

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting yang mempengaruhi kinerja, loyalitas, serta kesejahteraan psikologis pegawai. Pegawai yang puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi, berkomitmen tinggi terhadap organisasi, serta mampu memberikan pelayanan yang optimal. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja dapat menimbulkan keluhan, menurunkan produktivitas, melemahkan loyalitas, bahkan meningkatkan keinginan untuk berpindah kerja (*turnover intention*). Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi perhatian utama bagi setiap organisasi, termasuk BPJS Kesehatan, karena kepuasan pegawai juga berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin, sebagai bagian dari lembaga yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), berhadapan dengan dinamika kerja yang kompleks dan tuntutan layanan yang tinggi. Dalam praktiknya, masih ditemukan gejala kurangnya kepuasan kerja, seperti keluhan terhadap beban kerja yang berat, tekanan target pelayanan, hingga rendahnya antusiasme dalam menyelesaikan tugas. Kondisi ini menjadi perhatian penting karena BPJS Kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas di tengah ekspektasi masyarakat dan kompleksitas regulasi yang berlaku.

Kondisi tersebut diperkuat dengan kebijakan nasional terkini yang turut mempengaruhi iklim kerja di lingkungan lembaga publik. Melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Belanja dalam Pelaksanaan APBN dan APBD, pemerintah melakukan pemangkasan anggaran sebesar Rp306,69 triliun, termasuk pada sektor pelayanan kesehatan. Dampaknya, jumlah peserta BPJS Kesehatan dikurangi, dan terjadi pembatasan terhadap belanja operasional seperti perjalanan dinas, pelatihan, hingga pengadaan program penunjang. Meskipun pihak BPJS Kesehatan menyatakan bahwa pemangkasan anggaran tidak akan berdampak signifikan terhadap layanan, kondisi ini tetap menimbulkan tekanan administratif dan emosional bagi para pegawai, terutama di tingkat cabang. Dalam konteks ini, kekuatan psikologis individu menjadi krusial untuk menjaga stabilitas kinerja dan kepuasan kerja pegawai.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor lingkungan kerja atau kebijakan organisasi, tetapi juga oleh faktor psikologis dari dalam diri individu. Dua faktor psikologis yang dianggap penting adalah *Locus of Control* dan *Self-Efficacy*. Pegawai dengan *Locus of Control internal* cenderung percaya bahwa hasil kerjanya merupakan buah dari usaha sendiri, sehingga lebih proaktif, bertanggung jawab, dan mampu mengatasi kesulitan dengan lebih baik. Sementara itu, *Self-Efficacy* sebagai keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan tugas, menjadikan individu lebih percaya diri, tangguh, dan termotivasi dalam menghadapi tekanan kerja.

Beberapa penelitian terdahulu telah memperkuat asumsi ini. Misalnya, penelitian pada pegawai Satpol PP Kota Tomohon menemukan bahwa *Locus of*

Control dan motivasi kerja berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian lain pada Pemerintah Daerah Kabupaten Maros menunjukkan bahwa *Locus of Control* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, dan penelitian pada UPTD Pengawasan Ketenagakerjaan Wilayah IV Bandung menyatakan bahwa kombinasi antara *Locus of Control* dan *Self-Efficacy* memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, dengan *Self-Efficacy* sebagai faktor dominan.

Namun demikian, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus menguji pengaruh simultan *Locus of Control* dan *Self-Efficacy* terhadap kepuasan kerja pada pegawai BPJS Kesehatan, khususnya di Cabang Banjarmasin. Padahal, karakteristik kerja di BPJS Kesehatan berbeda dengan instansi lain, karena berhadapan langsung dengan pelayanan publik, tekanan regulasi, dan ekspektasi kinerja tinggi. Selain itu, konteks kebijakan efisiensi anggaran menambah kompleksitas psikologis yang dihadapi pegawai dalam keseharian kerja mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan literatur (*research gap*) dan menjawab kebutuhan praktis organisasi dalam memahami faktor *internal* yang mempengaruhi kepuasan kerja. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan teori dalam ranah psikologi kerja, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi BPJS Kesehatan dalam merancang strategi pengembangan pegawai yang adaptif terhadap perubahan dan tetap menjamin kualitas pelayanan yang prima.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah *Locus of Control* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin?
2. Apakah *Self-Efficacy* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin?
3. Apakah *Locus of Control* dan *Self-Efficacy* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh *Locus of Control* terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin
2. Menganalisis pengaruh *Self-Efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin
3. Menganalisis pengaruh *Locus of Control* dan *Self-Efficacy* secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya literatur ilmiah mengenai pengaruh *Locus of Control* dan *Self-Efficacy* terhadap Kepuasan Kerja Pegawai BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan wawasan dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *Locus of Control* dan *Self-Efficacy* terhadap kepuasan kerja pegawai. Selain itu, penelitian ini juga menjadi

pengalaman akademik yang berharga dalam mengaplikasikan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan/Instansi

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan Cabang Banjarmasin dalam merancang kebijakan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, perusahaan dapat mengembangkan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif, seperti peningkatan motivasi kerja, pemberian pelatihan, dan perbaikan sistem manajemen.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi, maupun pihak lain yang tertarik dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan kepuasan kerja pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam topik serupa.