

Effect of Competence on Employee Performance on Id Express Sumedang

Faisal Ramdhani¹, Risa Ratna Gumilang², Ila Karmila³

^{1,2,3}Universitas Sebelas April Sumedang

faisalrm@gmail.com, risa_rgumilang@gmail.com, karmilasoe kantapraja@gmail.com

Article Info

ABSTRACT

Keywords:

competence,
employee
performance

The core problem of this research is the less than optimal working power of employees. The purpose of the study was to determine the implementation of competence, employee performance, and the magnitude of the influence of competence on employee performance at ID Express Sumedang. This study uses a descriptive research method approach with quantitative analysis techniques, conducted through a survey method. Data collection techniques were analyzed by means of observation and questionnaires. The population of employees at ID Express Sumedang is 40 people and the research sample is 40 people. The research data uses simple regression analysis, correlation test, coefficient of determination and hypothesis testing. The results showed that the implementation of competence was 2,394 (very good) with an average of 85.50%, employee performance was 2,407 (very good) with an average of 85.96%, then the strong relationship between competence and employee performance at the ID Express Office Sumedang is 0.832 (strong relationship), and the magnitude of the influence of competence on employee performance at the Sumedang ID Express Office is 69.2% and there are still 30.8% other factors. The results of the hypothesis test, it turns out that $t_{count} (9.24) > t_{table} (1.68595)$, it can be said that there is a positive influence between competence on employee performance at the Sumedang ID Express Office which is acceptable. To improve one's performance, employees have basic characteristics because individual characteristics are a deep and inherent part of a person



Copyright © 2022 Journal of Bussines Management Basic. All rights reserved.

Corresponding Author:

Faisal Ramdhani,
Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Jl. Angkrek Situ No. 19 Sumedang Utara Sumedang.
Email: faisalrm@gmail.com

1. INTRODUCTION

Setiap organisasi atau perusahaan memerlukan sumber daya untuk mencapai tujuannya. Sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*) yang di perlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan, dan tindakan. Sumber daya tersebut antara lain terdiri atas sumber daya alam, sumber daya *financial*, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan dan sumber daya teknologi. Diantara sumber daya tersebut, sumber daya yang terpenting adalah (*Human resource*) Sumber Daya Manusia (SDM)). SDM merupakan sumber daya yang di gunakan untuk menggerakkan dan menyinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan Organisasi. Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur (*Idle*) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. SDM memiliki andil besar dalam menentukan maju atau berkembangnya suatu organisasi. Oleh karena itu, Mengelola SDM sangatlah penting dimana Pemanfaatan potensi SDM memerlukan suatu perencanaan yang baik, pelaksanaan yang konsisten, dan pengendalian yang kontinyu oleh pihak organisasi. Untuk mencapai tujuan tersebut maka program pemberdayaan SDM menjadi salah satu kegiatan yang dinilai tepat untuk dapat di lakukan baik saat ini maupun dimasa yang akan datang. Salah satunya pada *ID Express* Sumedang. *ID Express* adalah salah satu pelayanan jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi pertama di Indonesia yang bekerjasama dengan beberapa toko *online* termasuk *shopee* yang sudah menerapkan konsep pengiriman geosentris dan juga didukung oleh jasa layanan *fulfillment Center* yang menjadikan jasa tersebut terbilang baik dan merekapun Buka setiap minggu dan hari libur. Banyak keunggulan yang bisa kalian dapatkan ketika menggunakan jasa tersebut, salah satunya gratis ongkos kirim di *shopee*, pengiriman *ID Express* terbilang cepat, dan juga buka pada hari libur. Kalian dapat melihat info lengkap di *ID Express* website [www.idexpress.co m](http://www.idexpress.co.m).

ID Express sumedang untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan bermutu sehingga dapat meningkatkan citra pelayanan publik di wilayah Sumedang sebagai jasa pengiriman barang atau jasa ekspedisi yang sedang berkembang, tentunya perlu dilakukan pembenahan baik dari bidang manajemen, sumber daya manusia (SDM), dan sarana prasarana pendukung. Tujuan tersebut sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat, menuntut kemampuan SDM dalam menangkap fenomena perubahan, menganalisa dampak terhadap organisasi, menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak kenyataan ini, maka peran SDM dalam perusahaan tidak hanya sekedar administratif tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mengembangkan potensi SDM agar menjadi kreatif dan inovatif. Salah satunya dengan kinerja pegawai.

Sinambela (2020: 480) mengemukakan bahwa, kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Hal ini tidak lepas dari aspek manajerial yang mempengaruhinya, sebab setiap pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menilai dan menolong memperbaiki kinerja bagi mereka yang menjadi bawahannya. Berdasarkan hasil observasi awal tentang kinerja pegawai pada ID Express Sumedang masih perlu ditingkatkan dalam pencapaian kinerja. Terlihat Laporan realisasi penyampaian barang atau di ID Express Sumedang lebih dikenal dengan istilah *summary report* sendiri dibagi dua, yaitu terbagi atas pengiriman barang dari luar Sumedang menuju Sumedang (*inbound*) dan pengiriman barang dari Sumedang keluar Sumedang (*outbound*). Dari *summary report inbound* wilayah Sumedang Periode November dan Desember 2020 yang dikeluarkan divisi *Prove of Dilevery* (POD) ID Express Sumedang, sebagai berikut:

Tabel 1. *Summary POD Report Inbound dan Outbound ID Express Sumedang*
Periode 1 November - 31 Desember 2020

Sumber: divisi *Prove of Dilevery* (POD) ID Express Sumedang, 2021

Jenis Layanan Paket	Target Penyampaian (hari)	Jumlah Pengiriman (paket)	Jumlah Pengiriman Cacat (Paket)	Cacat (%)
<i>Inbound</i>				
ID LITE	2-4	15.239	96	0,63
REGULAR	1-2	102.261	1031	1,01
SAMEDAY	1	30.193	235	0,78
<i>Outbound</i>				
ID LITE	2-4	13.186	1443	3,36
REGULAR	1-2	182.752	8158	4,46
SAMEDAY	1	40.900	907	2,22

Berdasarkan data tabel diatas dapat terlihat, bahwa target penyampaian yang telah ditentukan, ternyata dalam realisasinya tidak sepenuhnya tercapai, bahkan oleh ketiga paket layanan terpopuler ID Express Sumedang. Dari ketiga paket, persentase kegagalan pengiriman barang *on-time* (cacat) terbesar ditunjukkan oleh layanan REG yang memiliki estimasi pengiriman selama 1-2 hari kerja, mengikuti kemudian paket ID LITE dan SAMEDAY. ID Express Sumedang sangat jelas hambatan serius yang harus segera diperbaiki.

Selanjutnya ada jumlah keluhan dari pelanggan ID Express Sumedang yang disebabkan oleh kinerja karyawan ID Express Sumedang, terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Data Jumlah Keluhan Pelanggan pada ID Express Sumedang

No	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan			Prosentase (%)
		2018	2019	2020	
	Waktu tunggu yang lama	5	7	11	37,10
	Sering terjadinya barang rusak	5	3	5	20,97
	Sering tidak sesuai petugas	4	4	5	20,97
	pengirim dengan aplikasi	1	1	4	9,68
	Kurir yang tidak ramah				
	Jumlah	15	15	25	100%
	Persentase	27,27%	27,27%	45,45%	
	Total	55			

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat data ada jumlah keluhan dari pelanggan ID Express Sumedang yang disebabkan oleh kinerja karyawan ID Express Sumedang. Hal ini disebabkan masih banyak pekerja yang terlambat masuk kantor dan pulang cepat, masih terlihat beberapa orang pegawai yang kurang menaati jam kerja, dan pegawai meninggalkan kantor tanpa alasan yang pasti, masih adanya sebagian pegawai yang kurang menguasai pekerjaannya, kurang perhatian yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sehingga kinerja yang dilakukan pegawai menurun, tidak optimalnya fasilitasi peningkatan kinerja pegawai. Dari permasalahan diatas ada beberapa cara untuk mewujudkan kinerja yang baik dapat dicapai dengan meningkatkan kompetensi pegawai ID Express Sumedang.

Bukit, dkk., (2017: 21) menyatakan bahwa, kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara ketrampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Dalam sejumlah literatur, kompetensi sering dibedakan menjadi dua tipe, yakni *soft competency* atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia serta membangun interaksi dengan orang lain. Tentunya saat memasuki dunia kerja kita sebagai seorang calon pegawai seringkali diharapkan memiliki kompetensi tertentu atas jabatan kerja yang kita masuki. Hal ini akan menjadi acuan bagi organisasi untuk tahu kemampuan kerja kita sebagai calon pegawai. Melalui kompetensi kerja yang kita miliki, maka lebih mengetahui posisi apa yang cocok dan tepat untuk kita. Kompetensi juga dapat diartikan sebagai karakter individu yang dapat diukur dan ditentukan untuk menunjukkan perilaku dan performa kerja tertentu pada diri seseorang untuk menunjukkan fungsi kerja yang tepat bagi seorang pegawai. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti bermaksud mengetahui kompetensi yang mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian akan dituliskan dalam skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada ID Express Sumedang”**.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

- a) Masih banyak pekerja yang terlambat masuk kantor dan pulang cepat.
- b) Masih terlihat beberapa orang pegawai yang kurang menaati jam kerja, dan pegawai meninggalkan kantor tanpa alasan yang pasti.
- c) Masih adanya sebagian pegawai yang kurang menguasai pekerjaannya.
- d) Kurang perhatian yang dilakukan atasan terhadap bawahannya sehingga kinerja yang dilakukan pegawai menurun.
- e) Tidak optimalnya fasilitas peningkatan kinerja pegawai.

Maksud dilakukannya penulisan ini adalah untuk mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang diidentifikasi, sehingga dapat dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Adapun Tujuan penelitian sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kompetensi pada ID Express Sumedang.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai pada ID Express Sumedang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada ID Express Sumedang.

2. LITERATURE STUDY

Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu (Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan, Pengendalian). Jadi, Manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai Manajemen. Beach dalam Hakim (2018: 2) menyatakan bahwa, manajemen adalah proses penggunaan bahan- bahan dan manusia untuk mencapai tujuan tertentu yang mencakup kegiatan-kegiatan pengorganisasian, pengarahan, koordinasi, dan evaluasi. Selanjutnya menurut Stoner dan Wankel dalam Hakim (2018: 2) menyatakan bahwa, Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin, mengendalikan usaha-usaha organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang sudah ditetapkan. Proses di sini berarti suatu cara yang sistematis untuk melakukan sesuatu. Larasati (2018: 2) menyatakan bahwa, Manajemen itu sendiri berasal dari kata *“to manage”* yang artinya mengurus atau tata laksana. Sehingga manajemen dapat diartikan bagaimana cara mengatur, membimbing dan memimpin semua orang yang menjadi bawahannya agar usaha yang sedang dikerjakannya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Donnel dalam Larasati (2018:2) menyatakan bahwa, manajemen berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain. Sementara Terry dalam Larasati (2018: 2) menyatakan bahwa, manajemen adalah suatu proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan demikian, istilah manajemen

mengacu pada suatu proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan- kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

MSDM memperhatikan kesejahteraan manusia dalam organisasi agar dapat bekerja sama secara efektif dan berkontribusi terhadap kesuksesan organisasi. Kaswan dalam Bukit, dkk., (2017: 11) menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang meliputi antara lain perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan lain-lain. MSDM menangani SDM, yaitu orang yang siap, bersedia dan mampu memberi kontribusi terhadap tujuan *stakeholders*. Selanjutnya Sedangkan menurut Hasibuan (2016: 5), menyatakan bahwa, manajemen sumber daya manusia yaitu: suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam organisasi/ perusahaan. Sedangkan Bukit, dkk., (2017: 2) lebih spesifik menyatakan bahwa, MSDM merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Dengan demikian, istilah manajemen sumber daya manusia mengacu pada suatu pengelolaan sumber daya yang ada pada setiap individu agar mencapai tujuan organisasi, maka perlunya karakteristik manajemen sumber daya manusia agar berjalan dengan efektif dan efisien.

Kompetensi

Keberadaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan aset yang berharga bagi organisasi itu sendiri. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Menurut Kravets (2004) dalam Bukit, dkk., (2017: 20-21) menyatakan bahwa, kompetensi adalah suatu yang seseorang tunjukkan dalam kerja setiap hari. Kompetensi mencakup melakukan sesuatu, tidak hanya pengetahuan yang pasif. Seorang karyawan mungkin pandai, tetapi jika mereka tidak menterjemahkan kepandaiannya ke dalam perilaku di tempat kerja yang efektif, kependaian tidak berguna. Jadi kompetensi tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan. Menurut Spencer and Spencer (1993) dalam Bukit, dkk., (2017: 21) menyatakan bahwa, kompetensi didefinisikan sebagai *Underlying characteristic's of an individual which is causally related to criterion-referenced effective and or superior performance in a job or situation*. Kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Menurut Boyatzis dalam Bukit, dkk., (2017: 22) menyatakan bahwa kompetensi mempunyai lingkup lebih luas daripada keterampilan, dan menggambarkan perbedaan antara aspek-aspek yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan secara kompeten, dan atribut yang diperlukan oleh seseorang agar dapat memenuhi persyaratan dalam melakukan pekerjaan secara kompeten. Dengan demikian kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara ketrampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi. Dalam sejumlah literatur, kompetensi sering dibedakan menjadi dua tipe, yakni *soft competency* atau jenis kompetensi yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengelola proses pekerjaan, hubungan antar manusia serta membangun interaksi dengan orang lain.

Dimensi Kompetensi

Armstrong dalam Sudarmanto (2018: 68) menyatakan bahwa, dalam membagi kompetensi dalam gugus dan dimensi sebagai berikut :

- a) Kemampuan intelektual adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai aktivitas mental -berpikir, menalar, dan memecahkan masalah. Individu dalam sebagian besar masyarakat menempatkan kecerdasan, dan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi Meliputi : perspektif strategis, analisis dan penilaian, perencanaan, dan pengorganisasian.
- b) Kemampuan interpersonal adalah kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim. Meliputi: mengelola staf, sikap persuasif dan asertif, pengambilan keputusan, kepekaan interpersonal, dan komunikasi lisan.
- c) Kemampuan adaptabilitas adalah *kesiapan dalam mengatasi tugas yang sudah diprediksi ketika mempersiapkan dan berpartisipasi dalam peran kerja* Meliputi adaptasi, dan kesiapan kerja
- d) Kemampuan orientasi hasil adalah Kemampuan orientasi seseorang berhubungan erat dengan kesiapan mental dan fisiknya. Tingkat kemampuan mental seorang tunanetra akan berakibat pada proses kognitifnya, meliputi sikap energik dan inisiatif, motivasi berprestasi, dan kepekaan bisnis.

4. Kinerja Pegawai

Dalam suatu pekerjaan, terdapat berbagai tugas yang menjelaskan usaha apa dan bagaimana manusia melakukan usaha tersebut untuk pencapaian tujuan tertentu. Jika ada cukup tugas terkumpul untuk membenarkan dipekerjakannya seseorang, maka terciptalah suatu posisi atau jabatan. Dengan demikian, bahwa suatu jabatan adalah sekumpulan kewajiban, tugas, dan tanggung jawab yang memerlukan jasa-jasa seseorang. Oleh karena itu, jumlah posisi dalam suatu organisasi sama dengan jumlah orang yang dipekerjakan organisasi itu. Menurut Sinambela (2020: 480) menyatakan bahwa, kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan mereka dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Menurut Rivai dan Basri dalam Masram dan Mu'ah (2017: 138) menyatakan bahwa, Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Selanjutnya menurut Mathis dan Jackson dalam Masram dan Mu'ah (2017: 138) menyatakan bahwa, Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*): (1) memasukan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan suatu karakter dalam suatu permainan; (4) menggambarkannya dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan suatu kegiatan dalam suatu permainan; (7) memainkan musik; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin. Dengan demikian, istilah kinerja perwujudan hasil kerja yang dicapai karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari organisasi hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dimensi Kinerja Pegawai

Dimensi kinerja pegawai berdasarkan pengukuran kinerja pegawai menurut Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 2019 tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil yang memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Kuantitas adalah ukuran jumlah atau banyak dari hasil karya/kerja yang dicapai.
- b. Kualitas adalah Kesesuaian hasil kerja yang diinginkan dalam suatu pekerjaan atau kualitas kerja seseorang bukan suatu hal yang instan dapat diperoleh oleh seorang pegawai, namun karyawan tersebut dahulu harus dapat memahami terhadap tugas pokok dan fungsinya maupun standar kerja yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- c. Waktu adalah ukuran lamanya proses setiap hasil kerja yang dicapai.
- d. Orientasi pelayanan adalah sikap dan perilaku kerja PNS dalam memberikan pelayanan terbaik kepada yang dilayani antara lain meliputi masyarakat, atasan, rekan sekerja, unit kerja terkait, dan/atau instansi lain.
- e. Integritas adalah kemampuan untuk bertindak sesuai dengan nilai, norma dan etika dalam organisasi.
- f. Komitmen adalah kemauan dan kemampuan untuk menyelaraskan sikap dan tindakan PNS untuk mewujudkan tujuan organisasi dengan mengutamakan kepentingan dinas daripada kepentingan diri sendiri, seseorang, dan/atau golongan.
- g. Kerja sama adalah kemauan dan kemampuan PNS untuk bekerja sama dengan rekan sekerja, atasan, bawahan dalam unit kerjanya serta instansi lain dalam menyelesaikan suatu tugas dan tanggung jawab yang ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- h. Disiplin adalah kesanggupan Pegawai Negeri Sipil untuk mentaati kewajiban dan menghindari larangan yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kedisiplinan yang apabila tidak ditaati atau dilanggar dijatuhkan hukuman disiplin.

3. METHOD

Data yang terkumpul selanjutnya di analisis dengan teknik analisis data statistik. Sugiyono (2015: 14) menyatakan bahwa kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat Kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan pada ID Express Sumedang. Waktu penelitian dimulai dari bulan Januari 2021. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pegawai pada ID Express Sumedang sebanyak 40 orang. dan sampel menggunakan

sampel jenuh adalah teknik sampel bila semua anggota digunakan sebagai sampel penelitian adalah pegawai pada ID Express Sumedang sebanyak 40 orang.

4. RESULT AND DISCUSSION

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 25.0 dapat disimpulkan pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang, untuk variabel kompetensi (X) adalah 2.394 (sangat baik) dilihat dari skor paling tinggi pada pembahasan dalam pengelolaan staf ID Express Sumedang dikelola oleh bagian SDM (88,50 %) dan skor paling rendah pada pembahasan ID Express Sumedang akan memberikan reward terhadap pegawai yang berdedikasi tinggi dan loyal (82,00 %). Jadi penilaian responden mengenai kompetensi (X) secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator-indikatornya berada pada kategori sangat baik atau sebesar 85,50 %, karena pelaksanaan kompetensi pada Kantor ID Express Sumedang sudah sesuai dengan harapan. Untuk variabel kinerja pegawai (Y) adalah 2.407 (sangat baik) dilihat dari skor paling tinggi pada pembahasan kinerja pegawai ID Express Sumedang menyelelarkan sikap dan tindakan untuk mewujudkan tujuan organisasi (89,50 %) dan skor paling rendah pada pembahasan sikap pegawai ID Express Sumedang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, atasan rekan sekerja, unit kerja terkait, dan/ atau instansi lain (81,50 %). Jadi penilaian responden mengenai kinerja pegawai (Y) secara keseluruhan yang dinilai berdasarkan indikator-indikatornya berada pada kategori baik atau sebesar 85,96 %, karena pelaksanaan kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang sudah sesuai dengan harapan. Hasil analisis normalitas kedua, sebagai berikut: Kompetensi (X) nilai Z K-S sebesar 0,187 dengan asymp sig 0,206. Oleh karena nilai asymp sig tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel kompetensi pada Kantor ID Express Sumedang berdistribusi Normal dan Kinerja pegawai (Y) nilai Z K-S sebesar 0,120 dengan asymp sig 0,125. Oleh karena nilai asymp sig tersebut lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang berdistribusi Normal. Hasil persamaan regresi sederhana yaitu $\hat{Y} = a + bx$ sebesar $\hat{Y} = 15,68 + (-50,69) x$ artinya nilai regresi mendekati 0 maka model regresi baik dalam melakukan prediksi, dengan demikian terjadi hubungan antara kompetensi dengan kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang dan hasil perhitungan uji linieritas di atas ternyata $F_{hitung} > F_{daftar}$ atau $3,24 > 5,33$ dengan demikian diidentifikasi bahwa kompetensi dengan kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang beregresi linier. Hasil perhitungan koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0,832. Dengan demikian besarnya hubungan kompetensi dengan kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang sebesar 0,832 dan ada pada interval 0,80 – 1,000 atau dapat dikatakan bahwa kompetensi (X) dengan kinerja pegawai (Y) pada Kantor ID Express Sumedang memiliki hubungan yang kuat. Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang sebesar 69,2 %. Bahwa dapat disimpulkan kompetensi mempengaruhi kuat terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang dan masih ada 30,8 % faktor lain, diantaranya tekanan (motivasi ekonomi, alasan emosional (iri/cemburu, balas dendam, kekuasaan, gengsi) dan nilai (*values*). Adanya kesempatan/ peluang (sumber daya manusia/ perilaku), dan Rasionalisasi (sikap). Hasil perhitungan uji hipotesis di atas, ternyata $t_{hitung} > t_{table}$ atau $9,24 > 1,68595$. Dengan demikian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang. Dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang dapat diterima.

5. CONCLUSION

Berdasarkan hasil pengujian data tentang pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan *excellent service* pada Puskesmas Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang dapat dikatakan sangat baik karena pelaksanaan *Excellent Service* pada Puskesmas Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang sudah sesuai dengan harapan. Artinya *excellent service*, *excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni:

- a) peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.
- b) Pelaksanaan kompetensi pada Kantor ID Express Sumedang dapat dikatakan sangat baik karena pelaksanaan kompetensi pada Kantor ID Express Sumedang sudah sesuai dengan harapan. Artinya kompetensi sendiri dapat dipahami sebagai sebuah kombinasi antara keterampilan (*skill*), atribut personal, dan pengetahuan (*knowledge*) yang tercermin melalui perilaku kinerja (*job behavior*) yang dapat diamati, diukur dan dievaluasi.

- c) Besarnya pengaruh kompetensi terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang sebesar 69,2 %. Bahwa dapat disimpulkan kompetensi mempengaruhi kuat terhadap kinerja pegawai pada Kantor ID Express Sumedang dan masih ada 30,8 % faktor lain, diantaranya tekanan (motivasi ekonomi, alasan emosional (iri/cemburu, balas dendam, kekuasaan, gengsi) dan nilai (*values*). Adanya kesempatan/ peluang (sumber daya manusia/ perilaku), dan Rasionalisasi (sikap).

Untuk hal tersebut peneliti memberikan saran, sebagai masukan bagi perusahaan ID Express Sumedang sebagai berikut:

- Perlu dipertahankan dan dikembangkan kompetensi pegawai yang telah ada melalui pendidikan dan pelatihan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan.
- Diharapkan perusahaan dapat memberikan *reward* sebagai bentuk penghargaan bagi pegawai yang memiliki kompetensi tertentu.
- Meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal responsive terhadap masukan yang datang dari pelanggan.
- Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, perlu diupayakan langkah-langkah untuk meningkatkan kompetensi pegawai.

REFERENCE

- Antari, Santika, dan Witari. 2018. *Analisis Lingkungan Kerja dan Kompetensi Dalam Meningkatkan Motivasi dan Kinerja Personel Biro SDM Polda Bali*. Denpasar: STIE Triatma Mulya. Vol. 13, No. 1, Februari 2018, ISSN: 1978- 6069, Hal. 81-89.
- Bukit, Malusa, dan Rahmat. 2017. *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Fahmi. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Masram dan Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Cetakan Pertama, Februari 2017. ISBN: 978-602-6930- 46-0. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Muhammad. 2019. *Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Besar*. Banda Aceh: STIE Sabang. Simen (Akuntansi dan Manajemen) STIES, Vol. 10, No. 1, 2019, ISSN: 2355-0465, e-ISSN: 2598-3008, Hal. 57-75.
- Mulyani dan Saputri. 2019. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Penempatan Kerja, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai*. Padang: Universitas Putra Indonesia. Jurnal Psyche 165 Fakultas Psikologi, Vol. 12, No. 1, Januari 2019, ISSN: 2088-5326, e-ISSN: 2502- 8766, Hal. 51-63.
- Pongoh, Mananeke, dan Sendow. 2018. *Pengaruh Kompetensi dan Penempatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Lembaga Penyiaran Publik TVRI Stasiun Sulawesi Utara*. Manado: Universitas Sam Ratulangi. Jurnal EMBA, Vol. 6, No. 4, September 2018, ISSN: 2303-1174, Hal. 2388-2397.
- Pramularso. 2018. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai CV. Inaura Anugerah Jakarta*. Jakarta: Akademi Manajemen Keuangan BSI Jakarta. Vidya Cipta, Vol. 11, No. 1, Maret 2018, ISSN: 2550-0805, e- ISSN: 2550-0791, Hal. 40-46.
- Sinambela. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia (membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja)*. Cetakan Pertama, April 2018. ISBN: 978-602- 217-935-1. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2018. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke-9. Jakarta: Kencana.
- Buku Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sebelas April Sumedang. 2020.
- <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/pariwisata/article/download/345/313> [diakses pada tanggal 14 Januari 2021, 00:12:05 WIB].
- <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/download/21006/20718> [diakses pada tanggal 14 Januari 2021, 16:39:18 WIB].
- <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta/article/download/2003/2032>. [diakses pada tanggal 14 Januari 2021, 05:28:02 WIB].
- <http://www.stiesaceh.ac.id/ejurnal/index.php/simen/article/view/133/76>. [diakses pada tanggal 14 Januari 2021, 13:51:11 WIB].
- <http://lppm.upiypk.ac.id/ojsupi/index.php/PSIKOLOGI/article/download/76/46>. [diakses pada tanggal 14 Januari 2021, 00:24:25 WIB].