

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi terdapat berbagai peran manajerial. Salah satu peran manajerial yang terpenting adalah di bidang sumber daya manusia. Dalam memberikan pelayanan jasa, hal ini akan mendorong perusahaan untuk dapat bertahan. Perusahaan harus memperhatikan aspek sumber daya manusia. Manusia dapat dipandang sebagai faktor penentu, karena inovasi akan direalisasikan oleh manusia dalam upaya mewujudkan tujuan perusahaan. Pemimpin yang berhasil adalah yang mampu melihat manusia sebagai aset yang harus dikelola sesuai dengan visi, misi, dan kemampuan individu. Salah satu langkah untuk menjaga keunggulan kompetitif sumber daya manusia adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan baik internal maupun eksternal. Dalam Manajemen sumber daya manusia melakukan kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalian penggerakkan dan pengawasan terhadap fungsi – fungsi operasionalnya untuk mencapai tujuan organisasi (Bangun Wilson 2012).

Sumber daya manusia adalah komponen terpenting di dalam sebuah perusahaan. Karyawan merupakan sumber daya yang paling krusial bagi perusahaan karena mereka memiliki keahlian yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kesuksesan pencapaian tujuan perusahaan tergantung kepada sumber daya manusia, maka sumber daya lainnya tidak

akan berguna dan kurang bermanfaat untuk mencapai tujuan perusahaan.

Suatu organisasi bisa

dikatakan berhasil dalam membangun sumber daya manusia apabila karyawan- karyawannya bekerja dengan baik sesuai kebutuhan organisasi. Keberhasilan organisasi dapat dinilai dari kinerja karyawannya. Jika kinerja karyawan baik, maka organisasi dapat mencapai tujuannya. Sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka organisasi akan kesulitan untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu, organisasi harus mampu membangun sumber daya manusianya yang dapat terlihat dari kinerja karyawannya.(Anastasia et al. 2020)

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Pencapaian kinerja karyawan ini berdampak terhadap pencapaian tujuan organisasi. Seorang karyawan dituntut untuk menghasilkan kinerja yang baik, agar perusahaan mampu mencapai tujuannya. Jika perusahaan mampu menjaga kinerja karyawannya, maka perusahaan tersebut bisa dikatakan berhasil dalam mengelola sumber daya manusianya (Hasibuan 2017). Kinerja juga merupakan salah satu hal yang selalu disorot pada sebuah organisasi. Dalam arti, dapatkah organisasi tersebut berjalan sesuai dengan tujuan awal didirikan atau malah sebaliknya. Oleh karena itu, muncul banyak penelitian terkait evaluasi terhadap suatu organisasi yang mana tentu memberikan manfaat positif bagi organisasi tersebut.

Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor-faktor yaitu, faktor internal karyawan dan faktor eksternal karyawan, dari faktor-faktor tersebutlah kinerja karyawan dapat dinilai, jika faktor tersebut dapat dijaga dengan baik, akan dapat meningkatkan kualitas hasil kerja karyawan, begitu juga sebaliknya, jika faktor tersebut tidak dapat dijaga dengan baik, maka kinerja karyawan juga tidak akan

baik, baik buruknya kinerja karyawan sangat tergantung pada kemampuan organisasi untuk menjaga faktor-faktor utama tersebut, tugas utama organisasi yang harus menjaga faktor-faktor tersebut, karena dengan faktor-faktor tersebut suatu organisasi akan mampu mencapai tujuannya (Hasibuan 2017).

Salah satu perusahaan di Indonesia yang sangat membutuhkan karyawan dengan kinerja tinggi adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Pada saat mulai berlakunya UU no 24 tahun 2011 mengenai BPJS Kesehatan, dewan komisaris dan direksi PT. Askes (Persero) dan PT. Jamsostek (Persero) ditugasi oleh UU no 24 tahun 2011 mengenai BPJS Kesehatan untuk menyiapkan berbagai hal yang diperlukan untuk perjalanan proses transformasi atau perubahan dari Persero menjadi BPJS Kesehatan dengan status badan hukum publik. Perubahan tersebut mencakup struktur, mekanisme kerja dan juga kultur kelembagaan. Begitu juga yang terjadi pada BPJS Kesehatan sendiri dicabang manapun. Pada penelitian ini BPJS Kesehatan cabang Padang adalah objek penelitian yang akan penulis gunakan.



BPJS Kesehatan Cabang Padang merupakan unit kerja BPJS Kesehatan di wilayah kerja BPJS Kesehatan Divisi Regional II yang mana berkedudukan di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat yang mempunyai tanggung jawab dalam menyelenggarakan program jaminan kesehatan terhadap 5 (lima) Kabupaten/Kota yaitu Kota Padang, Kab. Kep. Mentawai, Kab. Padang Pariaman, Kota Pariaman dan Kabupaten Pesisir Selatan.

BPJS Kesehatan Cabang Utama Padang merupakan BUMN yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan

pemeliharaan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk PNS, pensiunan PNS dan TNI/Polri, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan badan usaha lainnya maupun rakyat biasa. Sehubungan dengan visi BPJS Kesehatan yaitu menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan dan inklusif, maka para karyawan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga visi tersebut dapat tercapai serta pelayanan maksimal dapat diberikan kepada masyarakat.

Menurut Kasmir (2018) kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu, sedangkan menurut Afandi (2018) kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil



yang diharapkan. Setiap perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawainya dengan membandingkan antara jumlah yang mereka kerjakan dengan target yang telah ditetapkan, apakah sudah sesuai dengan perencanaan sebelumnya atau belum. Kinerja pegawai yang baik akan menghasilkan hasil yang positif, dan kinerja pegawai yang kurang baik akan menghasilkan yang negatif. Berikut data kinerja karyawan pada kantor BPJS Kesehatan cabang Padang tahun 2019 – 2022 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Nilai Kinerja Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang Tahun 2019 – 2022**

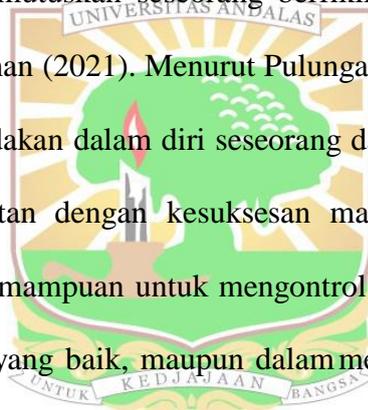
Kinerja Karyawan	2019		2020		2021		2022	
	Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket	Nilai	Ket
Kualitas Kerja	80	Sangat Baik	80	Sangat Baik	78	Sangat Baik	73	Baik
Kuantitas Kerja	82	Sangat Baik	82	Sangat Baik	77	Sangat Baik	75	Baik
Tanggung Jawab	83	Sangat Baik	83	Sangat Baik	73	Baik	73	Baik
Pelaksanaan Tugas	85	Sangat Baik	82	Sangat Baik	74	Baik	73	Baik
Jumlah	331		327		302		294	
Rata-rata	82,75%	Sangat Baik	81,75%	Sangat Baik	75,5 %	Baik	73,5 %	Baik

*Keterangan: Buruk (0-25), Cukup (26-50), Baik (51-75), Sangat Baik (76-100). Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Padang (2023)*

Dari tabel 1 di atas, terlihat kondisi kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang dari tahun 2019 - 2022, namun setiap tahunnya kinerja karyawan mengalami penurunan, pada tahun 2019 terlihat kinerja karyawan dengan rata rata sangat baik, dengan nilai 82,75% dan pada tahun 2020 rata-rata penilaian kinerja karyawan yaitu 81,75%. Dari tahun 2020 ke 2021 rata-rata kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar 6,25 % menjadi 75,5% dan begitu juga pada tahun 2022 juga kembali

mengalami penurunan rata-rata penilai kinerja karyawan sebesar 2% menjadi 73,5%. Oleh karena itu perlu diketahui faktor-faktor yang bermasalah yang dapat mempengaruhi atau memberikan dampak terhadap kinerja karyawan. Terjadinya penurunan terhadap kinerja karyawan ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti *Internal Locus of Control*, *External Locus of Control*, dan kepuasan kerja.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor individual antara lain berupa karakteristik psikologis, yaitu *locus of control* yang merupakan aspek kepribadian yang mengacu pada sistem psikologis individu dan sifat unik yang dapat memutuskan seseorang berfikir dan berperilaku Triana, Muttaqien, and Rahman (2021). Menurut Pulungan and Rivai (2021) *locus of control* adalah tindakan dalam diri seseorang dalam mengendalikan diri mereka yang berkaitan dengan kesuksesan maupun kegagalan. Setiap manusia memiliki kemampuan untuk mengontrol diri mereka, baik dalam menentukan hal-hal yang baik, maupun dalam menjaga diri dari hal yang akan berdampak buruk. *Locus of control* sangat erat kaitannya dengan cara kerja seseorang dengan *image* diri mereka, ketika seseorang mampu mengendalikan diri dengan baik, sadar akan kelebihan dan kekurangan diri, maka orang tersebut akan memilih cara kerja yang lebih baik, terencana dengan baik serta sistematis. Padmanabhan (2021) menyebutkan bahwa kemampuan dalam menempatkan faktor *internal* dan faktor *eksternal* yang tepat dalam menghadapi suatu kejadian mampu memberikan dampak bagi seseorang. *Locus of control* memiliki keyakinan

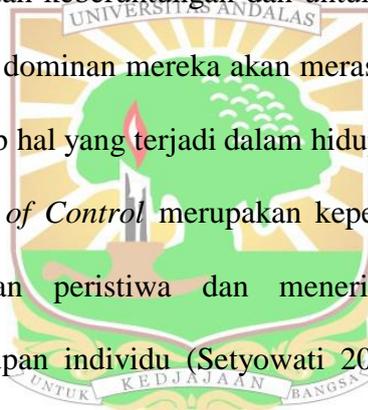


yang mendalam dan beranggapan saat seseorang melakukan hal positif maka hasil yang akan diterimanya juga positif dan begitu juga sebaliknya saat orang beranggapan negatif dalam melakukan suatu pekerjaan maka hasil negatif juga yang akan didapatkannya (Nykänen et al. 2019).

Robbins & Judge (2018) membagi *locus of control* menjadi dua, yaitu *locus of control internal* dan *eksternal*. Lebih lanjut Ary, Agung, and Sriathi (2019) menyatakan bahwa individu yang cenderung memiliki *locus of control external* akan merasa setiap kejadian yang dialami dalam hidupnya berada diluar kendalinya misalkan karena kebetulan,

nasib atau sebuah keberuntungan dan untuk orang dengan *locus of control internal* yang dominan mereka akan merasa memiliki peranan atau kekuatan dalam setiap hal yang terjadi dalam hidupnya.

*Internal Locus of Control* merupakan kepercayaan dari dalam diri untuk mengendalikan peristiwa dan menerima konsekuensi yang memengaruhi kehidupan individu (Setyowati 2017). *Internal Locus of Control* merupakan karakteristik psikologis sebagai keyakinan masing-masing individu karyawan tentang kemampuannya untuk bisa mempengaruhi semua kejadian yang berkaitan dengan dirinya dan pekerjaannya (Pranata and Putri 2017). Dengan adanya karyawan yang cenderung memiliki *Internal Locus of Control* yang dipercaya dapat memecahkan masalah yang dihadapi dan menciptakan kepuasan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi (Sudiartini and Harta Mimba 2018).



Selain itu penulis juga telah melakukan survey awal kepada 30 orang karyawan BPJS Kesehatan cabang Padang dengan cara memberikan angket pertanyaan yang berhubungan dengan *Internal Locus of Control*, dengan hasil survey yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2 Survey Awal *Internal Locus of Control* Karyawan**

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya memiliki sifat suka bekerja keras untuk menyelesaikan pekerjaan	17	13	56,6%	43,4%
2	Saya suka melakukan sesuatu pekerjaan tanpa diberitahukan terlebih dahulu	8	22	26,6%	73,4%
3	Saya selalu berusaha memecahkan permasalahan dalam penyelesaian pekerjaan	12	18	40%	60%
4	Saya selalu berfikir untuk bisa menyelesaikan pekerjaan secara efektif	9	21	30%	70%

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
5	Saya meyakini bahwa usaha yang maksimal akan memberikan hasil yang baik	21	9	70%	30%

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Padang (2023)

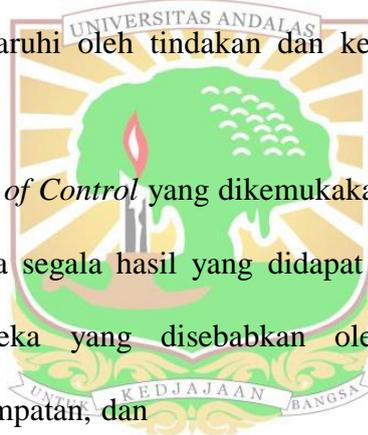
Berdasarkan hasil survey awal tentang *Internal Locus of Control* karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang dapat dilihat pada tabel 1.2 masih banyak karyawan yang memberikan tanggapan “tidak” tentang inisiatif untuk bekerja yang tinggi, memecahkan permasalahan dalam bekerja dan berfikir secara efektif dalam bekerja, ini membuktikan masih rendahnya kepercayaan dari dalam diri karyawan sendiri untuk bekerja

dengan baik, hal ini dapat mengakibatkan kurang maksimal karyawan bekerja dan dapat berdampak kepada menurunnya kinerja karyawan tersebut.

Studi yang dilakukan oleh Mian Admiral nainggolan, Christoffel Kojo and Greis Sendow (2018) menyatakan bahwa *Internal Locus of Control* yang semakin tinggi dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan. Selain itu pada penelitian (Murti 2018) menyatakan bahwa *Internal Locus of Control* tidak dapat mempengaruhi kinerja dari karyawan, pernyataan tersebut dikarenakan merasa kurang mampu meyakinkan dirinya sendiri bahwa kesuksesan dan kegagalan yang didapat dalam hidup dipengaruhi oleh tindakan dan kemampuan dari individu masing-masing.

*External Locus of Control* yang dikemukakan Lee et al. (2018) yaitu cara pandang dimana segala hasil yang didapat baik atau buruk berada diluar kontrol mereka yang disebabkan oleh faktor luar seperti keberuntungan, kesempatan, dan

takdir. Individu yang termasuk dalam kategori ini meletakkan tanggung jawab diluar kendalinya. Mian Admiral nainggolan, Christoffel Kojo and Greis Sendow (2018) mengemukakan pendapat bahwa *External Locus of Control* yang cukup tinggi akan mudah pasrah dan menyerah jika sewaktu-waktu terjadi persoalan yang sulit. Individu semacam ini akan menganggap permasalahan yang datang menjadi sebuah ancaman bagi mereka. Apabila seseorang mengalami kegagalan atau tidak dapat



menyelesaikan suatu permasalahan, maka individu tersebut akan menganggap suatu kegagalan sebagai nasib dan membuatnya ingin lari dari persoalan.

Penulis juga sudah melakukan survey awal dengan cara memberikan angket pertanyaan yang berhubungan dengan *External Locus of Control* kepada 30 orang karyawan, ditemukannya permasalahan bahwa masih tingginya karyawan yang memiliki sifat *External Locus of Control*, lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.3 Survey Awal *External Locus of Control* Karyawan**

No	Pertanyaan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya akan melakukan sesuatu apabila sudah diperintah untuk melakukannya	21	9	70%	30%
2	Saya memiliki sifat mudah menyerah	5	25	16,6%	83,4%
3	Saya tidak suka mencari informasi tambahan untuk menyelesaikan pekerjaan	20	10	66,6%	33,4%
4	Saya meyakini kesuksesan bukan berasal dari usaha yang telah dilakukan	18	12	60%	40%
5	Saya selalu mengharapkan petunjuk dari orang lain untuk menyelesaikan Pekerjaan	8	22	26,6	73,4%

Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Padang (2023)

Berdasarkan hasil survey awal tentang *External Locus of Control* karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang dapat dilihat pada tabel 1.3 masih banyak karyawan yang memberikan tanggapan “Ya” hanya akan

mulai bekerja apabila sudah diperintah untuk bekerja, kurangnya keinginan untuk mencari informasi yang berhubungan dengan pekerjaan dan meyakini bahwa kesuksesan seseorang bukan hanya dari usaha yang dilakukan tetapi juga ada pengaruh takdir seseorang tersebut yang menjadikannya untuk sukses, ini membuktikan bahwa sifat *External Locus of Control* yang dimiliki karyawan lebih cenderung meyakini bahwa segala hasil yang didapat baik atau buruk berada di luar control mereka, hal ini dapat membawa dampak negatif terhadap kinerja karyawan tersebut.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Prena and Evtasari (2019) dengan hasil bahwa *External Locus of Control* terhadap kinerja karyawan, *External Locus of Control* yang baik akan menyebabkan kinerja yang baik pada karyawan. Andriansyah and Nurhasanah (2020) juga telah melakukan penelitian mengenai *External Locus of Control* dengan hasil bahwa *External Locus of Control* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap umum karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai penentu apakah perusahaan dan karyawan dapat mempertahankan kecenderungan hubungan harmonis yang berkelanjutan. Bayram dan Ungan (2018) mengatakan kepuasan karyawan dicapai dengan memberikan efek positif pada pengalaman kerja pada karyawan. Almatroschi (2016) mengatakan bahwa kepuasan karyawan memiliki hubungan yang positif yang berpengaruh pada kinerja organisasi. Sharma

et al (2016) percaya bahwa kepuasan karyawan diakui sebagai salah satu pendorong terpenting kualitas layanan, produktivitas, dan loyalitas karyawan Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam bekerja peneliti melakukan survey awal kepada 30 orang karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang dengan cara memberikan angket pertanyaan yang berhubungan dengan pengukuran kepuasan kerja, dengan hasil survey yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.4 Survey Awal Kepuasan Kerja Karyawan**

No	Pernyataan	Jawaban		Persentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Saya merasa senang dengan pekerjaansaya sekarang	20	10	66,6%	33,4%
2	Gaji yang saya dapatkan sesuai denganharapan saya	25	5	83,4%	16,6%
3	Saya mudah untuk mendapatkanpromosi jabatan dalam bekerja	9	21	30%	70%
4	Saya selalu diberikan pengawasandalam bekerja	11	19	36,6%	63,4%
5	Saya memiliki hubngan yang baikdengan rekan kerja	22	8	73,3%	26,4%

*Sumber: BPJS Kesehatan Cabang Padang (2023)*

Berdasarkan hasil survey awal tentang karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang dalam bekerja dapat dilihat pada tabel 1.4 masih ada karyawan yang memberikan tanggapan “tidak” tentang kemudahan untuk mendapatkan promosi jabatan dan kurang mendapatkan pengawasan dalam bekerja, hal ini dapat mengakibatkan karyawan masih merasakan kurang puas dalam bekerja.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Egenius, Triatmanto, and Natsir

(2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh (Al-Ali et al. 2019). kepuasan kerja sangat berpengaruh untuk peningkatan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dalam bekerja akan bekerja dengan maksimal dan akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan tersebut Mira, Choong and

Thim(2019).

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang:

**“Pengaruh *Internal Locus of Control* dan *External Locus of Control* terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Cabang Padang”**

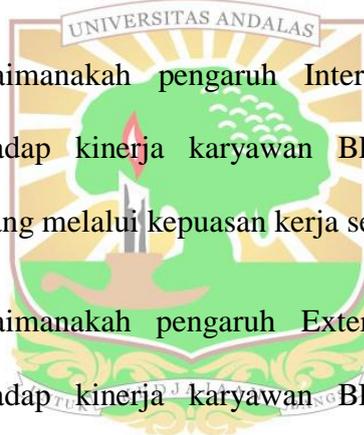
## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, dalam penelitian ini penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh *Internal Locus of Control* terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang?
2. Bagaimanakah pengaruh *External Locus of Control* terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang

Padang?

3. Bagaimanakah pengaruh Internal Locus of Control terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang?
4. Bagaimanakah pengaruh External Locus of Control terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang?
5. Bagaimanakah pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang?
6. Bagaimanakah pengaruh Internal Locus of Control terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?
7. Bagaimanakah pengaruh External Locus of Control terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi?
8. variabel mediasi?



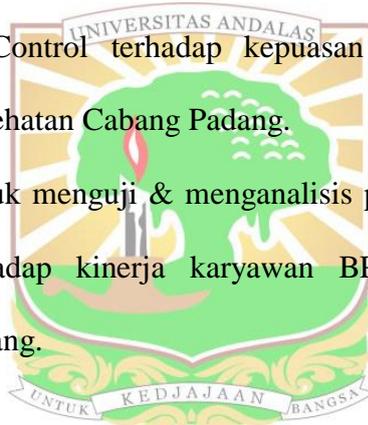
### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji & menganalisis pengaruh Internal

Locus of Control terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.

2. Untuk menguji & menganalisis pengaruh External Locus of Control
3. terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
4. Untuk menguji & menganalisis pengaruh Internal Locus of Control terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
5. Untuk menguji & menganalisis pengaruh External Locus of Control terhadap kepuasan kerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
6. Untuk menguji & menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang.
7. Untuk menguji & menganalisis pengaruh Internal Locus of Control terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.
8. Untuk menguji & menganalisis pengaruh External Locus of Control terhadap kinerja karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.



## 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

### 1. Secara Teoritis

Harapan dari adanya penelitian ini supaya dapat menambah literatur, ataupun kajian dari pengaruh *Internal Locus of Control* dan *External Locus of Control* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi serta membuka kemungkinan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang permasalahan kinerja karyawan.

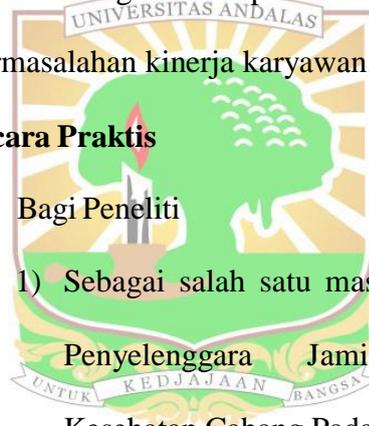
### 2. Secara Praktis

#### a. Bagi Peneliti

1) Sebagai salah satu masukan bagi pihak Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Padang.

2) Masukan bagi jurusan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam dengan pengarahan mahasiswa kaitannya pada *Internal Locus of Control* dan *External Locus of Control*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

b. Bagi peneliti dengan harapan memiliki manfaat sebagai ilmu baru sumber daya manusia terkait



dengan *internal locus of control* dan *External Locus of Control* terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.

c. Bagi Perusahaan *Penelitian ini dengan kontribusi berharga tentang yang terkait dengan Internal Locus of Control dan External Locus of Control terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi.*

d. *Bagi BPJS Kesehatan Cabang Padang.*

e. *Acuan ataupun referensi untuk perkembangan kinerja karyawan dalam bekerja, dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.*



## **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu karyawan BPJS Kesehatan Cabang Padang. Adapun variabel yang dibahas dalam penelitian ini adalah *Internal Locus of Control* dan *External Locus of Control*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab dengan kerangka sebagai berikut:

BAB 1: Merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan pada penelitian ini.

BAB 2: Merupakan bab tinjauan literatur yang terdiri dari pembahasan teori dalam penelitian. Selanjutnya menjelaskan penelitian terdahulu serta kerangka konseptual.

BAB 3: Merupakan bab metode penelitian yang membahas tata cara penelitian secara teknis, seperti jenis penelitian, model yang digunakan pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, metode analisis dengan menggunakan PLS, dan teknik analisis data.



BAB 4: Merupakan hasil penelitian dan pembahasan yang secara komprehensif. Dengan terlebih dahulu menjabarkan deskripsi responden, membahas pengujian data, hasil pengujian hipotesis yang dilengkapi analisis ilmiah terhadap output penelitian berdasarkan hasil pengolahan data PLS.

**BAB 5:** Merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan saran penelitian yang direkomendasikan untuk berbagai pengambil kebijakan, serta peneliti berikutnya terkait topik ini.

