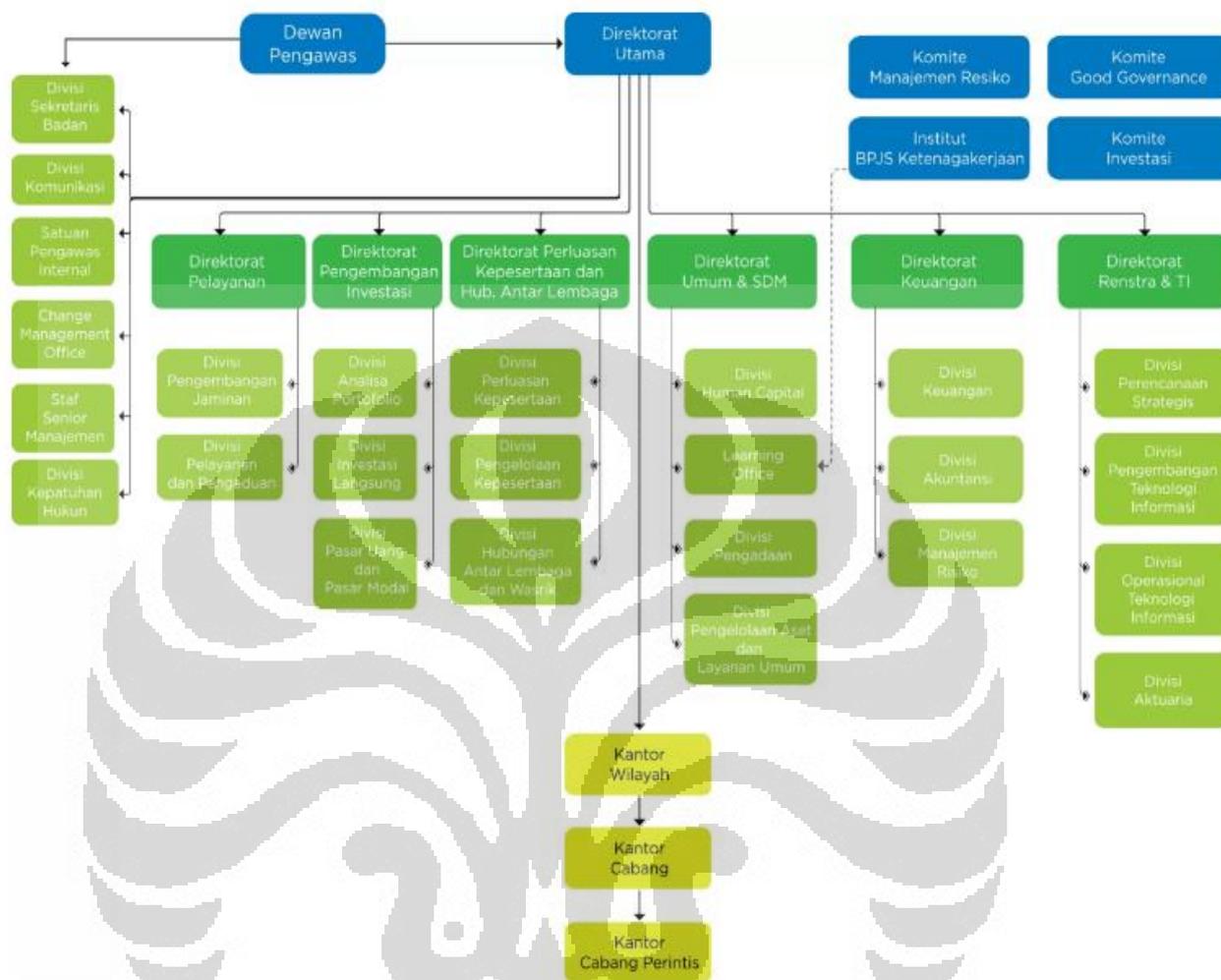
3.9.4 Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan/atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Manfaat pensiun adalah sejumlah uang yang dibayarkan setiap bulan kepada peserta yang memasuki usia pensiun, mengalami cacat total tetap, atau kepada ahli waris bagi peserta yang meninggal dunia.

3.10 Struktur Organisasi

BPJS Ketenagakerjaan memiliki struktur organisasi yang jelas yakni Direksi membagi strategi kerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Sesuai dengan PERDIR 03/032016 tentang Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan, Direksi membagi 7 wilayah kerja menjadi 7 Direktorat yang masing-masing Direktorat dipimpin langsung oleh satu Direksi. Direktorat-direktorat tersebutlah yang kemudian menjadi landasan untuk membagi Divisi-divisi yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan kedalam masing-masing Direktorat. Divisi ini bertujuan untuk membantu dan juga memastikan bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh Direksi dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Berikut adalah struktur organisasi BPJS Ketenagakerjaan:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan

Sumber: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, (2016).

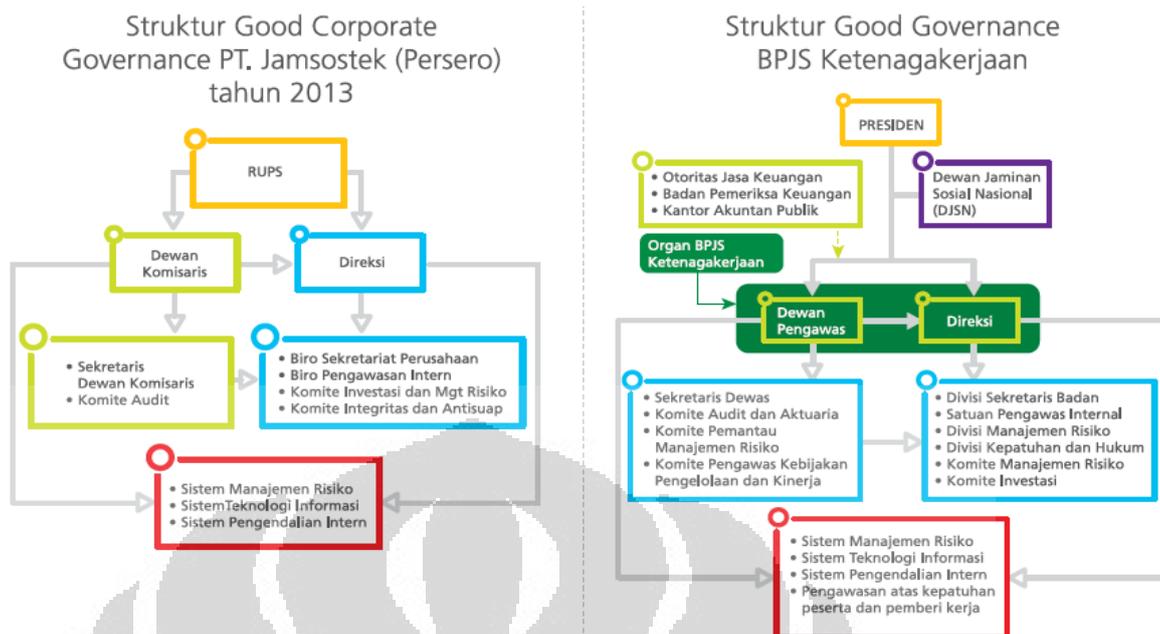
Sesuai dengan gambar di atas, Direksi membagi wilayah kerja menjadi 7 Direktorat untuk kemudian membagi Divisi-Divisi untuk berada di masing-masing Direktorat tersebut. Di Direktorat Utama, terdapat di bawahnya yakni Kantor Wilayah, Kantor Cabang dan Kantor Cabang Perintis yang setiap unit kerja dipimpin oleh masing-masing Kepala. Kantor wilayah mempunyai fungsi dan bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengarahan, pengoordinasian, pengendalian kegiatan operasional dan penerapan tata kelola yang baik (*good governance*) di Kantor Wilayah dan juga Kantor Cabang serta Kantor Cabang Perintis yang ada di bawah jajarannya. BPJS Ketenagakerjaan memiliki 11 Kantor Wilayah, 121 Kantor Cabang, dan 205 Kantor Cabang Perintis yang tersebar di seluruh Indonesia.

3.11 *Good Governance* di BPJS Ketenagakerjaan

Sejak menjadi Badan Usaha Milik Negara, PT Jamsostek (Persero) telah memiliki peraturan tersendiri mengenai bagaimana praktik tata kelola yang baik yang harus di terapkan di setiap lini unit kerja dan oleh semua karyawan dan ketika bertransformasi penuh sebagai Badan Hukum Publik, BPJS Ketenagakerjaan, praktik tata kelola yang baik terus dilanjutkan. Praktik penerapan tata kelola yang baik (*Good Governance*) di BPJS Ketenagakerjaan diatur dalam PERDIR /18/092015 tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance*) BPJS Ketenagakerjaan. PT Jamsostek (Persero) dan BPJS Ketenagakerjaan memiliki status badan yang berbeda, oleh karena itu dalam pelaksanaan penerapan *good governance* pun memiliki struktur yang berbeda pula. Semua kebijakan yang berhubungan dengan BPJS Ketenagakerjaan tidak diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) lagi melainkan diputuskan oleh Presiden sebagai struktur tertinggi, terlebih dalam struktur *Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan. Presiden kemudian membagi 2 fungsi dalam urusan tata kelola yakni fungsi pengawasan yang dilaksanakan oleh Dewan Pengawas dan fungsi pengaturan yang diawasi oleh Direksi.

Dewan Pengawas dan Direksi merupakan Organ BPJS Ketenagakerjaan dalam membuat keputusan dan menjalankan tugas dilandasi oleh itikad baik dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan serta kesadaran akan adanya tanggung jawab BPJS Ketenagakerjaan kepada para pemangku kepentingan. Hubungan antar organ tersebut antara lain:

- a. Dewan Pengawas menghormati tanggung jawab dan wewenang Direksi BPJS Ketenagakerjaan.
- b. Direksi menghormati tanggung jawab dan wewenang Dewan Pengawas untuk melakukan pengawasan dan memberikan nasihat terhadap kebijakan pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Dewan Pengawas berhak memperoleh data dan informasi tentang pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan secara akurat, lengkap, dan tepat waktu untuk ditelaah.
- d. Direksi bertanggung jawab atas akurasi, kelengkapan, dan ketepatan waktu penyampaian data dan informasi BPJS Ketenagakerjaan kepada Dewan Pengawas.



Gambar 3.2 Struktur Tata Kelola Yang Baik

Sumber: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, (2016).

3.11.1 Definisi *Good Governance* di BPJS Ketenagakerjaan

Menurut PERDIR/18/09/2015 tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance*) BPJS Ketenagakerjaan, *Good Governance* memiliki definisi bahwa dalam praktiknya, BPJS Ketenagakerjaan akan menjalankan semua proses bisnis dimulai dari sistem, proses, hingga struktur yang harus dipertanggungjawabkan oleh Organ BPJS Ketenagakerjaan yakni Dewan Pengawas dan Direksi untuk kemudian dari proses tersebut diharapkan akan meningkatkan keberhasilan usaha dan akuntabilitas yang dapat mewujudkan nilai tambah bagi *stakeholder* sesuai dengan Peraturan dan Perundangan yang berlaku serta Kode Etik yang mengatur hal tersebut. Dari definisi tersebut, hal ini berarti bahwa BPJS Ketenagakerjaan dalam praktiknya harus selalu menerapkan tata kelola yang baik dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pertanggungjawaban (pelaporan).

3.11.2 Tujuan Pelaksanaan *Good Governance* di BPJS Ketenagakerjaan

Pelaksanaan penerapan *Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan tidak semata hanya untuk mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, namun penerapan ini merupakan sebuah komitmen dari BPJS Ketenagakerjaan untuk memiliki praktik tata kelola yang baik sehingga diharapkan dapat

meningkatkan nilai tambah bagi para *stakeholder*. Berikut adalah tujuan dari penerapan *Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan:

- a. Meningkatkan kinerja dan nilai BPJS Ketenagakerjaan melalui prinsip-prinsip *Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan
- b. Menjalankan keputusan dan tindakan sesuai dengan nilai moral dan etika.
- c. Menjalankan kepatuhan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Memiliki tanggung jawab terhadap pemangku kepentingan.
- e. Memberikan kontribusi bagi perekonomian nasional.

3.11.3 Prinsip *Good Governance* di BPJS Ketenagakerjaan

Untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan yang telah ditetapkan maka BPJS Ketenagakerjaan menjadikan prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai pedoman/acuan dalam pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan. Prinsip-prinsip yang digunakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, selain mengacu kepada prinsip-prinsip yang berlaku secara umum di Indonesia, juga mengadopsi prinsip-prinsip *Good Governance* dari International Social Security Association (ISSA). Berdasarkan Peraturan Direksi BPJS Ketenagakerjaan No PERDIR/08/092015 tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik BPJS Ketenagakerjaan, maka prinsip-prinsip tersebut antara lain:

a. *Transparency*

Terjaminnya keterbukaan dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

b. *Accountability*

Terselenggaranya kegiatan usaha BPJS Ketenagakerjaan yang menjelaskan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban dari setiap pihak yang terkait dengan Organ BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan praktik yang berlaku umum.

c. *Responsibility*

Terselenggaranya program jaminan sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan yang dapat menjelaskan peranan dan status dari setiap pihak yang terkait dengan BPJS

ketenagakerjaan untuk setiap proses pembuatan dan penerapan kebijakan di BPJS Ketenagakerjaan.

d. *Independency*

Pengelolaan BPJS Ketenagakerjaan secara profesional yang bebas benturan atau tekanan dan atau pengaruh dari setiap pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. *Fairness*

Keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak setiap pihak yang timbul berdasarkan perjanjian dan perundang-undangan yang berlaku.

f. *Predictability*

Penerapan hukum kebijakan, dan pertaturan secara konsisten. Dalam pelaksanaan program jaminan sosial, hak dan kewajiban peserta serta penerima manfaat harus ditetapkan, dilindungi dan diterapkan secara konsisten. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga kesinambungan program yang dijalankan ketika ada perubahan atas peraturan perundang-undangan, program, dan manfaat.

g. *Participation*

Memberikan edukasi secara aktif dan kesempatan keterlibatan pemangku kepentingan secara efektif dengan cara memberi kemudahan mengakses informasi lembaga dan kemampuan mereka untuk memahami dan bertindak terkait informasi tersebut.

h. *Dyanamism*

Inovasi dalam tata kelola atau perubahan yang positif, efeknya adalah untuk menciptakan efisiensi dan meningkatkan *performance* lembaga. Dengan berpegang pada prinsip-prinsip *Good Govrnance* maka dinamisme lebih pada hal inovasi, penerapan, dan hal positif lainnya yang dapat mengubah operasional lembaga menjadi lebih baik.

3.11.4 *Infrastuktur Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan dalam praktiknya pun memiliki peraturan internal sendiri mengenai penerapan atas prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dituangkan dalam *Infrastuktur Good Governance* BPJS Ketenagakerjaan yang terdiri dari:

Tabel 3.6 Infrastruktur *Good Governance*

	Infrastruktur	Peraturan/Keputusan
1.	Peraturan Direksi	PERDIR/01/042014
2.	Peraturan Dewan Pengawas	PER/01/DEWAS/052014
3.	Standar Waktu Tingkat Kesegeraan Pengambilan Keputusan Rapat Direksi	PERDIR/37/092015
4.	Pedoman Tata Kelola Yang Baik	PERDIR/18/092015
5.	Kode Etik BPJS Ketenagakerjaan	PERDIR/103/092015
6.	Pedoman Kepatuhan LHKPN	PERDIR/123/092015
7.	Pedoman Pengendalian Gratifikasi	PERDIR/13/082015
8.	Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran	PERDIR/48/092015
9.	Pedoman Benturan Kepentingan	PERDIR/38/092015
10.	Pedoman Pengendalian Informasi	PERDIR/81/092015
11.	Pedoman Sistem Pengendalian Intern	PERDIR/43/092015
12.	Piagam Satuan Pengawas Internal	PERDIR/45/092015
13.	Penunjukan Direktur Umum dan SDM Sebagai Penanggung Jawab Penerapan Tata Kelola Yang Baik (Good Governance) di BPJS Ketenagakerjaan	KEP/332/092015
14.	Pedoman Pengendalian Kecurangan (Fraud Control System)	PERDIR/31/092015
15.	Program Orientasi Bagi Direksi	PERDIR/35/092015
16.	Indikator/Parameter Penilaian (Assessment) dan Pengukuran Atas Penerapan Tata Kelola Yang Baik (Good Governance)	PERDIR/39/092015
17.	Pedoman Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan (TJSL)	PERDIR/50/092015

Sumber: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, (2016).

Infrastruktur di atas merupakan pedoman yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam hal penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik (*good governance*). Dengan adanya infrastuktur tersebut BPJS Ketenagakerjaan akan lebih terarah dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik sehingga hal tersebut diharapkan dapat menunjang kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Setidaknya ada delapan item wujud pelaksanaan prinsip tata kelola yang baik menurut BPJS Ketenagakerjaan, item-item tersebut antara lain:

- a) pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi dan Dewan Pengawas,
- b) kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite dan Divisi yang menjalankan fungsi pengendalian,
- c) kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite dan Divisi yang menjalankan,
- d) penerapan manajemen risiko, termasuk sistem pengendalian intern,
- e) pengadaan barang dan jasa,
- f) rencana jangka panjang dan rencana kerja dan anggaran tahunan;
- g) transparansi kondisi keuangan dan non keuangan, dan
- h) penerapan pengelolaan dana secara hati-hati.

BAB 4

ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Profil Responden

Penelitian ini memiliki 144 responden dengan jawaban atas responden tersebut menentukan hasil apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Responden yang dipilih dalam penelitian ini tidak dibatasi dari beberapa kriteria tertentu selama responden tersebut adalah peserta aktif di BPJS Ketenagakerjaan maka dipersilahkan untuk menjawab kuesioner tersebut. Tidak adanya limitasi dalam penentuan responden dapat mempengaruhi hasil jawaban responden dalam penelitian ini. Jika dilihat dari jenis kelamin, ternyata sebagian besar responden penelitian ini adalah wanita dengan persentase sebesar 55,56% sedangkan pria hanya sebesar 44,44%. Untuk segi ternyata responden yang berumur 21-30 tahun memiliki persentase paling tinggi sebesar 43,75%, sedangkan yang berumur 31-40 tahun sebesar 37,5% dan responden berumur 41-55 tahun sebesar 18,75%. Responden berusia 21-30 tahun lebih banyak dikarenakan banyaknya perusahaan menganggap bahwa usia tersebut merupakan usia produktif yang dapat menunjang kemajuan perusahaan.

Selanjutnya jika dilihat dari segi pendidikan terakhir dibagi menjadi 3 kriteria yakni diploma, sarjana, dan pascasarjana ternyata responden yang memiliki lulusan terakhir sebagai diploma memiliki jumlah lebih banyak dengan persentase 57,64% sedangkan lulusan sarjana hanya 31,94% dan pascasarjana sebesar 10,42%. Banyaknya lulusan diploma yang berkerja kemungkinan dikarenakan lulusan tersebut memang dipersiapkan untuk bekerja secara lapangan di beberapa perusahaan sehingga mereka sudah terbiasa untuk berkerja. Beragamnya profil responden dalam penelitian memungkinkan beragamnya pula hasil dari kuesioner tersebut.

Dan jika dilihat dari lamanya terdaftar sebagai peserta maka kebanyakan responden merupakan peserta yang terdaftar kurang lebih dari 5 tahun dengan persentase sebesar 54,86%, sedangkan sebesar 33,33% merupakan peserta yang terdaftar dari 6 hingga 10 tahun, lalu sebesar 11,12% merupakan peserta yang terdaftar dari 11 hingga 20 tahun, dan sebesar 0,69% merupakan peserta yang

terdaftar dari 21 hingga 30 tahun di BPJS Ketenagakerjaan. Banyaknya peserta yang terdaftar kurang dari 5 tahun sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan dapat menimbulkan wacana bahwa belum banyak yang mengerti bagaimana BPJS Ketenagakerjaan mengelola Dana Jaminan Sosial dan bagaimana BPJS Ketenagakerjaan menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pengelolaan dananya. Profil responden ini dapat dilihat dalam lampiran 4 pada halaman 90.

4.2 Statistik Deskriptif Hasil Kuesioner

Penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada sampel terpilih untuk menjawab apakah terdapat pengaruh antara penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Dari 6 Kantor Cabang terpilih yakni, Meulaboh, Ternate, Palopo, Sukabumi, Sidoarjo, dan Pekanbaru didapatkan hasil yakni beberapa pernyataan yang sama ternyata memiliki jawaban yang beragam. Dari 5 jenis pengukuran variabel kemudian dikelompokkan lagi menjadi 3 variabel yakni variabel setuju merupakan gabungan jawaban antara yang sangat setuju dan setuju, lalu variabel kedua jawaban yang ragu-ragu, dan variabel terakhir ialah tidak setuju yang merupakan gabungan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju. Tujuan pengelompokkan ini agar memudahkan dalam mengukur variabel independen dan dependen dalam penelitian ini. Berikut adalah rekap hasil kuesioner yang telah dijawab oleh responden:

Tabel 4.1 Rekap Hasil Kuesioner

No	Akuntabilitas (AK)		Tranparansi (TR)		Kepercayaan Masyarakat (KM)	
	Pengukuran Variabel	Total	Pengukuran Variabel	Total	Pengukuran Variabel	Total
1	SS	238	SS	214	SS	536
2	S	312	S	243	S	731
3	RR	167	RR	115	RR	167
4	TS	3	TS	4	TS	6
5	STS	0	STS	0	STS	0
Total		720		576		1440

Keterangan:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. RR : Ragu-Ragu
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Hasil di atas merupakan akumulasi jawaban dari total 144 responden, yakni 100 responden merupakan sampel dalam penelitian ini ditambah dengan responden sebelumnya untuk melakukan *pilot test* kuesioner sebanyak 44 responden. Menyertakan kembali responden sebelumnya dalam pengujian diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih komprehensif, adapun rincian dari keseluruhan responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Tabel Jumlah Responden

No	Kantor Cabang	Jumlah Sampel
1	Meulaboh	3
2	Ternate	4
3	Palopo	4
4	Sukabumi	26
5	Sidoarjo	30
6	Pekanbaru	33
7	Lain-Lain	44
TOTAL		144

4.2.1 Hasil Uji Kuesioner Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas memiliki 5 pernyataan yang ditanyakan kepada responden. Dari 5 pernyataan tersebut didapatkan hasil bahwa tidak semua responden setuju dengan penerapan prinsip akuntabilitas yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, namun secara keseluruhan jawaban setuju memiliki nilai paling tinggi yang berarti hampir seluruh responden setuju dengan penerapan prinsip akuntabilitas yang ada di BPJS Ketenagakerjaan dengan jumlah jawaban sebanyak 76,39%. Sedangkan jumlah jawaban ragu-ragu 23,19% dan tidak setuju sebesar 0,42%. Walaupun demikian, jika dilihat untuk masing-masing item pernyataan dalam kategori penerapan prinsip akuntabilitas, untuk item

pernyataan No 3 yakni “Dana Jaminan Sosial yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku” memiliki persentase ragu-ragu tertinggi sebesar 7,92%. Item pernyataan No 2 yakni “Pengelolaan Dana Jaminan Sosial disajikan secara terbuka, cepat, dan tepat kepada seluruh masyarakat” memiliki persentase tidak setuju paling tinggi dengan nilai 0,28%. Sedangkan item pernyataan No 4 yakni “Pelaksanaan program Jaminan Sosial benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat” memiliki nilai setuju paling tinggi sebesar 16,94%. Dari analisa di atas hal ini dapat menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil kuesioner yakni sebesar 76,39%, responden setuju prinsip akuntabilitas telah diterapkan dengan baik di BPJS Ketenagakerjaan. Berikut adalah rekap hasil jawaban untuk kategori penerapan prinsip akuntabilitas:

Tabel 4.3 Rekap Jawaban Prinsip Akuntabilitas (Dalam Persen)

	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5
S	14.44	16.81	12.08	16.94	16.11
RR	5.42	2.92	7.92	3.06	3.89
TS	0.14	0.28	0	0	0

Keterangan:

1. AK1 : Pernyataan pertama dari prinsip akuntabilitas
2. AK2 : Pernyataan kedua dari prinsip akuntabilitas
3. AK3 : Pernyataan ketiga dari prinsip akuntabilitas
4. AK4 : Pernyataan keempat dari prinsip akuntabilitas
5. AK5 : Pernyataan kelima dari prinsip akuntabilitas
6. S : Setuju
7. RR : Ragu-ragu
8. TS : Tidak setuju

4.2.2 Hasil Uji Kuesioner Prinsip Transparansi

Prinsip transparansi memiliki 4 pernyataan yang ditanyakan kepada responden. Dari 4 pernyataan tersebut, jawaban mayoritas untuk ke semua item pernyataan adalah setuju dengan total jawaban sebesar 79,34%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip transparansi dalam praktiknya. Namun, jika dilihat untuk masing-masing item pernyataan dalam kategori penerapan prinsip transparansi, pernyataan No 2 yakni “Program

dan Kebijakan telah dipahami dengan baik oleh masyarakat melalui sosialisasi oleh BPJS Ketenagakerjaan” masih terdapat tidak setuju dengan persentase sebesar 0,69%. Item pernyataan No 4 yakni “Informasi mengenai kewajiban dan hak-hak tenaga kerja dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat” memiliki nilai jawaban ragu-ragu paling tinggi yakni sebesar 10,42%. Sedangkan dalam item pernyataan No 1 memiliki nilai setuju paling tinggi sebesar 25% yakni “Komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan terhadap masyarakat sudah cukup baik”. Walaupun secara keseluruhan responden setuju bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip transparansi dalam praktiknya, masih terdapat beberapa responden yang merasa bahwa program dan kebijakan yang telah disosialisasikan oleh BPJS Ketenagakerjaan belum dapat dipahami dengan baik. Pernyataan atas prinsip transparansi dapat dilihat dari lampiran 3 pada halaman 87. Berikut adalah rekap hasil jawaban untuk kategori penerapan prinsip transparansi:

Tabel 4.4 Rekap Jawaban Prinsip Transparansi (Dalam Persen)

	TR1	TR2	TR3	TR4
S	25.00	18.75	21.01	14.58
RR	0	5.56	3.99	10.42
TS	0	0.69	0	0

Keterangan:

1. TR1 : Pernyataan pertama dari prinsip transparansi
2. TR2 : Pernyataan kedua dari prinsip transparansi
3. TR3 : Pernyataan ketiga dari prinsip transparansi
4. TR4 : Pernyataan keempat dari prinsip transparansi
5. S : Setuju
6. RR : Ragu-ragu
7. TS : Tidak setuju

4.2.3 Hasil Uji Kuesioner Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat memiliki 10 pernyataan yang ditanyakan kepada responden. Dari 10 pernyataan tersebut, jawaban mayoritas untuk ke semua item pernyataan adalah setuju dengan total jawaban sebesar 87,92%. Hal ini juga dapat menyimpulkan bahwa apa yang telah diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Namun, jika dilihat untuk

masing-masing item pernyataan dalam kategori kepercayaan masyarakat, pernyataan No 3 yakni “BPJS Ketenagakerjaan memperlakukan setiap peserta dengan adil” memiliki nilai tidak setuju paling tinggi yakni sebesar 0,14%. Item pernyataan No 10 yakni “Dibandingkan dengan organisasi lain sejenis, BPJS Ketenagakerjaan memiliki hubungan yang paling baik dengan saya” memiliki nilai ragu-ragu paling tinggi sebesar 1,88%. Sedangkan pernyataan no 1 yakni “Saya sangat percaya akan kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya” memiliki nilai setuju paling tinggi sebesar 10%. Hal ini menyimpulkan bahwa walaupun BPJS Ketenagakerjaan mampu dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, masih saja terdapat responden yang merasa bahwa BPJS Ketenagakerjaan belum adil dalam memperlakukan setiap pesertanya. Pernyataan atas kepercayaan masyarakat dapat dilihat dari lampiran 3 pada halaman 87. Berikut adalah rekap hasil jawaban untuk kategori kepercayaan masyarakat:

Tabel 4.5 Rekap Jawaban Kepercayaan Masyarakat (Dalam Persen)

	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9	KM10
S	10.00	8.54	8.89	8.75	8.61	9.03	8.54	8.82	8.68	8.06
RR	0	1.39	0.97	1.25	1.32	0.90	1.39	1.18	1.32	1.88
TS	0	0.07	0.14	0	0.07	0.07	0.07	0	0	0.07

Keterangan:

1. KM1 : Pernyataan pertama dari kepercayaan masyarakat
2. KM2 : Pernyataan kedua dari kepercayaan masyarakat
3. KM3 : Pernyataan ketiga dari kepercayaan masyarakat
4. KM4 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
5. KM5 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
6. KM6 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
7. KM7 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
8. KM8 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
9. KM9 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
10. KM10 : Pernyataan keempat dari kepercayaan masyarakat
11. S : Setuju
12. RR : Ragu-ragu
13. TS : Tidak setuju

4.3 Analisis Hasil

4.3.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah setiap item-item pernyataan yang diberikan kepada responden merupakan pernyataan-pernyataan yang valid untuk mengukur penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam hubungannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Uji validitas dilakukan dengan menambah jumlah sampel, dari 40 sampel menjadi 144 sampel yang merupakan sampel awal ditambah dengan sampel terpilih dalam penelitian ini. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Pearson* atau *Product moment* yaitu jika setiap item pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 5% atau 0,05 maka item pernyataan tersebut dapat dikatakan valid (Ghazali, 2005).

Dari hasil uji validitas menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) didapatlah hasil bahwa untuk keseluruhan item pernyataan yakni untuk penerapan prinsip akuntabilitas sebanyak 5 pernyataan, prinsip transparansi sebanyak 4 pernyataan, dan kepercayaan masyarakat sebanyak 10 pernyataan memiliki nilai koefisien korelasi lebih dari 5% atau 0,05. Hal ini berarti bahwa setiap item pernyataan yang diujikan ke sampel terpilih merupakan pernyataan yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur hubungan penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dengan tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Berikut adalah hasil uji validitas dalam penelitian ini:

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas

<i>Pearson Correlation</i>	<i>AK</i>	<i>TR</i>	<i>KM</i>
<i>AK</i>	0,787	0,703	1
<i>TR</i>	0,676	1	0,703
<i>KM</i>	0,787	0,703	1

4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi item pernyataan dalam penelitian ini guna mengukur penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam hubungannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menambah jumlah sampel dari 40 sampel menjadi 144 sampel yang merupakan sampel awal ditambah dengan

sampel terpilih dalam penelitian ini. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Croanbach Alpha* yaitu item pernyataan dalam penelitian ini dikatakan *reliable* jika koefisien *Croanbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghazali, 2005).

Dari hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) didapatkan hasil bahwa untuk keseluruhan kategori item pernyataan yakni prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, dan kepercayaan masyarakat memiliki koefisien *Croanbach Alpha* di atas 0,60 yakni 0,885 yang berarti bahwa untuk ketiga kategori yang diujikan dalam penelitian ini dinyatakan *reliable* sehingga dapat digunakan untuk meneliti pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

4.3.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Salah satu uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji normalitas, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi antara variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Alat uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Kolmogorov-Smirnov Test* yakni hasil uji yang tidak signifikan dengan tarif alfa di atas 0,05 menunjukkan variabel-variabel tersebut berdistribusi normal.

Dari hasil uji tersebut didapatkan hasil bahwa untuk semua variabel memiliki nilai alfa di atas 0,05 yakni sebesar 0,050 yang menunjukkan bahwa variabel prinsip akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat dapat dinyatakan berdistribusi normal. Berikut adalah hasil uji normalitas:

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas

Uji Normalitas	
<i>N</i>	144
<i>Alfa</i>	0,050

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terjadi suatu penyimpangan asumsi klasik dalam sebuah model regresi, yakni ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Uji multikolinieritas dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor (VIF)*, jika nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,10 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas, begitu juga jika hasil perhitungan VIF menunjukkan tidak ada satupun variabel independen dan dependen yang memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terdapat gejala multikolinieritas.

Dari hasil uji dengan menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* di dapatlah hasil bahwa dalam penelitian ini antar variabel independen tidak ditemukan adanya masalah multikolinieritas. Tabel di bawah ini menjelaskan bahwa nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel independen yakni akuntabilitas dan transparansi memiliki nilai 0,542 dan jika dilihat dari nilai VIF akuntabilitas dan transparansi memiliki nilai 1,844 yang menyimpulkan bahwa untuk uji multikolinieritas yang dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF untuk kedua variabel yakni akuntabilitas dan transparansi memiliki nilai lebih kecil dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10 berarti tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik dalam model regresi dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil dari uji multikolinieritas:

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas

<i>Model</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
<i>AK</i>	0,542	1,844
<i>TR</i>	0,542	1,844

4.2.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada penyimpangan asumsi klasik yakni ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji Glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya (*ABS_RES*). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dari hasil uji menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) didapatlah hasil bahwa variabel dalam penelitian ini homokedastisitas, yakni memiliki nilai signifikansi untuk variabel akuntabilitas dan transparansi lebih dari 0,05 yaitu nilai untuk akuntabilitas sebesar 0,942 dan transparansi sebesar 0,403. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil uji heterokedastisitas:

Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas

<i>Model</i>	<i>Sig</i>
<i>AK</i>	0,942
<i>TR</i>	0,403

4.3.4 Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen dalam penelitian ini berpengaruh baik secara bersama-sama maupun terpisah terhadap variabel independen, dengan kata lain ialah untuk mengetahui apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip tranparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Setelah dilakukan pengujian hipotesis berupa uji simultan dengan menggunakan uji stastisik F (Anova) dan uji parsial dengan menggunakan uji statistik t, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis

Variabel Dependen: KM

<i>Model</i>	<i>koefesien</i>	<i>t-test</i>	<i>Prob.</i>
<i>Constant</i>	0.751	3.685	0.001
<i>AK</i>	0.526	8.758	0,001*
<i>TR</i>	0.303	4.826	0,001*
<i>R-Squared</i>			0.820
<i>Adjusted R-Squared</i>			0.673
<i>F-Statistic</i>			144.88
<i>Prob (Fstatistic)</i>			0,001*

* Signifikansi pada α 5%

Keterangan:

AK = Penerapan Akuntabilitas

TR = Penerapan Transparansi

KM = Tingkat Kepercayaan Masyarakat

4.3.4.1 Pengujian Secara Simultan (Anova)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang digunakan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependennya secara signifikan atau tidak. Dalam penelitian ini adalah menguji apakah variabel independen yakni penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi berpengaruh terhadap variabel dependennya yakni tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan secara bersama-sama. Pengujian ini menggunakan uji statistik F dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Dari hasil uji tersebut didapatkan hasil bahwa untuk kedua variabel yakni penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dengan nilai F yaitu 144,880 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001. Hal ini menyimpulkan bahwa ketika nilai signifikansi berada di bawah 0,05 maka hipotesis tidak dapat ditolak atau koefisien regresi signifikan, hal ini juga berarti bahwa untuk kedua variabel independen yakni penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

4.3.4.2 Pengujian Secara Parsial (T-Test)

Pengujian ini mengetahui hubungan antara variabel independen dengan dependen secara parsial atau terpisah yakni apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi secara terpisah memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Pengujian ini menggunakan T-test untuk menguji hubungan antar variabel secara parsial menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Dari hasil uji T didapatkan hasil bahwa untuk variabel prinsip akuntabilitas memiliki nilai t sebesar 8,758 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip akuntabilitas dengan tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Variabel penerapan prinsip transparansi memiliki nilai t 4,826 dan nilai signifikansi sebesar 0,01 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian pula, penelitian ini berhasil menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi

berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Dari hasil uji t, didapatlah kesimpulan bahwa secara terpisah penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Berdasarkan hasil uji secara simultan dengan menggunakan uji F dan secara parsial dengan menggunakan uji t dapat disimpulkan bahwa melalui kedua uji tersebut didapat bahwa untuk uji F menunjukkan bahwa untuk kedua variabel independen yakni penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan sedangkan untuk uji t menunjukkan bahwa untuk kedua variabel independen yakni penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi secara terpisah (simultan) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Kedua uji tersebut juga menyimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima yakni:

H1: Penerapan prinsip akuntabilitas berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

H2: Penerapan prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

4.4 Pembahasan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan sebuah lembaga baru yang dibentuk oleh Pemerintah melalui disahkannya UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. BPJS Ketenagakerjaan, yang beroperasi penuh sejak tanggal 1 Juli 2015 bertujuan untuk menyelenggarakan dan memberikan jaminan sosial yang layak kepada seluruh masyarakat Indonesia. Terdapat 4 jaminan sosial yang diberikan oleh BPJS Ketenagakerjaan yakni Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, Jaminan Kecelakaan Kerja, dan Jaminan Kematian yang dananya bersumber dari iuran-iuran tenaga kerja.

Iuran tenaga kerja ini kemudian dikelola oleh BPJS Ketenagakerjaan dan semua hasil iuran beserta pengembangannya dikembalikan lagi sebesar-besarnya untuk kesejahteraan tenaga kerja itu sendiri. Sejak berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan, institusi ini sudah bukan lagi bersifat *profit oriented* melainkan *public service oriented* sehingga BPJS Ketenagakerjaan tidak diperbolehkan

untuk mengambil keuntungan atas pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang berasal dari masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan diawasi secara ketat oleh banyak lembaga-lembaga pemerintahan dan juga masyarakat.

Menurut UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pasal 4, terdapat 9 prinsip penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional yang harus di implementasikan. Semakin baik pengelolaan Dana Jaminan Sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan, maka diyakinkan bahwa masyarakat akan sepenuhnya percaya terhadap BPJS Ketenagakerjaan untuk mengelola dan mengembangkan Dana Jaminan Sosial sesuai dengan amanat Undang-Undang.

Atas dasar di atas, maka harapan masyarakat adalah BPJS Ketenagakerjaan dapat mengelola Dana Jaminan Sosial dengan baik dengan memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan sistem jaminan sosial, di antaranya ialah prinsip akuntabilitas dan transparansi yang keduanya merupakan variabel yang diuji untuk mengetahui apakah penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat.

4.4.1 Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan dalam praktiknya, diwajibkan untuk menerapkan prinsip akuntabilitas dalam semua proses bisnis yang dilakukan, terlebih yang berhubungan dengan pengelolaan Dana Jaminan Sosial. Sesuai dengan prinsip penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional, disebutkan bahwa salah satu prinsip yang harus di terapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan ialah prinsip akuntabilitas, yang berarti bahwa semua pengelolaan Dana Jaminan Sosial harus dapat dipertanggungjawabkan. Tidak hanya itu, berdasarkan prinsip *good governance* baik yang berlaku umum di Indonesia maupun menurut *International Social Security Association* (ISSA), prinsip akuntabilitas merupakan sebuah prinsip yang wajib ada dan diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, karena hal ini juga yang mengindikasikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan sudah menerapkan praktik *good governance* dengan baik.

Penerapan prinsip akuntabilitas erat kaitannya dengan kepercayaan masyarakat. Jika sebuah lembaga mengelola dana dengan menerapkan prinsip

yang akuntabel atau penuh pertanggungjawaban maka masyarakat akan merasa aman dan percaya bahwa dana yang tersimpan di lembaga tersebut akan baik-baik saja. Terdapat tiga hal yang dapat meningkatkan kepercayaan publik yakni transparansi, akuntabilitas, dan integritas (Zainal, 2014). Sama halnya dengan BPJS Ketenagakerjaan, Pemerintah percaya penuh terhadap lembaga ini untuk mengelola Dana Jaminan Sosial yang berasal dari masyarakat yang nilainya akan selalu bertambah dari tahun ke tahun. Jika pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan tidak akuntabel atau tidak dapat dipertanggungjawabkan maka tidak hanya masyarakat yang tidak akan percaya lagi dengan BPJS Ketenagakerjaan namun begitu juga dengan Pemerintah.

Hal ini sesuai dengan teori pemangku kepentingan (*Stakeholders Theory*) yaitu sebuah perusahaan bukanlah sebuah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun harus memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan (Ghozali dan Chariri, 2007) dalam konteks ini ialah masyarakat. Dengan diperhatikannya penerapan atas prinsip akuntabilitas dalam pengelolaan Dana Jaminan Sosial oleh BPJS Ketenagakerjaan hal ini menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah memberikan manfaat kepada masyarakat serta memenuhi prinsip-prinsip *good governance*. Jika semakin tinggi tingkat kepatuhan yang dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya sesuai dengan praktik *good governance*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat.

Sejalan dengan hasil penelitian Widiastuty, Handyani, dan Nurriszkiana (2017) yang memberikan bukti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah terhadap kepercayaan *public-stakeholders*. Artinya, pengelolaan keuangan daerah yang akuntabel akan meningkatkan kepercayaan stakeholder kepada pemerintah daerah. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah Kabupaten Lombok Timur perlu meningkatkan akuntabilitas pengelolaan keuangan daerahnya agar kepercayaan *public-stakeholders* kepada pemda semakin meningkat.

Hasil uji hipotesis pertama menunjukkan penerapan prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Adapun prinsip akuntabilitas yang dimaksud adalah:

- a. Pengelolaan Dana Jaminan Sosial selalu dilakukan secara optimal dengan mempertimbangkan aspek kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.
- b. Pengelolaan Dana Jaminan Sosial disajikan secara terbuka, cepat, dan tepat kepada seluruh masyarakat
- c. Dana Jaminan Sosial yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Pelaksanaan program Jaminan Sosial benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.
- e. Laporan Keuangan BPJS Ketenagakerjaan dan Dana Jaminan Sosial selalu disajikan secara tepat waktu.

Semua ini menyimpulkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip akuntabilitas dengan baik dalam pengelolaan Dana Jaminan Sosial dan penerapan prinsip akuntabilitas yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dan ini juga menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yakni penerapan prinsip akuntabilitas mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

4.4.2 Pengaruh Penerapan Prinsip Transparansi Terhadap Kepercayaan Masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan

Prinsip transparansi merupakan prinsip wajib yang harus diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pasal 4 yang salah satu prinsip penyelenggaraan Sistem Jaminan Sosial Nasional adalah keterbukaan yakni transparansi atas semua informasi mengenai pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang bersumber dari iuran masyarakat. Bukan hanya hubungannya dengan kepercayaan masyarakat, namun dengan diterapkannya prinsip transparansi dalam pengelolaan Dana Jaminan Sosial maka hal ini berarti bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah mematuhi dan menjalankan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik.

Sejalan dengan teori agensi yang menjelaskan bahwa hubungan keagenan ialah suatu kontrak yakni satu orang atau lebih pihak (prinsipal) memberikan tugas kepada pihak lain (agen) untuk melaksanakan tugas dan pendelegasian wewenang dalam pengambilan keputusan (Jensen dan Meckling, 1976). Implikasi

Universitas Indonesia

teori keagenan dilihat dari dua perspektif yaitu hubungan antara rakyat dengan legislatif, dan legislatif dengan eksekutif. Ditinjau dari perspektif hubungan keagenan antara legislatif dengan eksekutif, eksekutif adalah *agent* dan legislatif adalah *principal* (Halim dan Abdullah, 2006). Dalam hal ini Pemerintah sebagai *principal* mempercayakan BPJS Ketenagakerjaan (agen) untuk mengelola Dana Jaminan Sosial yang berasal dari masyarakat.

Pemerintah selalu melakukan evaluasi atas pengelolaan Dana Jaminan Sosial tersebut yang dilihat dari reaksi-reaksi masyarakat atas kebijakan yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan yang berhubungan dengan pengelolaan Dana Jaminan Sosial tersebut, terutama yang berhubungan dengan transparansi. Penerapan prinsip transparansi tidak hanya untuk memenuhi praktik *good governance* saja namun dengan adanya penerapan atas prinsip transparansi diharapkan masyarakat akan percaya bahwa Dana Jaminan Sosial yang mereka bayar setiap bulan ke BPJS Ketenagakerjaan akan dikelola dengan baik dan manfaatnya akan dikembalikan kembali ke masyarakat sesuai dengan masa yang telah ditentukan.

Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Laporan Keuangan Dana Jaminan Sosial setiap bulan yang dapat diakses setiap saat oleh masyarakat melalui kanal *website* BPJS Ketenagakerjaan. Diamod (2002) menyatakan bahwa informasi keuangan di dalam laporan keuangan dapat memberikan manfaat atas meningkatnya trans-paransi dari aktivitas pemerintah. Hal yang sama juga diungkapkan Nordiawan (2010) bahwa penyajian informasi yang utuh dalam laporan keuangan akan menciptakan transparansi dan nantinya akan menciptakan akuntabilitas. Kepercayaan masyarakat yang dijaga oleh BPJS Ketenagakerjaan melalui penerapan prinsip transparansi akan memperkuat eksistensi BPJS Ketenagakerjaan dimata Pemerintah dan membuktikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan mampu mengelola Dana Jaminan Sosial tersebut.

Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Adapun prinsip transparansi yang dimaksud:

- a. Komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan terhadap masyarakat sudah cukup baik.

- b. Program dan Kebijakan telah dipahami dengan baik oleh masyarakat melalui sosialisasi oleh BPJS Ketenagakerjaan.
- c. Informasi mengenai Laporan Keuangan dan pengelolaan Dana Jaminan Sosial dapat dengan mudah diakses.
- d. Informasi mengenai kewajiban dan hak-hak tenaga kerja dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

Semua ini menuju pada kesimpulan bahwa secara keseluruhan BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip transparansi dan hal ini berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Hal ini juga dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yakni prinsip transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

4.4.3 Analisis Tambahan

Dari hasil wawancara mendalam ke ketiga responden yang memahami praktik *good governance* khususnya dalam hal penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi, diketahui bahwa sebenarnya BPJS Ketenagakerjaan telah cukup baik dalam menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan agar kepercayaan masyarakat yang bergantung pada penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan dapat dipertahankan.

Hal tersebut antara lain misalnya saja informasi mengenai kewajiban dan hak-hak tenaga kerja, banyak tenaga kerja muda yang masih belum cukup paham sebenarnya apa kewajiban dan hak mereka sebagai peserta. Para tenaga kerja tersebut hanya mengetahui bahwa perusahaan hanya mengikutsertakan mereka sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan tanpa ada informasi yang cukup mengenai kewajiban dan hak mereka sebagai peserta. Selain itu program dan kebijakan yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan dirasa belum cukup dipahami oleh masyarakat luas, hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya perusahaan-perusahaan yang tidak peduli untuk mendaftarkan pekerja mereka sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Dari kedua contoh tersebut, responden pertama menganggap bahwa hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat, tenaga kerja muda yang

belum mendapatkan cukup informasi mengenai hak dan kewajiban mereka memungkinkan mereka berfikir bahwa BPJS Ketenagakerjaan belum cukup transparan untuk kewajiban dan hak sebagai peserta, ditambah dengan perusahaan-perusahaan baru yang masih belum mau untuk mendaftarkan diri mereka sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Oleh karena itu, responden menganggap bahwa jika BPJS Ketenagakerjaan lebih giat lagi dalam menginformasikan kewajiban, hak, dan program-programnya ke masyarakat luas secara berkala maka diharapkan masyarakat akan berfikir bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip transparansi dan hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Berbeda dengan apa yang dirasa oleh responden kedua, ia merasa bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah menerapkan prinsip transparansi dengan baik, namun ia menganggap bahwa ada beberapa hal yang seharusnya dapat ditambah oleh BPJS Ketenagakerjaan dalam menerapkan prinsip akuntabilitas terutama yang berhubungan dengan pelaksanaan program jaminan sosial benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sejalan dengan informasi dari responden pertama, jika perusahaan belum mendaftarkan pekerja mereka sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan maka hal ini juga akan berdampak bahwa mereka tidak akan benar-benar merasakan manfaat dari program jaminan sosial yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan, dan hal ini sangat jelas berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Pemerintah menunjuk BPJS Ketenagakerjaan sebagai sebuah lembaga yang menangani jaminan sosial untuk seluruh masyarakat Indonesia, dan jika terdapat masyarakat yang belum mendapatkan perlindungan jaminan sosial dengan baik maka dikhawatirkan hal ini dapat membuat ragu masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan.

Selain itu responden terakhir menyatakan bahwa masih terdapat keraguan dalam pernyataan program dan kebijakan telah dipahami dengan baik oleh masyarakat melalui sosialisasi oleh BPJS Ketenagakerjaan. Sejalan dengan informasi yang disampaikan oleh responden pertama, masih banyak perusahaan-perusahaan yang belum mendaftarkan diri mereka sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan. Responden ketiga menyatakan ada beberapa penyebab di antara masih kurangnya kesadaran dari perusahaan untuk mengetahui program dan kebijakan yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan, selain itu banyak yang

menganggap bahwa mengikuti program jaminan sosial masihlah belum terlalu penting sehingga perusahaan enggan untuk mendaftar sebagai peserta, dan dari sisi BPJS Ketenagakerjaan dirasa masih kurang dalam hal mensosialisasikan program dan kebijakan yang dimiliki sehingga tidak sedikit yang masih belum mengetahui dan sadar mengenai pentingnya mengikuti program jaminan sosial.

Ketiga responden tersebut pun menyimpulkan hal yang sama, walaupun penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi sudah cukup baik, BPJS Ketenagakerjaan harus bekerja lebih giat lagi dalam menginformasikan program dan jaminan sosial yang dimiliki agar seluruh masyarakat dapat merasakan perlindungan jaminan sosial yang paripurna dari BPJS Ketenagakerjaan. Hal ini dapat dilakukan melalui penguatan *branding image* dengan cara sosialisasi secara *massive* baik ke perusahaan-perusahaan baru yang belum mendaftarkan pekerjanya sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan dan juga ke perusahaan-perusahaan *existing* untuk menginformasikan kembali mengenai hak dan kewajiban sebagai peserta BPJS Ketenagakerjaan serta program dan kebijakan baru yang dimiliki oleh BPJS Ketenagakerjaan, karena iklan termudah dan paling efektif ialah dari mulut ke mulut. Dan hal ini mereka yakini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat ke BPJS Ketenagakerjaan.

BAB 5

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kepercayaan masyarakat dipengaruhi oleh banyak hal, terlebih jika dikaitkan dengan sejumlah uang yang ditiptkan kepada sebuah lembaga untuk dikelola, hal tersebut dipengaruhi antara lain oleh penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi. Kedua prinsip ini merupakan prinsip-prinsip yang terdapat dalam penerapan praktik *good governance*. BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen untuk secara terus menerus menjalankan praktik *good governance* di setiap proses bisnis yang dilakukan, khususnya dalam hal pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang erat kaitannya dengan kepercayaan masyarakat. Hal ini diwujudkan BPJS Ketenagakerjaan dengan membentuk urusan *good governance* yang bertanggung jawab atas pelaksanaan praktik-praktik *good governance* yang ada di dalam BPJS Ketenagakerjaan.

Prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi merupakan prinsip *good governance* yang saling berhubungan satu sama lain. Jika dikaitkan dengan pengelolaan Dana Jaminan Sosial, kedua prinsip ini haruslah dilaksanakan. Pengelolaan Dana Jaminan Sosial harus dilakukan secara akuntabel dan penuh tanggung jawab serta harus di informasikan ke publik, hal inilah nantinya yang akan membuat masyarakat percaya bahwa Dana Jaminan Sosial milik mereka dikelola dengan penuh tanggung jawab dan transparan.

Penelitian ini untuk menguji apakah memang benar terdapat pengaruh antara penerapan prinsip akuntabilitas dan prinsip transparansi dengan tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan.

Dari hasil pengujian dibuktikan bahwa BPJS Ketenagakerjaan dalam praktiknya yakni pengelolaan Dana Jaminan Sosial telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dan secara langsung kedua prinsip ini berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Ketenagakerjaan. Dengan kata lain, masyarakat percaya bahwa BPJS Ketenagakerjaan telah mengelola Dana Jaminan Sosial secara akuntabel dan transparan.

5.2 Implikasi Penelitian

Prinsip akuntabilitas erat kaitannya dengan tanggung jawab. Dalam penelitian ini prinsip akuntabilitas berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Hal ini mengandung implikasi bahwa kedepannya BPJS Ketenagakerjaan dalam hubungannya dengan pengelolaan Dana Jaminan Sosial harus lebih berhati-hati dan lebih memperhatikan penerapan prinsip akuntabilitas agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga citra BPJS Ketenagakerjaan akan semakin baik di mata masyarakat.

Prinsip transparansi erat kaitannya dengan keterbukaan. Dalam penelitian ini prinsip transparansi berpengaruh secara positif terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Hal ini mengandung implikasi bahwa kedepannya BPJS Ketenagakerjaan harus dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, khususnya terkait dengan pengelolaan Dana Jaminan Sosial. Jika masyarakat mudah dalam mengakses informasi serta BPJS Ketenagakerjaan transparan dalam pengelolaan dananya maka hal ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang membuat hasil penelitian ini seharusnya dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di BPJS Ketenagakerjaan. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yakni:

1. Cabang *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada 6 kantor cabang saja dari 121 kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Dengan mengambil sampel sebanyak 6 kantor cabang saja dikhawatirkan belum dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif walaupun hanya dengan 6 kantor cabang didapat hasil bahwa penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Kemungkinan jika jumlah sampel kantor cabang ditambah akan memberikan hasil penelitian yang lebih mendalam lagi.

2. Perbedaan karakter, kondisi geografis, pendidikan, dan umur juga merupakan kendala ataupun keterbatasan dalam penelitian ini dikarenakan dengan kondisi yang berbeda-beda dikhawatirkan dapat mempengaruhi jawaban responden atas pernyataan yang diberikan karena tidak semua responden paham mengenai praktik *good governance*.

5.4 Saran

Dari kesimpulan dan keterbatasan di atas, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah cabang yang dijadikan sampel seharusnya bisa lebih banyak, dengan lebih banyaknya lagi cabang yang menjadi sampel dalam penelitian maka diharapkan akan memberikan hasil yang lebih mendalam dan komprehensif. Tidak hanya itu, penyeragaman kriteria responden juga diperlukan, harapannya adalah dengan ditelitinya responden yang berkriteria sama untuk pengujian dalam sebuah penelitian maka hasilnya pun akan menjadi lebih baik. Selain itu, pemberian pernyataan tambahan seperti misalnya pernyataan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian ini berfungsi sebagai kontrol bahwa kuesioner yang diajukan ke responden benar-benar dibaca dan dijawab oleh responden diharapkan akan menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- BPJS Ketenagakerjaan. (2015a). Peraturan Direksi No 18 Tentang Pedoman Tata Kelola Yang Baik (*Good Governance*). Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2015b). PP No 55 Tahun 2015, Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No 99 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Aset Jaminan Sosial Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan.
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016a). Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved: www.bpjsketenagakerjaan.go.id
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016b). Struktur Tata Kelola Yang Baik. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved: www.bpjsketenagakerjaan.go.id
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016c). Infrastruktur Good Governance BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved: www.bpjsketenagakerjaan.go.id
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016d). Program Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved: www.bpjsketenagakerjaan.go.id
- BPJS Ketenagakerjaan. (2016e). Laporan Keuangan Audited Tahun 2015. Jakarta: BPJS Ketenagakerjaan. Retrieved: www.bpjsketenagakerjaan.go.id
- Darmawan, Dedi. (2008). *Trust and Network Governance* yang Transparan dan Akuntabel. Malang: Universitas Brawijaya
- Erkkila, Tero. (2016). Governance and Accountability – A Shift in Conceptualisation. *Public Administration Quarterly*, Vol. 31, No. 1/2 (SPRING 2007-SUMMER 2007), pp. 1-38.
- Fard, H. D., dan A. A. Rostamy. (2007). Promoting Public Trust in Public Organization: Explaining the Role of Public Accountability. *Public Organization Review*, 7, 331-344.
- Fincy, Pallisserry. (2012). True and Fair Financial Reporting: A Tool For Better Corporate Governance, *Journal of Financial Crime*, Vol. 19 Iss 4 pp. 332 – 342.
- Fledderus, Joost. (2015). Building Trust Through Public Service Co-Production. *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 28 Iss 7 pp. 550 - 565.
- Halim, Abdul., Abdullah, Syukriy. (2015). Hubungan dan Masalah Keagenan di Pemerintah Daerah: Sebuah Peluang Penelitian Anggaran dan Akuntansi.
- Hong, Angelica Dwiwahyu Gustvaneo. (2015). Evaluasi Implementasi dan pemingkatan Governansi di BPJS Ketenagakerjaan Dengan Menggunakan Model *Center For Good Corporate Governance* UGM. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

- International Social Security Association. (2013). *The ISSA Guidelines of Social Security in Good Governance*. Switzerland: Author.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mudiyono. (2002). Jaminan Sosial di Indonesia: Relevansi Pendekatan Informal. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol 6, Nomor 1, Juli 2012*.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2013). *Pengawasan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Oleh Otoritas Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Pemerintah. (2011). *Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*.
- Presentha, Geafanny., dan Sasenda, Keti. (2013). Mengukur Tingkat Kepercayaan Publik Internal Terhadap Organisasi (Mengukur Tingkat Kepercayaan Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia Terhadap Badan Rektorat Universitas Indonesia). Depok: Universitas Indonesia.
- Purnawan, Heru. (2015). *Transformasi PT Jamsostek (Persero) Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan di Kantor Cabang Darmo Surabaya (Studi Pada Implementasi Peraturan Presiden No 109 Tahun 2013 Tentang Penahapan Kepesertaan Jaminan Sosial)*. Surabaya: Unesa
- Putra, Deki. (2013). *Pengaruh Akuntabilitas Publik dan kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial Satuan Kerja Perangkat Daerah*. Padang: Universitas Andalas.
- Putri, Asih Eka. (2014). *Paham Transformasi Jaminan Sosial*. Jakarta: CV Komunitas Pejaten Mediatama.
- Rahmawati, Novi Eka. (2013). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Ross, Stephen A. (1973). The economic theory of agency: The principal's problem. *American Economic Review* 63(2): 134-139.
- Siregar, Liper. (2011). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan Terhadap Pengelolaan APBD*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Sutedi, Adrian. (2011). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wisyatuty, Erna., Handayani, Lilik., Nurrikiana, Baiq. (2016). Determinan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah dan Implikasinya terhadap Kepercayaan Stakeholders. *Jurnal Akuntansi dan Investasi, Vol. 18 No. 1, Hlm.: 28-47*
- Yang, Yongjiao., Brennan, Iain., dan Wilkinson, Mick. (2014) Public Trust and Performance Measurement in Charitable Organizations. *International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 63 Iss 6 pp. 779 – 796*.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pernyataan Uji Kuesioner

PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS (X1)

No	Kode	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	AK1	Pengelolaan Dana Jaminan Sosial selalu dilakukan secara optimal dengan mempertimbangkan aspek kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.					
2	AK2	Pengelolaan Dana Jaminan Sosial disajikan secara terbuka, cepat, dan tepat kepada seluruh masyarakat					
3	AK3	Dana Jaminan Sosial yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.					
4	AK4	Pelaksanaan program Jaminan Sosial benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.					
5	AK5	Laporan Keuangan BPJS Ketenagakerjaan dan Dana Jaminan Sosial selalu disajikan secara tepat waktu.					
6	AK6	Pelaksanaan audit atas pengelolaan Dana Jaminan Sosial harus dilaksanakan secara independen dan berkala.					
7	AK7	Proses dan pertanggungjawaban Dana Jaminan Sosial harus diawasi secara terus menerus					
8	AK8	Adanya laporan hasil audit yang dipublikasikan atas pengelolaan Dana Jaminan Sosial yang dapat dipertanggungjawabkan.					

PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI (X2)

No	Kode	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	TR1	Komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan terhadap masyarakat sudah cukup baik.					
2	TR2	Program dan Kebijakan telah dipahami dengan baik oleh masyarakat melalui sosialisasi oleh BPJS Ketenagakerjaan					

Lampiran 1. Daftar Pernyataan Uji Kuesioner (Lanjutan)

3	TR3	Informasi mengenai Laporan Keuangan dan pengelolaan Dana Jaminan Sosial dapat dengan mudah diakses					
4	TR4	Informasi mengenai kewajiban dan hak-hak tenaga kerja dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat					

KEPERCAYAAN MASYARAKAT (Y)

No	Kode	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	KM1	Saya sangat percaya akan kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.					
2	KM2	Menurut Saya BPJS Ketenagakerjaan telah berhasil dalam menjalankan tugas dan fungsi kerjanya.					
3	KM3	BPJS Ketenagakerjaan memperlakukan setiap peserta dengan adil.					
4	KM4	Keputusan yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan selalu memperhatikan masyarakat sebagai pesertanya.					
5	KM5	BPJS Ketenagakerjaan selalu terbuka dalam memberikan informasi.					
6	KM6	BPJS Ketenagakerjaan tidak mempersulit saya dalam meminta informasi.					
7	KM7	Saya percaya dengan kinerja pengelolaan Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan					
8	KM8	BPJS Ketenagakerjaan mampu memenuhi kebutuhan dan hak saya sebagai peserta.					
9	KM9	Saya merasakan loyalitas terhadap BPJS Ketenagakerjaan					
10	KM10	Dibandingkan dengan organisasi lain sejenis, BPJS Ketenagakerjaan memiliki hubungan yang paling baik dengan saya.					

Lampiran 2. Hasil *Pilot Test* Uji Kuesioner

a. Hasil Uji Validitas

Correlations

	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5	AK6	AK7	AK8	TR1	TR2	TR3	TR4	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9	KM10	TOTALSC ORE
AK1	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	1 .600 .000 44	.350 .027 44	.312 .050 44	.628 .000 44	0,000 1,000 44	-.051 .754 44	.274 -.087 44	.336 -.034 44	.362 .022 44	.514 -.001 44	.488 .001 44	.481 .002 44	.552 .000 44	.420 .007 44	.462 .003 44	.400 .010 44	.586 .000 44	.413 .008 44	.281 .079 44	.336 .034 44	.665 .000 44	
AK2	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	.600 .000 44	1 .027 44	.327 .039 44	.501 .001 44	.014 .932 44	.055 .735 44	.292 -.068 44	.431 .005 44	.610 .000 44	.479 .002 44	.351 .026 44	.517 .001 44	.558 .000 44	.477 .002 44	.401 .010 44	.252 .116 44	.541 .000 44	.465 .002 44	.445 .004 44	.276 .085 44	.650 .000 44	
AK3	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	.350 .027 44	.327 .039 44	1 .001 44	.386 .014 44	-.053 .747 44	-.116 .473 44	.128 -.430 44	.318 .046 44	.285 .088 44	.292 .068 44	.576 .000 44	.549 .000 44	.604 .000 44	.399 .011 44	.498 .001 44	.378 .016 44	.651 .000 44	.657 .000 44	.244 .130 44	.308 .053 44	.613 .000 44	
AK4	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	.312 .050 44	.327 .039 44	.488 .001 44	.422 .007 44	-.045 .781 44	.052 .750 44	.133 .413 44	.467 .002 44	.148 .362 44	.332 .036 44	.457 .003 44	.391 .013 44	.584 .000 44	.409 .009 44	.319 .045 44	.428 .006 44	.534 .000 44	.525 .001 44	.448 .004 44	.557 .000 44	.589 .000 44	
AK5	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	.628 .000 44	.501 .001 44	.386 .014 44	.422 .007 44	-.102 .531 44	-.111 .497 44	.031 .850 44	.431 .006 44	.363 .021 44	.467 .002 44	.453 .003 44	.600 .000 44	.578 .000 44	.477 .002 44	.519 .004 44	.442 .004 44	.587 .000 44	.504 .001 44	.354 .025 44	.557 .000 44	.689 .000 44	
AK6	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	0,000 1,000 44	.014 .932 44	-.053 .747 44	-.102 .531 44	1 .000 44	.654 .000 44	.334 .035 44	.062 .703 44	-.035 .832 44	-.032 .846 44	.045 .782 44	.223 .167 44	.212 .189 44	.119 .464 44	-.119 .464 44	-.049 .762 44	.096 .323 44	.249 .557 44	.200 .121 44	.190 .215 44	.139 .393 44	
AK7	Pearson Correlatio n Sig. (2-tailed) N	-.051 .754 44	.055 .735 44	-.116 .473 44	-.102 .531 44	1 .000 44	.654 .000 44	.362 .022 44	.041 .800 44	-.016 .924 44	.017 .916 44	.210 .194 44	.125 .442 44	.141 .386 44	-.041 .800 44	-.041 1,000 44	-.121 .455 44	.038 .815 44	.091 .575 44	.041 .800 44	.139 .393 44	.139 .393 44	

Lampiran 2. Hasil *Pilot Test* Uji Kuesioner (Lanjutan)

AK8	Pearson Correlatio n	.274	.292	.128	.133	.031	.334	.362	1	.157	.003	.059	.067	.228	.203	.054	.051	.097	.044	.126	.210	.074	.182	.277
	Sig. (2- tailed)	.087	.088	.430	.413	.850	.035	.022	44	.335	.985	.718	.682	.156	.210	.743	.756	.563	.788	.437	.194	.651	.261	.084
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TR1	Pearson Correlatio n	.336	.431	.318	.467	.431	.082	.041	.157	1	.723	.405	.492	.411	.445	.540	.483	.356	.484	.465	.542	.535	.444	.679
	Sig. (2- tailed)	.034	.005	.046	.002	.006	.703	.800	.335		.000	.010	.001	.008	.004	.000	.002	.024	.002	.002	.000	.000	.004	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TR2	Pearson Correlatio n	.362	.610	.285	.148	.363	-.035	-.016	.003	.723	1	.388	.477	.358	.404	.500	.464	.500	.383	.399	.472	.383	.281	.606
	Sig. (2- tailed)	.022	.000	.098	.362	.021	.832	.924	.985	.000	.013	.002	.002	.023	.010	.001	.003	.001	.015	.011	.002	.015	.079	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TR3	Pearson Correlatio n	.514	.479	.292	.332	.467	-.032	.017	.059	.405	.388	1	.574	.394	.652	.481	.584	.301	.449	.579	.429	.403	.305	.638
	Sig. (2- tailed)	.001	.002	.088	.036	.002	.846	.916	.718	.010	.013	.000	.000	.014	.000	.002	.000	.059	.004	.000	.006	.010	.055	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
TR4	Pearson Correlatio n	.488	.351	.576	.457	.453	.045	.210	.067	.492	.477	.574	1	.596	.671	.572	.590	.443	.563	.622	.666	.388	.328	.744
	Sig. (2- tailed)	.001	.026	.000	.003	.003	.782	.194	.682	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.004	.000	.000	.000	.013	.039	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM1	Pearson Correlatio n	.481	.517	.549	.391	.600	.223	.125	.228	.411	.368	.384	.596	1	.727	.613	.542	.616	.534	.659	.712	.612	.589	.812
	Sig. (2- tailed)	.002	.001	.000	.013	.000	.167	.442	.156	.008	.023	.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM2	Pearson Correlatio n	.637	.556	.604	.584	.576	.212	.141	.203	.445	.404	.682	.671	.727	1	.688	.754	.625	.612	.780	.727	.596	.521	.895
	Sig. (2- tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.189	.386	.210	.004	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

Lampiran 2. Hasil *Pilot Test* Uji Kuesioner (Lanjutan)

KM3	Pearson	.562	.359	.399	.302	.553	.181	.016	.054	.540	.500	.481	.572	.613	.688	1	.574	.617	.663	.601	.601	.531	.506	.771
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM4	Pearson	.420	.477	.488	.409	.477	.119	-.041	.051	.483	.464	.584	.590	.542	.754	.574	1	.534	.444	.642	.646	.580	.535	.763
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM5	Pearson	.462	.401	.410	.319	.519	.119	-.041	.097	.356	.500	.301	.443	.616	.625	.617	1	.534	.646	.605	.563	.418	.497	.713
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM6	Pearson	.400	.252	.378	.428	.442	-.049	.000	.044	.484	.383	.449	.563	.534	.612	.663	1	.646	.556	.556	.386	.466	.686	
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM7	Pearson	.010	.116	.016	.006	.004	.762	1.000	.788	.002	.015	.004	.000	.000	.000	.000	1	.605	.000	.000	.000	.014	.002	.000
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
KM8	Pearson	.588	.541	.651	.534	.587	-.160	-.121	.126	.465	.399	.579	.622	.659	.780	.601	1	.605	.598	.663	.493	.469	.806	
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
.....	Pearson	.413	.465	.657	.525	.504	.096	.038	.210	.542	.472	.429	.665	.712	.727	.601	1	.563	.556	.663	.643	.695	.837	
	Correlatio																							
	n	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44

Lampiran 2. Hasil *Pilot Test Uji Kuesioner* (Lanjutan)

b. Hasil Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	44	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,935	22

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
AK1	81,8750	114,574	,623	,932
AK2	81,9750	113,717	,601	,933
AK3	82,0500	115,946	,568	,933
AK4	82,1000	116,503	,544	,934
AK5	82,0500	114,203	,649	,932
AK6	81,3000	123,344	,135	,939
AK7	81,3250	124,071	,082	,940
AK8	81,3500	121,721	,216	,938
TR1	82,2750	114,410	,639	,932
TR2	82,4500	114,203	,551	,934
TR3	82,0250	116,128	,599	,933
TR4	82,1250	114,933	,715	,931
KM1	82,0000	110,359	,783	,929
KM2	82,2250	110,794	,880	,928
KM3	82,0250	112,948	,740	,930
KM4	81,9750	112,948	,732	,931
KM5	81,9750	113,820	,676	,931
KM6	81,8750	113,753	,645	,932
KM7	82,0250	110,281	,777	,930
KM8	82,0000	111,436	,814	,929
KM9	82,0500	113,587	,658	,932
KM10	82,3250	112,789	,650	,932

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI BPJS KETENAGAKERJAAN

A. Umum

Bapak dan Ibu yang kami hormati, pertanyaan di bawah ini hanya semata-mata digunakan untuk memperoleh data penelitian dalam rangka untuk mengukur pengaruh antara penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terhadap tingkat kepercayaan masyarakat, dalam konteks ini masyarakat ialah peserta aktif yang terdaftar di BPJS Ketenagakerjaan. Kuesioner ini disebarakan dalam rangka penelitian tesis Magister Akuntansi Universitas Indonesia.

Saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat mengisi kuisisioner sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Saya juga mengucapkan terima kasih atas kerjasama dan bantuan dari Bapak/Ibu yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

B. Petunjuk Pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut pendapat Bapak/Ibu dengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban yang dapat Bapak/Ibu pilih, yaitu:

- ❖ SS = Sangat Setuju
- ❖ S = Setuju
- ❖ RR = Ragu-Ragu
- ❖ TS = Tidak Setuju
- ❖ STS = Sangat Tidak Setuju

C. Data Responden

Semua data responden akan **dirahasiakan dan tidak akan dipublikasikan** dalam penelitian ini.

- Nama Responden :
- No Hp / Email :
- Nama Perusahaan :
- Terdaftar di Cabang : BPJS Ketenagakerjaan Cabang
- Jenis Kelamin : Pria Wanita
- Usia : 21-30 tahun 31-40 tahun
 41-55 tahun
- Pendidikan Terakhir : Diploma Sarjana
 Pascasarjana

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

Lamanya terdaftar sebagai peserta :

< 5 tahun 6-10 tahun 11-20 tahun 21-30 tahun

D. Kusioner Penelitian

PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS (X1)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Pengelolaan Dana Jaminan Sosial selalu dilakukan secara optimal dengan mempertimbangkan aspek kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.					
2	Pengelolaan Dana Jaminan Sosial disajikan secara terbuka, cepat, dan tepat kepada seluruh masyarakat					
3	Dana Jaminan Sosial yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.					
4	Pelaksanaan program Jaminan Sosial benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.					
5	Laporan Keuangan BPJS Ketenagakerjaan dan Dana Jaminan Sosial selalu disajikan secara tepat waktu.					

PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI (X2)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Komunikasi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan terhadap masyarakat sudah cukup baik.					
2	Program dan Kebijakan telah dipahami dengan baik oleh masyarakat melalui sosialisasi oleh BPJS Ketenagakerjaan					
3	Informasi mengenai Laporan Keuangan dan pengelolaan Dana Jaminan Sosial dapat dengan mudah diakses					
4	Informasi mengenai kewajiban dan hak-hak tenaga kerja dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat					

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian (Lanjutan)

KEPERCAYAAN MASYARAKAT (Y)

No	Pertanyaan	SS	S	RR	TS	STS
1	Saya sangat percaya akan kemampuan BPJS Ketenagakerjaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.					
2	Menurut Saya BPJS Ketenagakerjaan telah berhasil dalam menjalankan tugas dan fungsi kerjanya.					
3	BPJS Ketenagakerjaan memperlakukan setiap peserta dengan adil.					
4	Keputusan yang dibuat oleh BPJS Ketenagakerjaan selalu memperhatikan masyarakat sebagai pesertanya.					
5	BPJS Ketenagakerjaan selalu terbuka dalam memberikan informasi.					
6	BPJS Ketenagakerjaan tidak mempersulit saya dalam meminta informasi.					
7	Saya percaya dengan kinerja pengelolaan Dana Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan					
8	BPJS Ketenagakerjaan mampu memenuhi kebutuhan dan hak saya sebagai peserta.					
9	Saya merasakan loyalitas terhadap BPJS Ketenagakerjaan					
10	Dibandingkan dengan organisasi lain sejenis, BPJS Ketenagakerjaan memiliki hubungan yang paling baik dengan saya.					

Lampiran 4. Profil Responden

a. Jenis Kelamin

Cabang	Pria	Wanita	Total
Meulaboh	3	0	3
Ternate	2	2	4
Palopo	3	1	4
Sukabumi	6	20	26
Sidoarjo	15	15	30
Pekanbaru	16	17	33
Lain-lain	19	25	44
Total	64	80	144
Persentase	44.44%	55.56%	100%

b. Usia

Cabang	21-30 tahun	31-40 tahun	41-55 tahun	Total
Meulaboh	1	1	1	3
Ternate	0	2	2	4
Palopo	2	1	1	4
Sukabumi	16	9	1	26
Sidoarjo	9	14	7	30
Pekanbaru	13	12	8	33
Lain-lain	22	15	7	44
Total	63	54	27	144
Persentase	43.75%	37.50%	18.75%	100%

c. Pendidikan

Cabang	Diploma	Sarjana	Pascasarjana	Total
Meulaboh	3	0	0	3
Ternate	2	2	0	4
Palopo	3	1	0	4
Sukabumi	15	10	1	26
Sidoarjo	12	14	4	30
Pekanbaru	18	12	3	33
Lain-lain	30	7	7	44
Total	83	46	15	144
Persentase	57.64%	31.94%	10.42%	100%

Lampiran 4. Profil Responden (Lanjutan)

d. Lamanya terdaftar sebagai Peserta

Cabang	< 5 Tahun	6-10 Tahun	11-20 Tahun	21-30 Tahun	Total
Meulaboh	2	1	0	0	3
Ternate	4	0	0	0	4
Palopo	3	1	0	0	4
Sukabumi	18	5	3	0	26
Sidoarjo	15	12	3	0	30
Pekanbaru	16	12	4	1	33
Lain-lain	21	17	6	0	44
Total	79	48	16	1	144
Persentase	54.86%	33.33%	11.12%	0.69%	100%



Lampiran 5. Rekap Jawaban Responden

a. Rekap Total Jawaban

No	Akuntabilitas		Tranparansi		Kepercayaan Masyarakat	
	Pengukuran Variabel	Total	Pengukuran Variabel	Total	Pengukuran Variabel	Total
1	SS	238	SS	214	SS	536
2	S	312	S	243	S	730
3	RR	167	RR	115	RR	167
4	TS	3	TS	4	TS	7
5	STS	0	STS	0	STS	0
Total		720		576		1440

b. Rekap Jawaban Pernyataan Akuntabilitas

	AK1	AK2	AK3	AK4	AK5
SS	53	51	47	44	43
S	51	70	40	78	73
RR	39	21	57	22	28
TS	1	2	0	0	0
STS	0	0	0	0	0

c. Rekap Jawaban Pernyataan Transparansi

	TR1	TR2	TR3	TR4
SS	122	22	37	33
S	22	86	84	51
RR	0	32	23	60
TS	0	4	0	0
STS	0	0	0	0

d. Rekap Jawaban Pernyataan Kepercayaan Masyarakat

	KM1	KM2	KM3	KM4	KM5	KM6	KM7	KM8	KM9	KM10
SS	144	40	49	42	42	51	46	44	39	39
S	0	83	79	84	82	79	77	83	86	77
RR	0	20	14	18	19	13	20	17	19	27
TS	0	1	2	0	1	1	1	0	0	1
STS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0