

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan sebagai organisasi yang didirikan untuk menjalankan aktivitas demi mencapai tujuan tertentu melalui suatu sistem memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak atau pelaksana. Demi meraih eksistensi dan menjaga konsistensi prestasi yang telah diraih, kinerja SDM menjadi aspek yang sangat penting. SDM yang memiliki kinerja yang unggul dapat menjadi investasi masa depan bagi perusahaan. Suatu organisasi mampu bertahan di tengah persaingan apabila organisasi bersedia menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan melakukan perubahan yang inovatif dan meningkatkan kinerja (Krismayanti & Mayasari, 2021). Melalui manajemen SDM dapat mengoptimalkan SDM dalam mencapai tujuan perusahaan, sebab penggunaan tenaga kerja yang efektif dan terarah merupakan kunci dari peningkatan kinerja karyawan. Hal ini dapat dimulai dengan memperhatikan pengembangan dan pelatihan SDM. Sesuai dengan pernyataan oleh Hariandja (dalam Suarniti & Bagia, 2022) SDM merupakan faktor yang juga penting selain faktor modal di dalam suatu perusahaan.

SDM merupakan sumber daya utama yang tertera dalam konsep “6M” yakni *Man, Money, Material, Machine, Method* dan *Market*. Pada konsep tersebut,

terdapat SDM yang diistilahkan dengan kata “*Man*” disamping berbagai sumber daya lainnya. Melihat hal tersebut, SDM merupakan penggerak sumber daya lain yang dimaksudkan diatas. SDM dalam melaksanakan suatu proses pekerjaan, menghasilkan sesuatu yang disebut kinerja. Kinerja merupakan hasil kerja seseorang atas tugas yang diberikan dengan didasarkan pada pengalaman, kecakapan, kesungguhan dan estimasi waktu. Menurut Sinambela & Sinambela (2019), kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan norma dan etika (Muis & Fahmi, 2018).

Umumnya seorang karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda-beda, sehingga dalam proses mencapai hasil, kinerja karyawan dapat memberikan kontribusi positif maupun kontribusi negatif. Karyawan yang melaksanakan pekerjaan dengan menyempurnakan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga mencapai hasil yang diharapkan dapat dikatakan sebagai karyawan yang memiliki kontribusi positif. Mangkunegara (2012) menyatakan, kinerja SDM adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sementara itu, kontribusi negatif merupakan karyawan yang tidak mampu bertanggung jawab dalam menyelesaikan permasalahan dan tugas-tugas yang diberikan sesuai

estimasi waktu, sehingga menghambat kemajuan perusahaan. Arianty (dalam Jufrizen & Lubis, 2020) menyampaikan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal, unsur yang paling dominan adalah SDM, walaupun perencanaan telah tersusun dengan baik dan rapi tetapi apabila orang atau personil yang melaksanakan tidak berkualitas dan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, maka perencanaan yang telah disusun tersebut akan sia-sia. Kinerja menjadi gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam strategi perencanaan suatu organisasi (Ary & Sriathi, 2019). Karenanya kinerja karyawan merupakan hal yang patut mendapat perhatian penting dari pihak perusahaan.

Meningkatkan kinerja karyawan merupakan tanggung jawab para pemimpin perusahaan. Selaras dengan itu, pengukuran kinerja sangat diperlukan sebagai bentuk evaluasi berkala. Fokus utama perusahaan harus pada pengukuran kinerja orang - orangnya, karena kinerja karyawan terkait langsung pada perusahaan (Yasa & Mayasari, 2022). Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kompetensi karyawan karena kompetensi merupakan salah satu faktor yang dapat mengukur tingkat kinerja. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Wibowo, 2016). Mulyasa (dalam Utami & Mayasari, 2021) mendefinisikan kompetensi sebagai percampuran antara keterampilan, pengetahuan, nilai dan sikap sebagai refleksi dari kebiasaan berpikir dan berperilaku. Hal ini sesuai dengan pendapat Spencer (dalam Indrawan dkk., 2018) bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang yang tercermin

pada aspek pengetahuan, keterampilan dan aspek sikap. Dibutuhkan kinerja yang optimal yang didapatkan melalui karyawan yang kompeten. Mangkunegara (2012) mengungkapkan teori yaitu hubungan antara kompetensi dan kinerja sangat erat dan krusial serta terdapat keterkaitan yang jelas dan masuk akal diantara keduanya, sehingga ketika seseorang karyawan berusaha untuk meningkatkan kinerjanya, maka sangat penting bagi mereka untuk memiliki kompetensi yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang diembannya. Kinerja yang efektif (hasil tercapai sesuai dengan target) atau bahkan efisien (hasil tercapai melebihi target) dapat diraih dengan SDM yang kompeten.

Bagia (2015), menyatakan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dimiliki oleh seseorang atau sesuai dengan tuntutan pekerjaannya maka kinerja dari pegawainya semakin tinggi atau meningkat. Melalui pernyataan tersebut, dibutuhkan pengelolaan SDM yang cermat dari berbagai program yang berkaitan dengan bidangnya dan program tambahan lainnya. Program-program tersebut dapat menjadi suatu investasi jangka pendek maupun jangka panjang bagi kemajuan perusahaan. Tinggi rendahnya kompetensi yang dimiliki akan berdampak pada kinerja dan kinerja akan berdampak pada keberlanjutan perusahaan. Dampak dari kompetensi terhadap kinerja sejalan dengan hasil penelitian dari Krismayanti & Mayasari (2021), bahwa kompetensi memberikan pengaruh secara spesifik dan signifikan terhadap kinerja usaha Tani Jeruk. Kemudian hasil penelitian lain dari Krisnawati & Bagia (2021) juga mengungkapkan bahwa kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Indrawan dkk. (2018), kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain adanya kompetensi yang memengaruhi kinerja dan digunakan sebagai syarat atau kriteria sebelum memasuki dunia kerja, terdapat juga syarat lain yang menjadi perhatian rekruter perusahaan terhadap calon karyawannya. Memiliki kepribadian yang baik bisa menjadi poin tambahan yang signifikan ketika melamar suatu pekerjaan. Meski tidak dicantumkan secara eksplisit, namun poin ini merupakan keuntungan besar yang dapat dinilai dari calon karyawan. Hal ini dapat menjadi faktor penentu meningkatnya kinerja karyawan. Mengingat dalam jangka panjang, memiliki kepribadian yang baik seperti kemampuan berkomunikasi, kemampuan beradaptasi, etika kerja, kemampuan mengatasi konflik, kemampuan memimpin, kemampuan belajar, dan sikap positif serta lainnya merupakan aset bagi keberlanjutan perusahaan. Salah satu aspek kepribadian itu sendiri adalah *Locus of Control (LoC)*.

Menurut Bagia (2015), ada sejumlah atribut kepribadian yang memengaruhi perilaku organisasi adalah pusat pengendalian (*LoC*), paham otoritarian, orientasi prestasi, harga diri (*self-esteem*), posisi manajerial, pengawasan diri (*self-control*), dan kecocokan kepribadian dengan pekerjaan (*personal-job fit*). *LoC* terkait dengan sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa tindakannya akan memengaruhi imbalan yang akan diterima. Ayudianti (dalam Norawati dkk., 2022) menambahkan bahwa *LoC* merupakan *generalized belief that a person can or cannot control his own destiny* yaitu keyakinan bahwa seseorang dapat atau tidak dapat mengendalikan takdirnya sendiri. Melalui penjelasan diatas dapat dipahami bahwa *LoC* berkaitan dengan sikap kerja seseorang. Karyawan yang memiliki *LoC* yang baik akan mampu mengontrol dan mengendalikan dirinya melakukan hal di luar produktivitas perusahaan dan mampu bertanggung jawab

pada pekerjaannya sehingga dapat dikatakan memiliki kinerja karyawan yang baik. Selain itu, karyawan akan cenderung merasa puas pada hasil yang dicapai.

Dilihat dari hal tersebut, terdapat 2 kategori penggolongan individu dalam *LoC* yaitu *internal LoC* dan *external LoC*. Pernyataan tersebut selaras dengan April dkk. (2012) *LoC* adalah dimensi yang memiliki dua sisi saling berlawanan, ini mencerminkan keyakinan seseorang tentang sejauh mana diri sendiri memiliki kendali atas peristiwa dalam hidupnya, yaitu internal (di dalam kendali diri) atau eksternal (di luar kendali diri). SDM dengan *LoC* yang baik adalah individu yang memiliki *internal LoC*. Mattola (dalam Saputro & Utomo, 2018) memberikan pendapatnya tentang *LoC* bahwa individu yang memiliki *internal LoC* memiliki semangat kerja tinggi, serta sabar saat menghadapi segala kesulitan yang sedang dihadapi dalam kehidupan maupun dalam lingkungan pekerjaannya sedangkan individu dengan *external LoC* lebih mudah putus asa dan menyerah apabila sedang mengalami kesulitan. *External LoC* adalah ketika individu memandang segala hasil yang didapatkan berasal dari faktor-faktor yang berada di luar kontrol diri sendiri seperti nasib, takdir dan keberuntungan. Artinya, individu yang memiliki *internal LoC* menunjukkan kinerja yang baik dibandingkan dengan individu yang memiliki *external LoC* karena individu ini dianggap mudah pasrah dan menyerah jika terjadi kondisi yang sulit. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Yunaena & Hayati, 2018), menunjukkan bahwa *LoC* berpengaruh lebih besar dibandingkan dengan faktor lainnya yakni 62,6%. Kemudian penelitian lain oleh Ary & Sriathi (2019) menunjukkan bahwa *LoC* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Serupa dengan itu, hasil dari penelitian Muhtarom dkk. (2021), menerangkan bahwa *LoC* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

karyawan. Dengan demikian, dalam pengaruhnya pada kinerja, seseorang yang mempunyai *internal LoC* mampu untuk bertanggung jawab dalam mengoptimalkan hasil dari pekerjaan yang dilakukan sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan.

Salah satu organisasi yang juga memiliki tujuan dan melibatkan SDM dalam mencapai tujuan tersebut adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan. Lembaga ini dituntut untuk dapat memberikan nilai tambah kepada masyarakat khususnya pekerja dan menggunakan sumber daya dengan efisien. Tuntutan tersebut mengarah pada peningkatan kinerja yang lebih efisien dan efektif demi kualitas pelayanan yang memuaskan dan konsisten serta menghasilkan kontribusi nyata bagi kesejahteraan pekerja Indonesia. BPJS Ketenagakerjaan merupakan badan hukum publik yang memiliki 1 Kantor Pusat dan 11 Kantor Wilayah yang mengawasi sejumlah Kantor Cabang serta Kantor Cabang Pembantu di seluruh Indonesia dengan total karyawan mencapai 5.713 orang pada tahun 2022. BPJS Ketenagakerjaan juga telah mencapai beragam apresiasi di tahun tersebut. Apresiasi yang diraih yaitu *International Social Security Association (ISSA)* terkhusus dalam *Service Quality*, *National Center for Sustainability Reporting (NCR)* dan *Australasian Reporting Awards (ARA)* serta mencapai indeks di atas rata-rata pada Survei Penilaian Integritas yakni 81,93. Apresiasi ini tidak luput dari terlaksananya pengelolaan SDM yang baik, salah satunya adalah kemampuan SDM membangun citra melalui konsistensi kinerja yang baik. Pada sektor ini kinerja yang baik adalah ketika pelayanan mampu menawarkan kemudahan atau opsi-opsi terbaik melalui *online* maupun *offline* yang dapat memuaskan peserta. SDM yang unggul merupakan aset perusahaan

karena penghargaan yang ditujukan ke perusahaan merupakan hasil kerja atau kinerja SDM yang terkelola dan terarahkan dengan baik.

BPJS Ketenagakerjaan dalam mengelola SDM telah menciptakan tata nilai, menyediakan anggaran khusus pengembangan kompetensi dan menyediakan program-program pelatihan. Nilai tersebut terangkum dalam IMAN dan ETHIKA. Kata IMAN ditujukan agar karyawan beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, dan menjadikan pekerjaan sebagai ibadah yang menyebarkan manfaat. Selanjutnya ETHIKA, merupakan singkatan dari 6 kata yakni Ekselen, Teladan, Harmoni, Integritas, Kepedulian dan Antusias. Terdapat juga anggaran khusus untuk Biaya Pengembangan Kompetensi Pegawai yang tercantum pada laporan tahunan BPJS Ketenagakerjaan. Adapun program pendidikan yang diselenggarakan tercantum sebanyak 6 jenis program yang terdiri dari program pengembangan teknis, karier, penyegaran (*in house*), penyegaran (kirim), sertifikasi (*in house*), sertifikasi (kirim). Melalui upaya-upaya tersebut dipahami bahwa BPJS Ketenagakerjaan menyadari pentingnya SDM unggul dalam meningkatkan kinerja. Kinerja pegawai dapat ditingkatkan dengan melakukan pembinaan SDM melalui memberikan pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi pegawai (Suarniti & Bagia, 2022). Apabila terjadi pelanggaran, BPJS Ketenagakerjaan tentu akan bertindak tegas. Ketegasan terhadap SDM tercermin dari diberlakukannya sanksi yang berupa hukuman disiplin yang terdiri dari golongan ringan, sedang dan berat.

Pada tahun 2020 hingga 2022 terdapat situasi dimana jumlah karyawan BPJS Ketenagakerjaan secara konsisten berkurang yakni berturut-turut 6.045 karyawan pada tahun 2020, 5.888 karyawan pada tahun 2021 dan 5.713 karyawan

pada tahun 2022. Hal tersebut disebabkan karena adanya promosi dan mutasi, tetapi rekrutmen tidak dilaksanakan. Rekrutmen idealnya dilaksanakan setiap tahun, namun terakhir dilaksanakan pada tahun 2019 dan sampai sekarang belum ada instruksi dari Kantor Pusat untuk melaksanakan rekrutmen. Penyebabnya adalah belum ditemukan metode yang tepat untuk melakukan rekrutmen dalam kondisi pandemi Covid-19. Kemudian ketika pergantian direksi, anggaran yang dihabiskan untuk kepegawaian dianggap sudah cukup banyak sehingga tidak dilakukan rekrutmen. Tindakan yang diambil yakni mengubah struktur organisasi yakni perampingan yaitu menggabungkan jabatan. SDM yang terus berkurang tentu menjadi tantangan tersendiri bagi seluruh karyawan.

Melalui informasi awal tersebut, ditemukan bahwa data karyawan salah satu wilayah yaitu Wilayah Banuspa pada tahun 2023 menunjukkan sebanyak 202 karyawan di mutasi (2 orang dimutasi karena pelanggaran) dari keseluruhan karyawan berjumlah 286 orang, sehingga persentase mutasi mencapai 70,6%. Berdasarkan data tersebut, penelitian ini berfokus pada karyawan non-manajerial yang berasal dari kantor wilayah dengan mencakup 5 Provinsi sekaligus yaitu BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa (Bali, Nusa Tenggara dan Papua) beserta 7 Kantor Cabang naungan.

Pada setiap perusahaan atau organisasi atau suatu badan salah satunya Kantor Wilayah Banuspa, tentu memerlukan manajemen SDM. Manajemen SDM diperlukan sebagai proyeksi masa depan, persiapan, dan antisipasi terhadap perubahan yang mungkin terjadi. Maka adanya situasi belum dilaksanakannya rekrutmen dalam rentang waktu yang cukup lama tentu memengaruhi lingkungan kerja. Stabilitas lingkungan kerja di Kantor Wilayah Banuspa saat ini dapat dilihat

dari telah terciptanya rasa kekeluargaan yang dapat berkembang sejak tidak adanya rekrutmen baru dalam jangka waktu yang cukup lama. Meskipun promosi dan mutasi terjadi, hal tersebut tidaklah signifikan karena proses mutasi memiliki rentang waktunya sendiri. Situasi ini menciptakan keadaan di mana karyawan dan manajemen inti telah saling memahami dalam jangka waktu yang lama. Apabila rekrutmen dilaksanakan kembali, terutama jika dilakukan setiap tahun, maka akan muncul karyawan baru di berbagai posisi. Oleh karena itu, perlu adanya upaya untuk bisa memahami, mengawasi dan mengarahkan agar peningkatan kinerja tetap terjaga.

Pada Kantor Wilayah Banuspa ditemukan bahwa pengajuan pelatihan telah dipermudah. Namun, Kantor Wilayah Banuspa memiliki anggaran yang terbatas, sementara program pelatihan dan pengembangan SDM yang disediakan Kantor Pusat lebih pada pelatihan formal. Selain itu, terdapat prosedur perwakilan peserta, di mana hanya perwakilan yang dapat mengikuti pelatihan tersebut atas surat perintah dari Kantor Pusat. *Transfer knowledge* antara perwakilan dan karyawan lain pun perlu perhatian khusus. Hal lainnya adalah Kantor Wilayah Banuspa merupakan *strategic partner* dan setiap Kantor Wilayah memiliki caranya tersendiri untuk mengelola SDM, khususnya Kantor Wilayah Banuspa yang memiliki tantangan keanekaragaman budaya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan arahan pada fokus utama program pelatihan dan pengembangan SDM yang sifatnya umum namun krusial, dengan tujuan mengoptimalkan alokasi anggaran agar mencakup seluruh karyawan di internal seluruh Wilayah Banuspa. Sehingga Kantor Wilayah Banuspa dapat mengajukan program tersebut yang dilaksanakan setiap tahun untuk tetap menjaga dan

memupuk SDM unggul. Selain itu, keanekaragaman karyawan yang tersebar dapat mendukung kesetaraan dan pemerataan sehingga informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam merumuskan program-program SDM yang lebih tepat.

Diduga adanya karyawan yang memiliki kompetensi dan di dukung dengan *internal LoC* akan berdampak positif bagi kinerja karyawan. Adanya penelitian ini untuk membuktikan hipotesis tersebut. Selain itu teori dari Abdi & Wahid (2018), menyatakan apabila karyawan memiliki kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan peningkatan bagi hasil kerja yang dimiliki karyawan. Teori tersebut didukung oleh penelitian Krisnawati & Bagia (2021) yakni kompetensi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga dapat menguji kembali apakah dengan teori yang sama tetapi dengan variabel dan objek penelitian yang berbeda akan memberikan hasil yang sama atau sebaliknya dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu mengacu pada penelitian oleh Krisnawati & Bagia (2021) yang meneliti pengaruh kompetensi terhadap kinerja. Adapun pada penelitian kali ini, menambahkan variabel *internal LoC* sebagai variabel moderasi. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kompetensi dan *internal LoC* terhadap kinerja karyawan non-manajerial BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan dengan menuangkan ke dalam skripsi yang berjudul “*Internal Locus of Control* Sebagai Variabel Moderasi Pada Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian ini akan memberikan dukungan empiris yang lebih baru mengenai peran *internal LoC* sebagai pemoderasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran dan permasalahan awal tersebut penelitian menasar BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan sebagai lokasi penelitian dan membahas terkait *internal LoC*, kompetensi dan kinerja. Adapun informasi yang diperoleh yakni:

- (1) Kantor Wilayah Banuspa memiliki anggaran yang terbatas, sementara program pelatihan dan pengembangan SDM yang disediakan Kantor Pusat lebih pada pelatihan formal. Terdapat juga prosedur perwakilan peserta untuk pelatihan yang diajukan, di mana hanya perwakilan yang dapat mengikuti pelatihan tersebut atas surat perintah dari Kantor Pusat. *Transfer knowledge* antara perwakilan dan karyawan lain pun perlu perhatian khusus.
- (2) Kantor Wilayah Banuspa merupakan *strategic partner* dan setiap Kantor Wilayah memiliki caranya tersendiri untuk mengelola SDM, khususnya Kantor Wilayah Banuspa yang memiliki tantangan keanekaragaman budaya.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan umum yang dijelaskan pada bagian identifikasi masalah, maka diperlukan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah dan mendalam. Pembatasan masalah pada penelitian ini adalah berfokus pada penyediaan program pelatihan dan pengembangan SDM yang sifatnya umum namun krusial yakni aspek kepribadian (*internal LoC*) dan kompetensi yang memengaruhi peningkatan kinerja karyawan non-manajerial BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan,

dengan *internal LoC* sebagai variabel moderasi dan kompetensi sebagai variabel independen serta variabel dependen adalah kinerja karyawan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diperoleh rumusan masalah pokok yang akan diteliti antara lain:

- (1) Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan non-manajerial BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan?
- (2) Apakah *internal LoC* sebagai variabel moderasi memengaruhi hubungan kompetensi terhadap kinerja karyawan non-manajerial BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk memperoleh penjelasan yang teruji mengenai pengaruh sebagai berikut:

- (1) Kompetensi berpengaruh terhadap kinerja karyawan non-manajerial BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan.
- (2) *Internal LoC* sebagai variabel moderasi memengaruhi hubungan kompetensi terhadap kinerja karyawan non-manajerial BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat penelitian memuat kontribusi apa saja yang akan diberikan setelah melakukan penelitian. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

(1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai SDM yang selanjutnya dapat menyumbang sebagai tambahan referensi bukti empiris hubungan kompetensi dengan kinerja dan peran *internal LoC* memoderasi hubungan kompetensi terhadap kinerja.

(2) Manfaat Praktis

(a) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai kompetensi pada karyawan yang selanjutnya menerapkan strategi yang tepat agar dapat meningkatkan kinerja karyawan melalui *internal LoC*.

(b) Bagi Civitas Akademika

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi bahan berharga untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang akan berkontribusi dalam menambah literatur akademik, terutama dalam bidang SDM.

(c) Bagi Instansi Terkait

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan memberikan informasi kepada pihak manajemen SDM BPJS Ketenagakerjaan Kantor Wilayah Banuspa dan Kantor Cabang naungan

dalam menerapkan strategi yang tepat dan relevan guna memelihara SDM maupun meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan kompetensi dan karakteristik individu yaitu *internal LoC*.

