

**PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA STAFF  
“EXCELLENT SERVICE” PERUSAHAAN PENYALUR TENAGA KERJA PT.  
SRIMULYA UTAMA DI TERMINAL HARJAMUKTI CIREBON DAN  
LEUWIPANJANG BANDUNG**

***THE INFLUENCE OF COMPETENCE AND TRAINING ON THE  
PERFORMANCE OF “EXCELLENT SERVICE” STAFF AT THE MANPOWER  
SUPPLY COMPANY PT SRIMULYA UTAMA AT HARJAMUKTI TERMINAL,  
CIREBON, AND LEUWIPANJANG TERMINAL, BANDUNG***

**Nur Aisyah Novianty**

Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana, Universitas Widyatama

E-mail: ichanoviant@gmail.com

**ABSTRACT**

*Human resources are a fundamental pillar for organizations in achieving their intended goals. Therefore, effective human resource management is essential to ensure that organizational activities are aligned with company objectives. One effort to support this alignment is through training programs designed to develop employees' potential, enhance competencies, and ultimately improve employee performance. The objective of this study is to examine the effect of competence and training on employee performance, as well as to analyze the role of training in improving employee competence among “Excellent Service” employees assigned to Harjamukti Terminal in Cirebon City and Leuwipanjang Terminal in Bandung City. This study employed a saturated sampling method, involving all members of the population as respondents, with a total of 30 employees. Hypothesis testing was conducted using descriptive analysis and multiple linear regression analysis. The data sources consisted of primary and secondary data. The results indicate that, in general, the levels of competence, training, and employee performance are categorized as moderate, suggesting room for improvement. Based on the t-test results, both competence and training have a positive and significant effect on employee performance. Good competence improves work efficiency, while relevant training strengthens technical skills and job-related knowledge. In addition, training is proven to have a significant effect on improving employee competence. The F-test results show that competence and training simultaneously have a significant effect on employee performance.*

**Keywords:** *Training, Competence, Performance*

**ABSTRAK**

Sumber daya manusia merupakan tonggak utama perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik sangat diperlukan agar seluruh aktivitas perusahaan dapat berjalan selaras dengan tujuan organisasi. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah melalui pelatihan (training) yang bertujuan untuk mengasah dan mengembangkan potensi karyawan sehingga kompetensi meningkat dan berdampak pada peningkatan kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja karyawan, serta untuk menganalisis peran pelatihan dalam meningkatkan kompetensi karyawan

“Excellent Service” yang bertugas di Terminal Harjamukti Kota Cirebon dan Terminal Leuwipanjang Kota Bandung. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh, dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kompetensi, pelatihan, dan kinerja karyawan secara umum berada pada kategori moderat, sehingga masih memiliki potensi untuk ditingkatkan. Berdasarkan uji t, kompetensi dan pelatihan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kompetensi yang baik mampu meningkatkan efisiensi kerja, sedangkan pelatihan yang relevan dapat memperkuat keterampilan teknis dan pengetahuan kerja. Selain itu, pelatihan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kompetensi karyawan. Hasil uji F menunjukkan bahwa kompetensi dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

**Kata kunci:** *Training*, Kompetensi, Kinerja

## PENDAHULUAN

Terminal bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) merupakan infrastruktur vital dalam sistem transportasi darat Indonesia sebagai simpul mobilitas antardaerah, khususnya di wilayah padat seperti Pulau Jawa. Berdasarkan UU No. 22 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (21), terminal didefinisikan sebagai prasarana transportasi jalan untuk menaikkan dan menurunkan penumpang serta bongkar muat barang yang dilengkapi fasilitas pendukung, sekaligus berfungsi sebagai pusat pengawasan, pengaturan, dan pengoperasian arus angkutan agar perjalanan berlangsung lancar, tertib, dan aman (Sedayu, 2014).

Sesuai PP RI No. 79 Tahun 2013, terminal wajib memenuhi standar pelayanan yang mencakup fasilitas utama, penunjang, serta prosedur operasional yang efektif dan efisien. Selain itu, Permenhub No. 132 Tahun 2015 mengklasifikasikan terminal berdasarkan tingkat pelayanan menjadi terminal utama, madya, dan cabang sesuai kapasitas kendaraan per jam. Dalam konteks tersebut, PT. Srimulya Utama berperan sebagai mitra penyedia

jasa operasional terminal melalui layanan outsourcing sumber daya manusia. Perusahaan ini menyediakan tenaga profesional pada tiga komponen pelayanan utama yang berinteraksi langsung dengan pengguna jasa, yaitu Resepsionis/Informasi, *Cleaning Service*, dan Security di terminal Kota Bandung dan Cirebon. Ketiga fungsi tersebut menjadi representasi utama kualitas pelayanan terminal, sehingga kompetensi dan pelatihan petugas menjadi faktor kunci dalam menentukan mutu layanan secara keseluruhan. Di lingkungan terminal para karyawan unit "*Excellent Service*", terdiri dari petugas keamanan, *cleaning service*, dan resepsionis.

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang prima, perusahaan telah menetapkan proses rekrutmen yang selektif serta pelatihan yang terstruktur guna memastikan bahwa setiap individu yang diterjunkan ke lapangan memiliki kompetensi dan etos kerja yang sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya di lapangan, kinerja staf *Excellent Service* belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi, baik dari pihak

manajemen perusahaan maupun dari pengguna jasa. Berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan pada Januari 2025, didapat beberapa keluhan

pengunjung yang mengungkapkan sejumlah masalah:

**Tabel 1.** Keluhan konsumen terhadap *excellent service* pada tahun 2025

No.	Jenis Keluhan	Persentase Responden	Indikasi Masalah	Penjelasan/Keterangan
1	Kurangnya tempat sampah tersedia	22%	Pengelolaan fasilitas kebersihan tidak optimal	Tempat sampah tidak mencukupi, menyebabkan penumpukan sampah di area-area umum seperti jalur masuk dan ruang tunggu.
2	Toilet tidak terawat	20%	Kualitas kebersihan dan sanitasi rendah	Toilet bau, rusak, kekurangan air, dan beberapa tidak bisa digunakan. Sangat memengaruhi kenyamanan dan persepsi pengunjung.
3	Fasilitas tempat duduk rusak	12%	Kurangnya pemeliharaan fasilitas publik	Banyak kursi tampak aus, patah, dan tidak layak digunakan. Ini mengganggu kenyamanan penumpang di ruang tunggu.
4	Sikap staf cleaning service tidak ramah	12%	Kurangnya sikap profesional dan pelatihan etika kerja	Staf terkesan cuek, sinis, kurang interaksi, serta hanya fokus di area tertentu sehingga area lain terabaikan.
5	Resepsionis kurang tanggap dan acuh	10%	Komunikasi dan pelayanan informasi tidak efektif	Resepsionis lambat dalam memberi jawaban dan tidak ramah saat menjelaskan informasi penting seperti jadwal keberangkatan atau lokasi peron.
6	Petugas keamanan tidak tegas dan tidak hadir di titik rawan	8%	Pengawasan dan perlindungan keamanan tidak maksimal	Kurang kehadiran di area penting seperti parkir dan jalur pedestrian. Beberapa pengunjung merasa keamanan belum sepenuhnya terjamin.

Sumber: Data dinas perhubungan (2025)

Berdasarkan temuan di Terminal Harjamukti Kota Cirebon dan Terminal Leuwipanjang Kota Bandung, masih terdapat sejumlah staf *Excellent Service* dari ketiga kategori tersebut yang belum bekerja sesuai prosedur. Hal ini tercermin dari masih tingginya tingkat keluhan masyarakat terhadap pelayanan

yang diberikan, terutama dalam aspek kedisiplinan, komunikasi, responsivitas, dan kualitas tugas fungsional masing-masing jabatan. Berdasarkan KPI Januari 2025, ditemukan beberapa masalah

**Tabel 2.** KPI Pegawai "*Excellent Service*" PT Srimulya Utama

No	KPI ( <i>Key Performance Indicator</i> )	Pencapaian (%)	Kriteria Minimal (90%)	Keterangan
----	--	----------------	------------------------	------------

1	Ketepatan waktu dalam membersihkan area terminal	85%	90%	Tidak tercapai
2	Kedisiplinan dalam jadwal kerja dan tugas	88%	90%	Tidak tercapai
3	Kebersihan ruang tunggu (area penumpang)	82%	90%	Tidak tercapai
4	Kebersihan toilet dan fasilitas sanitasi	78%	90%	Tidak tercapai
5	Tingkat responsif terhadap keluhan penumpang	85%	90%	Tidak tercapai
6	Pelayanan ramah dan komunikasi yang baik dengan penumpang	92%	90%	Tercapai
7	Penyelesaian tugas sesuai standar kebersihan yang ditetapkan	80%	90%	Tidak tercapai
8	Jaminan keamanan lingkungan terminal dari gangguan	90%	90%	Tercapai

Sumber: KPI PT Srimulya Utama (2024)

Berdasarkan hasil evaluasi *Key Performance Indicator* (KPI) terhadap staf "*Excellent Service*" di Terminal Harjamukti Cirebon dan Terminal Leuwipanjang Bandung, ditemukan bahwa Indikator pertama, yaitu ketepatan waktu dalam membersihkan terminal, hanya mencapai 85%, yang artinya petugas kebersihan belum sepenuhnya bekerja sesuai jadwal. Hal ini memengaruhi kenyamanan penumpang dan citra terminal. Kedisiplinan kerja berada di angka 88%, sedikit di bawah standar, menunjukkan masih ada staf yang belum hadir tepat waktu atau tidak menjalankan tugas dengan baik. Kebersihan ruang tunggu (82%) dan toilet (78%) juga belum memenuhi target, menandakan area yang sering digunakan penumpang masih kurang terjaga kebersihannya, bahkan sering menjadi sumber keluhan. Untuk penanganan keluhan, nilainya 85%, sudah lebih baik tapi belum maksimal. Satu-satunya indikator yang melampaui target adalah pelayanan ramah dan komunikasi staf, yang mencapai 92%. Ini menunjukkan bahwa resepsionis dan petugas keamanan cukup baik dalam berinteraksi dengan penumpang. Sementara itu, keamanan terminal

meraih 90%, memenuhi standar, yang berarti petugas keamanan dinilai efektif dalam menjaga ketertiban dan mengatasi gangguan.

Bukan hanya itu, Berdasarkan data *Key Performance Indicator* (KPI) dari 149 staf *Excellent Service*, yang terdiri dari cleaning service, resepsionis, dan petugas keamanan, capaian kinerja masih berada di bawah standar pelayanan prima. KPI (Key Performance Indicators) digunakan untuk mengukur kinerja karyawan *Excellent Service* berdasarkan aspek pelayanan utama guna menciptakan pengalaman penumpang yang baik serta operasional terminal yang efisien. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan PT Srimulya Utama (12 Januari 2025), penurunan capaian KPI umumnya disebabkan oleh permasalahan pengelolaan SDM, seperti tingginya beban kerja, keterbatasan waktu, dan rendahnya pemahaman SOP, dengan karakteristik yang berbeda di setiap terminal. Di Terminal Harjamukti Cirebon, penurunan kinerja dipengaruhi oleh fluktuasi volume penumpang yang tinggi pada jam tertentu, sehingga staf sering bekerja terburu-buru dan kurang optimal dalam menerapkan SOP.

Keterbatasan fasilitas dan kurangnya pemahaman terhadap perubahan tugas juga berdampak pada menurunnya kecepatan pelayanan dan ketepatan penanganan penumpang. Sementara itu, di Terminal Leuwipanjang Bandung, tantangan utama berasal dari volume penumpang yang padat dan stabil, yang

menyulitkan koordinasi serta pengawasan area terminal. Tingginya intensitas kerja dan keterbatasan waktu menyebabkan penurunan pada beberapa indikator KPI, terutama terkait kenyamanan, ketepatan informasi, dan kebersihan area terminal.



**Gambar 1.** Grafik *Key performance indicator* (KPI) Staff “*Excellent Service*” PT Srimulya Utama di Terminal Bus Kota Bandung, Cirebon Tahun 2023  
 Sumber: KPI PT. Srimulya Utama Tahun 2023

Dari gambar 1, Kinerja staff *Excellent Service* yang menurun di Terminal Harjamukti Cirebon dan Terminal Leuwipanjang Bandung ditetapkan untuk tiga jabatan, yaitu cleaning service, resepsionis, dan kewanitaan. Berdasarkan data KPI yang diperoleh, para staff *Excellent Service* di kedua terminal ini tercatat memiliki nilai KPI yang rendah, dibandingkan dengan terminal lainnya. KPI ini mencerminkan pencapaian indikator kerja. Dari gambar 1.1, terlihat bahwa penurunan kinerja signifikan terjadi pada indikator utama yang terkait langsung dengan tugas ketiga jabatan tersebut. Salah satu indikator yang masih cukup baik adalah "Pelayanan ramah dan komunikasi yang baik dengan penumpang", yang memiliki nilai capaian 92%, namun sebagian besar indikator lainnya masih berada di bawah ambang batas minimal 90%.

Kinerja staff *Excellent Service* sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan pelatihan yang diterima. Kompetensi (pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja) menjadi faktor kunci yang memengaruhi kinerja. Staf dengan kompetensi rendah cenderung kurang mampu menghadapi situasi kerja yang dinamis di terminal. Hal ini Relevan dengan Human Capital Theory, yang menyatakan bahwa kompetensi adalah bentuk investasi sumber daya manusia untuk meningkatkan produktivitas (Fikri Pamungkas, 2024). Kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki karyawan, menjadi dasar bagi efektivitas mereka dalam menjalankan tugas sehari-hari (Asbullah & Suharno, 2022). Kompetensi yang dimiliki staff tidak hanya memengaruhi kualitas pekerjaan, tetapi juga bagaimana mereka berinteraksi dengan penumpang, menjalankan prosedur operasional, serta

menjaga kebersihan dan keamanan di terminal. Penelitian sebelumnya oleh Heri dan Fitri Andayani (2020) menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh besar terhadap kinerja pegawai di berbagai bidang, termasuk di sektor pelayanan publik. Staff dengan kompetensi tinggi lebih mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan sesuai dengan harapan organisasi. Hal ini menekankan perusahaan sebagai salah satu perusahaan yang menekankan kompetensi.

Pelatihan yang dirancang secara sistematis dan berkelanjutan merupakan salah satu elemen penting dalam meningkatkan kualitas kinerja staf. Program pelatihan yang efektif seharusnya tidak hanya fokus pada peningkatan keterampilan teknis (*skill*), tetapi juga mencakup pengembangan pengetahuan (*knowledge*) serta pembentukan sikap kerja yang positif (*attitude*). Ketiga aspek ini saling melengkapi dan menjadi fondasi utama dalam menciptakan tenaga kerja yang profesional dan responsif terhadap tuntutan pekerjaan. Aspek *skill* mencakup kemampuan teknis dalam menjalankan tugas, seperti penerapan prosedur 3S (Senyum, Salam, Sapa), penanganan keluhan penumpang, serta pemeliharaan kebersihan dan keamanan area kerja. *Knowledge* merujuk pada pemahaman terhadap kebijakan internal perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), serta prinsip-prinsip dasar pelayanan publik. Sementara itu, *attitude* mencakup etos kerja, kedisiplinan, tanggung jawab, dan sikap ramah yang menunjang hubungan baik antara staf dan pengguna layanan.

Penelitian ini difokuskan pada staf *outsourced cleaning service*, resepsionis/informasi, dan keamanan yang berperan sebagai ujung tombak

dalam memberikan pelayanan di terminal bus, khususnya di Terminal Harjamukti Cirebon dan Terminal Leuwipanjang Bandung. Sebagai bagian penting dalam menjaga kebersihan, kelancaran, dan kenyamanan fasilitas terminal, staf Excellent Service memiliki tanggung jawab langsung dalam menciptakan lingkungan yang bersih, aman, dan informatif bagi para penumpang. Mereka menangani kebersihan ruang tunggu, toilet, area umum, menyediakan layanan informasi, hingga menjaga keamanan lingkungan terminal. Kedua terminal tersebut memiliki karakteristik masalah yang berbeda. Terminal Harjamukti Cirebon cenderung menghadapi fluktuasi aktivitas penumpang yang tinggi pada jam-jam tertentu, sehingga menuntut kemampuan adaptasi cepat dari para staf. Fluktuasi ini membuat staf sering bekerja dalam kondisi terburu-buru, sehingga SOP menjadi sulit diterapkan secara konsisten. Sebaliknya, Terminal Leuwipanjang Bandung menghadapi tantangan berupa volume penumpang yang padat dan stabil sepanjang hari, sehingga staf menghadapi tekanan kerja yang lebih berat dan berkelanjutan. Kompleksitas area yang lebih luas dan tingginya pergerakan penumpang mengharuskan staf bekerja dengan ritme yang jauh lebih intens dan terkoordinasi.

Walaupun karakteristik permasalahannya berbeda, akar masalah kinerja pada kedua terminal tetap bersumber dari kompetensi dan pelatihan yang belum optimal. Banyak staf belum dibekali pelatihan teknis yang memadai, terutama terkait standar kebersihan, komunikasi pelayanan, serta penanganan situasi operasional yang dinamis. Pelatihan lanjutan juga jarang dilakukan, sehingga pengetahuan dan keterampilan staf tidak berkembang sesuai dengan tuntutan lapangan. Akibatnya, staf sering kesulitan

menjalankan tugas secara efektif, yang berdampak pada munculnya keluhan penumpang seperti area terminal yang kurang bersih, penyampaian informasi yang tidak konsisten, hingga keamanan yang kurang terkoordinasi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Kinerja Staff “Excellent Service” Perusahaan Penyalur Tenaga Kerja PT. Srimulya Utama di Terminal Harjamukti Cirebon dan Leuwipanjang Bandung”**

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *causal explanatory* untuk menguji pengaruh kompetensi dan pelatihan secara simultan terhadap kinerja pegawai layanan prima (*Excellent Service*) di PT Srimulya Utama. Data dikumpulkan secara numerik melalui kuesioner berskala Likert (1–5) yang didukung oleh studi kepustakaan serta penelitian lapangan berupa observasi

dan wawancara. Populasi penelitian berjumlah 1.459 karyawan PT Srimulya Utama di wilayah Bandung dan Cirebon, dengan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu, sehingga diperoleh minimal 135 responden sesuai rumus Hair Jr. (27 indikator × 5). Data yang terkumpul dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis hubungan kausal antara kompetensi, pelatihan, dan kinerja pegawai, sekaligus menjelaskan bagaimana dan mengapa pengaruh tersebut terjadi sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial perusahaan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji ASumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Menurut Suliyanto (2011: 75), pengambilan keputusan dari analisis ini dilakukan dengan:

- a. Jika nilai Sig > alpha, maka residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Sig < alpha, maka residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 3.** Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		155
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	,38802384
Most Extreme Differences	Absolute	,091
	Positive	,057
	Negative	-,091
Kolmogorov-Smirnov Z		1,132
Asymp. Sig. (2-tailed)		,154
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

Uji ini memberikan hasil nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,154, Karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed)

adalah 0,154 yang lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal. Dengan demikian,

asumsi normalitas untuk model regresi ini terpenuhi

**Uji Multikolinearitas**

Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan menggunakan *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Ghozali (2017: 36), tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang

tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Asumsi yang berkaitan dengan Tolerance dan VIF adalah:

- a. Jika  $VIF > 10$  dan  $Tolerance < 0.10$ , maka terjadi multikolinearitas.
- b. Jika  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0.10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4. Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,302	,145		2,077	,039		
	Kompetensi	,541	,076	,541	7,126	,000	,308	3,244
	Pelatihan	,345	,075	,351	4,623	,000	,308	3,244

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

Pada hasil uji ini, dapat dilihat bahwa Tolerance untuk kedua variabel, yaitu Kompetensi dan Pelatihan, masing-masing adalah 0,308, dan VIF untuk kedua variabel tersebut adalah 3,244. Karena nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance lebih besar dari 0,10, maka tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi ini.

**Uji Heteroskedastisitas**

Salah satu metode populer untuk menguji heteroskedastisitas adalah uji Glejser, yang dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka model dianggap bebas dari gejala heteroskedastisitas (Sugiyono, 2021).

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5,458E-016	,145		,000	1,000
	Kompetensi	,000	,076	,000	,000	1,000
	Pelatihan	,000	,075	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel yang diberikan, dapat dilihat bahwa nilai Signifikansi untuk Kompetensi adalah 1,000 dan untuk Pelatihan juga 1,000. Karena kedua nilai

signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini bebas dari gejala heteroskedastisitas.

**Uji Hipotesis**

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan signifikan antara variabel yang diteliti, digunakan statistik uji hipotesis. Dalam penelitian ini, hipotesis diuji antara variabel

Kompetensi ( $X_1$ ), Pelatihan ( $X_2$ ), dan Kinerja Pegawai ( $Y$ ) dengan menggunakan uji simultan dan parsial.

**Tabel 6.** Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,302	,145		2,077	,039
	Kompetensi	,541	,076	,541	7,126	,000
	Pelatihan	,345	,075	,351	4,623	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

$$Y = 0,302 + 0,541 x_1 + 0,345 x_2$$

Persamaan regresi yang diperoleh dalam analisis ini adalah  $Y = 0,302 + 0,541 X_1 + 0,345 X_2$ , di mana  $Y$  merupakan variabel dependen yang menggambarkan Kinerja Karyawan, sedangkan  $X_1$  dan  $X_2$  masing-masing mewakili variabel independen Kompetensi dan Pelatihan. Angka 0,302 adalah konstanta (intercept) yang menunjukkan nilai  $Y$  (kinerja karyawan) ketika kedua variabel independen (kompetensi dan pelatihan) bernilai nol. Artinya, meskipun tidak ada pengaruh dari kompetensi atau pelatihan, kinerja karyawan tetap memiliki nilai dasar sebesar 0,302.

Selanjutnya, koefisien regresi 0,541 untuk variabel Kompetensi ( $X_1$ ) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Kompetensi akan menyebabkan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,541 unit, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Begitu pula, koefisien regresi 0,345 untuk variabel Pelatihan ( $X_2$ ) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit pada Pelatihan akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,345 unit, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan. Secara

keseluruhan, persamaan regresi ini menunjukkan bahwa Kompetensi dan Pelatihan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

#### Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen ( $X$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) secara parsial (satu per satu). Dengan kata lain, uji t bertujuan untuk mengetahui apakah satu variabel bebas secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Uji t dalam regresi linier digunakan untuk mengukur signifikansi pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Dalam konteks regresi, setiap variabel  $X$  memiliki koefisien regresi ( $\beta$ ) yang merepresentasikan besar pengaruh  $X$  terhadap  $Y$ . Uji t menguji apakah nilai  $\beta$  tersebut secara statistik berbeda secara signifikan dari nol (0). Jika  $\beta = 0$ , maka variabel  $X$  dianggap tidak memberikan kontribusi terhadap perubahan  $Y$ . Sebaliknya, jika  $\beta \neq 0$ , maka  $X$  berkontribusi secara signifikan terhadap  $Y$ .

Hipotesis:

- a.  $H_0: \beta = 0$  (Tidak ada pengaruh signifikan  $X$  terhadap  $Y$ )

b.  $H_1: \beta \neq 0$  (Ada pengaruh signifikan X terhadap Y)

b. Jika nilai Sig. > 0,05, maka  $H_0$  diterima, artinya tidak ada pengaruh signifikan.

Keputusan:

a. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya ada pengaruh signifikan.

**Tabel 7. Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,302	,145		2,077	,039
	Kompetensi	,541	,076	,541	7,126	,000
	Pelatihan	,345	,075	,351	4,623	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

**Hipotesis 1: Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai**

Hipotesis pertama menguji apakah Kompetensi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil uji t, nilai Sig. untuk variabel Kompetensi adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 (alpha level), dan nilai t-hitung sebesar 7,126. Karena nilai Sig. kurang dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

**Hipotesis 2: Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai**

Hipotesis kedua menguji pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai. Dari hasil uji t, Sig. untuk variabel Pelatihan adalah 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05, dan nilai t-hitung sebesar 4,623. Karena nilai Sig. kurang dari 0,05, maka  $H_0$  ditolak, yang berarti Pelatihan memberikan pengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Koefisien yang positif (0,345) menunjukkan bahwa peningkatan pelatihan akan meningkatkan kinerja pegawai secara signifikan.

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh semua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Artinya, uji F mengevaluasi apakah model regresi secara keseluruhan layak digunakan dalam memprediksi variabel Y. Berbeda dengan uji t yang menguji satu variabel, uji F digunakan untuk menguji signifikansi semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji ini menentukan apakah model regresi secara keseluruhan memiliki kekuatan prediktif yang baik. Uji F menilai apakah kombinasi dari semua X secara statistik mampu menjelaskan variasi dalam Y. Jika hasil uji F signifikan, artinya model regresi yang digunakan layak dan relevan secara statistik.

Hipotesis:

- a.  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_n = 0$  (semua variabel independen tidak berpengaruh terhadap Y)
- b.  $H_1$ : Minimal ada satu  $\beta \neq 0$  (minimal satu variabel independen berpengaruh terhadap Y)

Keputusan:

**Uji F (Uji Simultan)**

- a. Jika nilai Sig. < 0,05, maka  $H_0$  ditolak, artinya model regresi secara keseluruhan signifikan.
- b. Jika nilai Sig. > 0,05, maka  $H_0$  diterima, artinya model regresi tidak signifikan.

**Tabel 8. Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	62,840	2	31,420	205,973	,000 <sup>b</sup>
	Residual	23,187	152	,153		
	Total	86,026	154			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan  
 b. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kompetensi

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh semua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah Kompetensi dan Pelatihan secara bersama-sama mempengaruhi Kinerja Pegawai. Berdasarkan hasil uji ANOVA, nilai Sig. adalah 0,000, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak, yang berarti model regresi yang digunakan secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Nilai F-hitung yang sangat tinggi yaitu 205,973 menunjukkan bahwa variabel Kompetensi dan Pelatihan bersama-sama memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam Kinerja Pegawai.

**Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi, menurut Ghozali (2017: 21), digunakan untuk

mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Asumsi mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 dan 1 ( $0 < R^2, R^2 < 1$ ), yang berarti:

1. Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen hampir memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.
2. Nilai  $R^2$  yang mendekati 0 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam memberikan informasi mengenai variasi variabel dependen sangat terbatas.

**Tabel 9. Uji KD**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,855 <sup>a</sup>	,730	,727	,39057

a. Predictors: (Constant), Pelatihan, Kompetensi  
 b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Pengolahan data dengan IBM SPSS 27.0 (2025)

Dalam hal ini, Adjusted R<sup>2</sup> bernilai 0,727, menunjukkan bahwa 72,7% dari variasi dalam Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh dua variabel independen, yaitu Kompetensi dan Pelatihan. Nilai ini mengindikasikan bahwa model regresi memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan variasi dalam Kinerja Karyawan. Sementara, sebesar 27,3% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap kinerja pegawai, khususnya pada karyawan kontrak "Excellent Service" PT. Srimulya Utama yang bekerja di Terminal Harjamukti Cirebon dan Leuwipanjang Bandung.

1. Dari Uji Dekriptif, kompetensi, pelatihan, dan kinerja pegawai "Excellent Service" di Terminal Harjamukti Cirebon dan Terminal Leuwipanjang Bandung berada pada kategori moderat. Kondisi ini menunjukkan bahwa ketiga aspek tersebut telah berjalan, namun masih memiliki potensi untuk ditingkatkan agar mencapai hasil yang lebih optimal.
2. Hasil hipotesis 1 menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai "Excellent Service". Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pegawai, semakin efektif dan efisien kinerja mereka dalam memberikan pelayanan.
3. Hasil uji hipotesis 2 membuktikan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pelatihan yang relevan dan terstruktur mampu meningkatkan keterampilan serta pengetahuan kerja, sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik.
4. Hasil uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa kompetensi dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai "Excellent Service". Hal ini menandakan bahwa kombinasi kompetensi dan pelatihan berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan di terminal bus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Unimal Press.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanafa Publishing.
- Bacal, R. (2015). *Performance Management*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Basri, R. (2015). *Performance Appraisal (Cetakan Pertama)*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Božović, J., Božović, I., & Ljumović, I. (2019). Impact of HRM Practices on Job Satisfaction of Employees in Serbian Banking Sector. *Management: Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies*, 24(1), 63. <https://doi.org/10.7595/management.fon.2018.0035>
- Čižiūnienė, K., Vaičiūtė, K., & Batarlienė, N. (2016). Research on Competencies of Human Resources in Transport Sector: Lithuanian Case Study. *Procedia Engineering*, 134, 336–343. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2016.01.016>
- Dewi, P. E. S., & Rahmawati, P. I. (2021). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karier Terhadap Kinerja Staff Munduk Moding Plantation Nature Resort and

- Spa. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(2), 221. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i2.27684>
- Dwinanda, G. (2022). Efek Pendidikan dan Pelatihan Melalui Kompetensi dan Imbasnya Terhadap Kinerja Pada PT Barru Barakah Property. *Nobel Management Review*, 3(2), 261–273. <https://doi.org/10.37476/nmar.v3i2.3033>
- Edison, E., & Kartika, T. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Staff Di Sentra Industri Kulit Sukaregang. *Barista: Jurnal Kajian Bahasa Dan Pariwisata*, 4(1), 51–60.
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). Pengaruh Pelatihan, Kompetensi, Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2239>
- Farrukh, M., Khan, M. S., Raza, A., & Shahzad, I. A. (2021). Influence of high-performance work systems on intrapreneurial behavior. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 12(4), 609–626. <https://doi.org/10.1108/JSTPM-05-2020-0086>
- Hamalik, O. (2016). *Proses Belajar Mengajar*. Bumi Aksara.
- Haryati, S. (2022). The Effect of Recruitment and Job Placement on Employee Performance at PERUMDAM Tirta Darma Ayu. *International Journal of Social Health*, 1(2), 69–78. <https://doi.org/10.58860/ijsh.v1i2.13>
- Hasanah, H., & Sutanti, S. (2021). PENGARUH KOMPENSASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA STAFF PT. HATINDO METAL UTAMA. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(2), 85. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.2.85-92>
- Hasibuan, M. (n.d.). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hutapea, P., & Thoha, N. (2008). *Kompetensi Plus*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Keka, M. I., Wediawati, T., & Andriana, A. N. (2021). Pengaruh Pelatihan, Pengembangan Karir Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Staff Pada PT. Kaltim Methanol Industri (KMI) Di Kota Bontang. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 89–94.
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650>
- Maulana, A. B., & Hermana, C. (2021). PENGARUH KOMPETENSI DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN KARAWANG.

- Eqien: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2).  
<https://doi.org/10.34308/eqien.v8i2.214>
- Mulyani, S. R., & Saputri, M. A. (2019). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Penempatan Kerja dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai. *Psyche 165 Journal*, 51–63.  
<https://doi.org/10.35134/jpsy165.v12i1.51>
- Otoo, F. N. K., & Mishra, M. (2018). Measuring the impact of human resource development (HRD) practices on employee performance in small and medium scale enterprises. *European Journal of Training and Development*, 42(7/8), 517–534.  
<https://doi.org/10.1108/EJTD-07-2017-0061>
- Pitriyanti, R., Yulianti, O., & Indriasari, N. (2022). Effect of Recruitment and Placement on Employee Performance at PT. Wahyu Septyan Bengkulu. *Jurnal Fokus Manajemen*, 1(2).  
<https://doi.org/10.37676/jfm.v1i2.1771>
- Potnuru, R. K. G., & Sahoo, C. K. (2016). HRD interventions, employee competencies and organizational effectiveness: an empirical study. *European Journal of Training and Development*, 40(5), 345–365.  
<https://doi.org/10.1108/EJTD-02-2016-0008>
- Priansa, D. J. (2018). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Alfabeta.
- Rachmawati, R. W. (2017). PENGARUH PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA STAFF PT. BANK BJB KANTOR CABANG SUCI BANDUNG. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 1–16.  
<https://doi.org/10.25105/jmpj.v9i1.802>
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. PT. Raja Grafindo.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 1777–1786.  
<https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Sahanggamu, P. M., & Mandey, S. L. (2014). Pengaruh pelatihan kerja, motivasi, dan disiplin kerja terhadap kinerja staff pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Dana Raya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(4).
- Salman, M., Ganie, S. A., & Saleem, I. (2020). The concept of competence: a thematic review and discussion. *European Journal of Training and Development*, 44(6), 717–742.
- Sedarmayanti. (2015). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. CV. Mandar Maju.
- Setyowati, I., & Haryani, S. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Staff Pada Restoran Taman Pringsewu Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, 2(2), 57–72.
- Sinambela, L. P. (2011). *eformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Sutono, S., & Hidayat, R. (2023).

Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Staff dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening di PT Syntronic Indonesia. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1341–1345.

<https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1648>

Wibowo. (2015). *Manajemen Kinerja (Edisi Kelima)*. PT. Raja Grafindo Persada.

Yuniarsih, T., & Suwatno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi Dan Isu Penelitian*. CV. Alfabeta.