

**PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA
SERVICEMAN DI PT TRAKINDO UTAMA SUMBAGSEL**



TESIS OLEH:

ANGGUN SUCI BUDIARTI

01012682125011

MAGISTER MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar

Magister Manajemen

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

2024

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA *SERVICEMAN* DI PT TRAKINDO UTAMA SUMBAGSEL

Disusun oleh:

Nama : Anggun Suci Budiarti
NIM : 01012682125011
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)



Disetujui untuk digunakan sebagai syarat pengajuan SK Penguji Komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Sulastris, M.E., M.Kom
NIP : 195910231986012002

Tanggal : 05 Januari 2024

Pembimbing II



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP : 198907112018031001

Tanggal : 05 Januari 2024

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA *SERVICEMAN* DI PT TRAKINDO UTAMA SUMBAGSEL

Disusun oleh:

Nama : Anggun Suci Budiarti
NIM : 01012682125011
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada Tanggal 10 Januari 2024 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 10 Januari 2024

Panitia Ujian Komprehensif



Ketua,

Prof. Dr. Hj. Sulastri, M.E., M.Kom
NIP : 195910231986012002

Anggota,

Dr. Muhammad Ichsan Hadiri, S.T., M.M
NIP : 198907112018031001

Anggota,

Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
NIP : 196610221992032002

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Magister Manajemen Universitas Sriwijaya

Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP : 196703141993032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggun Suci Budiarti
NIM : 01012682125011
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul:

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA *SERVICEMAN* DI PT TRAKINDO UTAMA SUMBAGSEL

Ketua : Prof. Dr. Hj. Sulastri, M.E., M.Kom
Anggota : Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
: Dr. Hj. Zunaidah, M.Si
Tanggal Ujian : 10 Januari 2024

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar magister saya.

Palembang, 30 Mei 2024

Pembuat Pernyataan,



Anggun Suci Budiarti

NIM : 01012682125011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri ”

(Surat Ar-Rad Ayat 11)

“We Take Responsibility for Our Life, So Don't Blame Others for Your Failures”

(Anggun Suci Budiarti)

Dengan mengucapkan rasa syukur yang begitu luar biasa.

Saya persembahkan Tesis yang saya buat untuk:

Diri saya sendiri atas semangat, kerja keras, dan pengorbanannya selama ini.

Bapak dan Almarhumah Ibu sebagai motivasi terbesar dalam hidup saya.

Saudara, Keluarga Besar, Sahabat yang saya sayangi.

Serta semua Rekan-Rekan Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan rasa syukur yang begitu luar biasa kepada Allah SWT atas rahmat, hidayah, serta karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penelitian tesis ini dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel”. Tesis ini di tujukan sebagai salah satu persyaratan ujian kelulusan dalam meraih gelar Magister Manajemen program Starta Dua (S2) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Tesis ini membahas bagaimana Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja *Serviceman* yang ada di PT Trakindo Utama Sumbagsel. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah Pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel, dan Kompetensi memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penambahan terhadap variabel yang digunakan agar lebih bervariasi dan hasil penelitian lebih baik, karena masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi Kinerja *Serviceman*. Variabel independen lain yang disarankan diantaranya adalah Budaya Organisasi, Lingkungan Kerja, Beban Pekerjaan, Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan Kompensasi. Serta pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel pada penelitian, dan dapat memanjangkan periode waktu penelitian agar hasil penelitian dapat lebih relevan.

Dalam melakukan penelitian dan penulisan tesis ini tidak lepas juga dari berbagai kesalahan dan kekeliruan dari penulisan. Oleh karena itu, koreksi dan saran yang diberikan oleh para pembimbing digunakan untuk bahan perbaikan dalam menyempurnakan tesis ini.

Palembang, 30 Mei 2024



Anggun Suci Budiarti

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Sulastri, M.E., M.Komp., CIFM., CWM. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan juga banyak ilmu sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
2. Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing II dan selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan bimbingan dan juga banyak ilmu sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
3. Dr. Hj. Zunaidah, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan perbaikan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
4. Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik selama masa perkuliahan di Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.
5. Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.
6. Prof. Dr. Mohamad Adam, S.E., M.E. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
7. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
8. Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan di Magister Manajemen Universitas Sriwijaya.
9. Admin Jurusan dan Staff Tata Usaha Magister Manajemen Universitas Sriwijaya atas segala bantuan yang telah diberikan.
10. Orang tua yang saya cintai, yaitu Bapak Muji Sutrisno dan Ibu Desi Rosanti (Almh) sebagai motivasi terbesar saya untuk lanjut dan menyelesaikan pendidikan saya hingga S2 (Magister).
11. Saudara saya yang saya sayangi, Indah Sri Utami, Muhammad Tri Wahyudi, Muhammad Riezky Septiyan, serta keponakan tersayang Dahma Noor

Ghumaisha dan Heidi Noor Raffa yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat hingga mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.

12. Para sahabat yang selalu memberikan doa, semangat, dan sebagai tempat bercerita.
13. Rekan-rekan Magister Manajemen Universitas Sriwijaya Angkatan 51 atas persahabatan, doa, semangat, masukan, dan saran selama menyelesaikan tugas perkuliahan hingga menyelesaikan tesis ini dengan baik.
14. PT Trakindo Utama, para atasan saya, rekan kerja dan semua pihak yang telah meluangkan waktunya membantu, membimbing, dan memberikan kemudahan dalam pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.

Palembang, 30 Mei 2024



Anggun Suci Budiarti

ABSTRAK

PENGARUH PELATIHAN DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA *SERVICEMAN* DI PT TRAKINDO UTAMA SUMBAGSEL

Oleh:

Anggun Suci Budiarti

Peranan *Serviceman* dinilai sangat penting bagi keberlangsungan PT Trakindo Utama, menyadarkan kita bahwa keberhasilan jangka panjang dan keunggulan suatu perusahaan bergantung pada pentingnya sumber daya manusia, Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan dari bulan Juli sampai Desember 2023. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Sampel yang diteliti adalah sebesar 100 orang responden *Serviceman* (*Technician* dan *Senior Technician*) yang ada di PT Trakindo Utama Sumbagsel. Metode analisis data menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian pada variabel Pelatihan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Serviceman* (Y) di PT Trakindo Utama Sumbagsel. Pada variabel Kompetensi (X2) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja *Serviceman* (Y) di PT Trakindo Utama Sumbagsel. Perusahaan perlu mereview kembali program pelatihan yang telah dibuat dan diberikan kepada *Serviceman* apakah sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan bagi para *Serviceman*, karena dari penelitian ini terdapat *Serviceman* yang berpendapat bahwa pelatihan yang mereka ikuti tidak sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para *Serviceman* untuk meningkatkan kemampuan guna menunjang kinerja kerja *Serviceman*.

Kata Kunci: Pelatihan, Kompetensi, Kinerja, *Serviceman*

Dosen Pembimbing Tesis I,



Prof. Dr. Hj. Sulastri, M.E., M.Kom
NIP : 195910231986012002

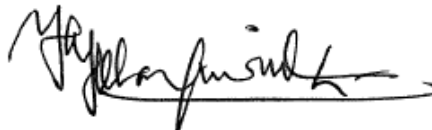
Dosen Pembimbing Tesis II,



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP : 198907112018031001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP : 196703141993032001

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF TRAINING AND COMPETENCY ON SERVICEMAN PERFORMANCE AT PT TRAKINDO UTAMA SUMBAGSEL

Oleh:

Anggun Suci Budiarti

The role of Servicemen is considered very important for the sustainability of PT Trakindo Utama, making us aware that the long-term success and excellence of a company depends on the importance of human resources. The purpose of the research is to determine the influence of training and competency on serviceman performance at PT Trakindo Utama Sumbagsel. The research method uses quantitative descriptive research. The research was conducted from July to December 2023. This research used data collection techniques through questionnaires, observations and interviews. The sample studied was 100 Serviceman respondents (Technicians and Senior Technicians) at PT Trakindo Utama Sumbagsel. The data analysis method uses multiple linear regression methods. The research results on the Training variable (X1) have a positive and significant influence on Serviceman Performance (Y) at PT Trakindo Utama Sumbagsel. The Competency variable (X2) have a positive but does not significant influence on Serviceman Performance (Y) at PT Trakindo Utama Sumbagsel. Companies need to review the training programs that have been created and provided to Servicemen to see whether they are in accordance with the wishes and needs of the Servicemen, because from this research there are Servicemen who are of the opinion that the training they have participated in is not in accordance with the wishes and needs of the Servicemen to improve their abilities to support work performance serviceman.

Keywords: Training, Competency, Performance, Serviceman

Dosen Pembimbing Tesis I,



Prof. Dr. Hj. Sulastri, M.E., M.Kom
NIP : 195910231986012002

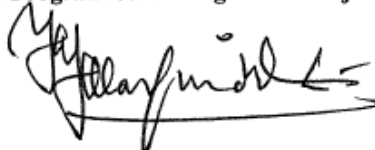
Dosen Pembimbing Tesis II,



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP : 198907112018031001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Manajemen



Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
NIP : 196703141993032001

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing tesis menyatakan bahwa abstrak tesis dalam bentuk Bahasa Inggris dari Mahasiswa berikut:

Nama : Anggun Suci Budiarti
NIM : 01012682125011
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Tesis : Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja Serviceman di PT Trakindo Utama Sumbagsel

Telah kami periksa penulisan, grammar maupun susunan tensesnya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Dosen Pembimbing Tesis I,



Prof. Dr. Hj. Sulastri, M.E., M.Kom
NIP : 195910231986012002

Dosen Pembimbing Tesis II,



Dr. Muhammad Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP : 198907112018031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anggun Suci Budiarti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 20 Juli 1995
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Jl. Srijaya Komp. Mandi Api Blok H 15 No 1506 RT 29
RW 09, Kelurahan Srijaya, Kecamatan Alang-Alang
Lebar, Kota Palembang
Nomor Hand Phone : 08118722713
Email : anggunsuci.asb@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL:

- TK PANCA BAKTI KOTA PALEMBANG (2000 - 2001)
- SD NEGERI 128 KOTA PALEMBANG (2001 - 2007)
- SMP NEGERI 19 KOTA PALEMBANG (2007 - 2010)
- SMA NEGERI 15 KOTA PALEMBANG (2010 - 2013)
- S1 TEKNIK SIPIL UNIVERSITAS SRIWIJAYA (2013 - 2017)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSEJUTUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Pelatihan.....	18
2.2.1 Pengertian Pelatihan.....	18
2.2.2 Tujuan Pelatihan	19
2.2.3 Tahapan Proses Pelatihan	20
2.2.4 Metode Pelatihan	20
2.2.5 Dimensi dan Indikator Pelatihan.....	22
2.3 Kompetensi	23
2.3.1 Pengertian Kompetensi	23
2.3.2 Kategori Kompetensi	25
2.3.3 Dimensi dan Indikator Kompetensi	25

2.4	Kinerja	26
2.4.1	Pengertian Kinerja	26
2.4.2	Manfaat Penilaian Kinerja	27
2.4.3	Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja.....	28
2.4.4	Dimensi dan Indikator Kinerja.....	29
2.5	Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis.....	30
2.5.1	Hubungan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan	30
2.5.2	Hubungan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan	31
2.6	Penelitian Terdahulu	32
2.7	Kerangka Berpikir	50
2.8	Hipotesis Penelitian	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		54
3.1	Lokasi dan Ruang Lingkup	54
3.2	Desain Penelitian	54
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	55
3.3.1	Jenis Data	55
3.3.2	Sumber Data	55
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian.....	56
3.4.1	Populasi Penelitian	56
3.4.2	Sampel Penelitian	57
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	58
3.6	Metode Analisis Data.....	59
3.7	Uji Instrumen Penelitian.....	60
3.7.1	Uji Validitas	60
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.8	Metode Suksesif Interval (MSI)	61
3.9	Uji Asumsi Klasik	63
3.9.1	Uji Normalitas	64
3.9.2	Uji Multikolienaritas	64
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	65
3.10	Teknik Analisis Penelitian.....	65
3.10.1	Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65

3.10.2 Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	66
3.11 Uji Hipotesis	67
3.11.1 Uji Parsial (Uji t)	67
3.11.2 Uji Simultan (Uji F)	68
3.12 Definisi Operasional Variabel	69
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.1.1 Sejarah Perusahaan	74
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	76
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	78
4.2 Gambaran Profil Responden Penelitian	78
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	88
4.3.1 Hasil Uji Validitas	88
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	91
4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Penelitian	93
4.4.1 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Pelatihan	94
4.4.2 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kompetensi ...	101
4.4.3 Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Kinerja	111
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	120
4.5.1 Hasil Uji Normalitas	120
4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas	121
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	122
4.6 Hasil Analisis Penelitian	124
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	124
4.6.2 Hasil Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	125
4.7 Hasil Uji Hipotesis	127
4.7.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	127
4.7.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	128
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	129
4.8.1 Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja	129
4.8.2 Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja	131
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	134
5.1 Kesimpulan	134

5.2	Saran.....	134
5.3	Keterbatasan Penelitian	135
5.4	Implikasi Hasil Penelitian	136
	5.4.1 Implikasi Teoritis	136
	5.4.2 Implikasi Praktis.....	137
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	138
	DAFTAR PUSTAKA	139
	LAMPIRAN	145

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	52
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	78
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	122

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja <i>Serviceman</i> di Perusahaan	4
Tabel 1.2 <i>Technician</i> KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)	6
Tabel 1.3 <i>Senior Technician</i> KPI (<i>Key Performance Indicator</i>).....	7
Tabel 1.4 Pencapaian <i>Target Skill Serviceman</i> di Perusahaan.....	8
Tabel 1.5 <i>List of Serviceman Skill and Training</i> di Perusahaan.....	10
Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu.	32
Tabel 3.1 Jumlah Populasi <i>Serviceman</i> di Perusahaan.	57
Tabel 3.2 Skala Likert.	59
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	70
Tabel 4.1 Gambaran Profil Responden Asal Cabang (<i>Serviceman</i>).	79
Tabel 4.2 Gambaran Profil Responden Jenis Kelamin (<i>Serviceman</i>).	79
Tabel 4.3 Gambaran Profil Responden Posisi Kerja (<i>Serviceman</i>).....	80
Tabel 4.4 Gambaran Profil Responden Usia (<i>Serviceman</i>).....	80
Tabel 4.5 Gambaran Profil Responden Pendidikan (<i>Serviceman</i>).	81
Tabel 4.6 Gambaran Profil Responden Status Kerja (<i>Serviceman</i>).	82
Tabel 4.7 Gambaran Profil Responden Masa Kerja (<i>Serviceman</i>).	82
Tabel 4.8 Gambaran Profil Responden Status Pernikahan (<i>Serviceman</i>).	83
Tabel 4.9 Gambaran Profil Responden Asal Cabang (<i>Leader Serviceman</i>).	84
Tabel 4.10 Gambaran Profil Responden Jenis Kelamin (<i>Leader Serviceman</i>)...85	
Tabel 4.11 Gambaran Profil Responden Posisi Kerja (<i>Leader Serviceman</i>).	85
Tabel 4.12 Gambaran Profil Responden Usia (<i>Leader Serviceman</i>).	86
Tabel 4.13 Gambaran Profil Responden Pendidikan (<i>Leader Serviceman</i>).....	86
Tabel 4.14 Gambaran Profil Responden Masa Kerja (<i>Leader Serviceman</i>).	87

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Pelatihan.....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Kompetensi.....	89
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Kinerja.....	90
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
Tabel 4.19 Tabel Interpretasi.....	93
Tabel 4.20 Tabel Tanggapan Responden Berkaitan Variabel Pelatihan.....	94
Tabel 4.21 Tabel Tanggapan Responden Berkaitan Variabel Kompetensi.....	102
Tabel 4.22 Tabel Tanggapan Responden Berkaitan Variabel Kinerja.....	112
Tabel 4.23 Hasil Uji Normalitas.....	120
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinieritas.....	121
Tabel 4.25 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	123
Tabel 4.26 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	124
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	126
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	127
Tabel 4.29 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	129

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian untuk <i>Serviceman</i>	145
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian untuk <i>Leader Serviceman</i>	150
Lampiran 3. Profil Responden Penelitian.....	153
Lampiran 4. Hasil Tanggapan Responden Penelitian	155
Lampiran 5. Hasil Perhitungan R Tabel	170
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	173
Lampiran 7. Hasil Perhitungan F Tabel	181
Lampiran 8. Hasil Analisis Penelitian.....	184

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Trakindo Utama didirikan pada Tanggal 23 Desember 1970 oleh Achmad Hadiat Kismet Hamami. PT Trakindo Utama resmi menjadi distributor tunggal untuk produk alat berat merek Caterpillar di Indonesia pada Tanggal 13 April 1971. Didukung oleh fasilitas pendukung dan jaringan pasokan suku cadang yang luas, menyediakan layanan kelas dunia untuk pelanggan di sektor konstruksi, *agriculture, forestry*, pertambangan, transportasi, energi, penggalian minyak dan gas bumi. Berikut contoh jenis alat berat yang ada di PT Trakindo Utama, *Excavator, Skid Steer, Forest Machines, Motor Grader, Lift Truck, Wheel Loader, Dozer, Generator, Hydraulic Mining Shovel, Articulated Truck, Generator Set*, dan jenis lainnya (*Company Profile PT Trakindo Utama, 2023*).

Selama lebih dari 50 tahun PT Trakindo Utama telah berkembang menjadi perusahaan yang secara aktif memberikan kontribusi bagi pembangunan di Indonesia. Berkomitmen untuk memberikan keunggulan, memungkinkan kemajuan menuju kesuksesan, memajukan karyawan, pelanggan, mitra, masyarakat, dan para pemegang saham. Saat ini PT Trakindo Utama telah memiliki 70 (tujuh puluh) Cabang dan Site yang tersebar diseluruh Indonesia mulai dari Cabang yang ada di Banda Aceh sampai di Jayapura (*Company Profile PT Trakindo Utama, 2023*).

PT Trakindo Utama Sumbagsel terdiri dari 8 (delapan) cabang yaitu, Palembang, Prabumulih, Jambi, Muara Bungo, Tanjung Enim, Bengkulu, Bandar Lampung, dan Bangka Belitung. Serta memiliki 7 (tujuh) Departemen, yaitu *Service Command Center (SCC)*, *Finance*, *Sales (Prime Product Sales, Product Support Sales, Rental)*, *Safety Health and Environment (SHE)*, *Warehouse (POD)*, *Service*, dan *Human Resources & General Affair (HRGA)*. Sedangkan ada 3 (tiga) bidang atau department yang menjadi *core* dari PT Trakindo Utama, yaitu Departement *Sales (Prime Product Sales, Product Support Sales, RUE)*, *Warehouse (POD)*, dan *Service*.

Pada *Service Department* sendiri terdapat posisi *Serviceman* yang bertugas untuk melakukan pekerjaan perawatan dan perbaikan alat berat, yang terdiri dari *Technician*, dan *Senior Technician* (WIN *Serviceman Recruitment Process* PT Trakindo Utama No. HCM.ACQ.WIN.010.R00, 2023).

Serviceman merupakan Karyawan Non-Staff yang tugas utamanya adalah merawat alat berat, mampu mendeteksi permasalahan alat berat dengan cepat dan tepat, serta dapat memberikan saran menangani perbaikan dari permasalahan teknikal pada alat berat (*SOP Serviceman Performance Reward* PT Trakindo Utama No. HCM.MAN.SOP.006.R00, 2022).

Dengan mengetahui bahwa peranan *Serviceman* dinilai sangat penting bagi keberlangsungan PT Trakindo Utama, menyadarkan kita bahwa keberhasilan jangka panjang dan keunggulan suatu perusahaan bergantung pada pentingnya sumber daya manusia, karena banyak sumber daya yang dimiliki perusahaan dapat ditiru, kecuali

sumber daya manusia. Maka dari itu penting untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang ada dapat melakukan aktivitas pekerjaannya dengan sebaik mungkin.

Kinerja adalah tingkat keberhasilan yang dicapai oleh karyawan secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti hasil, target dan kriteria pekerjaannya (Robbins, 2018).

Terdapat delapan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam perusahaan, yaitu: 1) Kemampuan, 2) Kejelasan dan Penerimaan Seorang Karyawan, 3) Tingkat Motivasi Pekerja, 4) Kompetensi, 5) Fasilitas Kerja, 6) Budaya Kerja, 7) Kepemimpinan, dan 8) Disiplin Kerja (Afandi, 2018).

Kinerja dalam sebuah perusahaan memiliki peranan yang sangat penting untuk dapat membantu perusahaan dalam mencapai Visi dan Misi yang telah ditetapkan perusahaan. Penilaian kinerja selalu mengasumsikan bahwa karyawan memahami apa standar kinerja mereka, dan perusahaan juga memberikan karyawan umpan balik, pengembangan, dan insentif yang diperlukan untuk membantu karyawan yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik (Dessler, 2020).

Dari penjelasan tersebut, dapat kita simpulkan bahwa sebagian besar perusahaan saat ini mengakui jika karyawan yang terlatih dan memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan untuk mencapai visi dan misi suatu perusahaan.

Tabel 1.1
Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel Tahun 2022

No	Cabang	<i>Serviceman</i>	Jumlah <i>Serviceman</i> (Orang)	Kinerja <i>Serviceman</i> (Orang)				
				<i>Marginal Contributor</i> (C)	<i>Contributor</i> (C)	<i>Target</i> (T)	<i>Performance</i> (P)	<i>High Performance</i> (HP)
1	Palembang	<i>Technician</i>	32	0	2	26	4	0
		<i>Senior</i>	16	0	0	12	4	0
		<i>Technician</i>	6	0	0	6	0	0
2	Prabumulih	<i>Senior</i>	4	0	0	4	0	0
		<i>Technician</i>	5	0	1	3	0	0
		<i>Technician</i>	4	0	3	2	0	0
3	Jambi	<i>Senior</i>	4	0	3	2	0	0
		<i>Technician</i>	5	0	0	2	3	0
		<i>Technician</i>	1	0	0	0	1	0
4	Muara Bungo	<i>Senior</i>	43	1	0	39	3	0
		<i>Technician</i>	6	0	0	4	2	0
		<i>Technician</i>	9	0	0	9	0	0
5	Tanjung Enim	<i>Senior</i>	4	0	0	4	0	0
		<i>Technician</i>	8	0	0	8	0	0
		<i>Technician</i>	4	0	0	4	0	0
6	Bengkulu	<i>Technician</i>	6	0	0	6	0	0
		<i>Senior</i>	3	0	0	3	0	0
		<i>Technician</i>						
7	Bandar Lampung	<i>Technician</i>						
		<i>Senior</i>						
		<i>Technician</i>						
8	Bangka Belitung	<i>Technician</i>						
		<i>Senior</i>						
		<i>Technician</i>						
Total <i>Serviceman</i> (Orang)			156	1	6	132	17	0
Total <i>Serviceman</i> (%)				0,6	3,8	84,6	10,9	0,0

Sumber: Data dari *Human Resource* (HR) PT Trakindo Utama (2022)

Hasil kinerja karyawan di PT Trakindo Utama rutin dilakukan penilaian setiap tahunnya menggunakan PMD (*Performance Method Development*) dengan KPI (*Key Performance Indicator*). Hasil penilaian kinerja karyawan di PT Trakindo Utama terdiri dari 5 tingkatan, dari yang tertinggi hingga yang terendah, yaitu: 1) *High Performance* (HP), 2) *Performance* (P), 3) *Target* (T), 4) *Contributor* (C), dan 5) *Marginal Contributor* (MC).

Hasil pencapaian kinerja karyawan tersebut nantinya akan mempengaruhi besaran bonus tahunan yang akan di terima oleh setiap karyawan. Makin baik pencapaian kinerja karyawan, maka akan semakin tinggi pula pengali bonus tahunan yang diterima oleh karyawan tersebut.

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 mengenai Kinerja *Serviceman* yang ada di PT Trakindo Utama Sumbagsel Tahun 2022 menggunakan Data PMD (*Performance Method Development*) dengan KPI (*Key Performance Indicator*) menunjukkan bahwa dari total 156 *serviceman* tidak ada satu *serviceman* yang bisa mencapai *High Performance* (HP), serta yang mencapai *Performance* (P) hanya 17 *serviceman* saja atau sekitar 10,9 %. Mayoritas *serviceman* mencapai *Target* (T) dengan jumlah 132 *serviceman* atau sekitar 84,6 %, bahkan ada *serviceman* yang mencapai kinerja paling rendah sebagai *Marginal Contributor* (MC) dengan jumlah 1 *serviceman* atau sebesar 0,6 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa pencapaian kinerja *serviceman* yang ada di PT Trakindo Utama Sumbagsel masih standar menengah ke bawah.

Pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 dapat dilihat KPI (*Key Performance Indicator*) yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur pencapaian kinerja kerja *Serviceman* (*Technician & Senior Technician*) yang ada di PT Trakindo Utama.

Tabel 1.2
Technician KPI (Key Performance Indicator)

<i>No</i>	<i>Category</i>	<i>KPI Name</i>	<i>KPI Measurement Description</i>
1	Customer	Customer Internal Rating	Average Rating from Rating Customer Non CRC+ Rating Customer CRC (Upload) per Month
		Customer Rating	Average Rating from Customer per Month
		Work Presence	The Number of Absences From Work Without a Reason
		Internal Customer Rating	Average Internal Customer Rating Score (Actual Start <= Plan Start/All Event) X 100%
			Actual Available Hours / Standard Targeted Hours
2	Financial	Labor Hour Variant	Standard Hour / Actual Hour
		Rework hours	Total of Service Rework Hours / Total Service Hours --0% Rework = Performance Level is 120% --0% - 1% Rework = Performance Level is 100% --1% - 5% Rework = Performance Level is 80 % -- >5 Rework = Performance Level is 0%
		Productive Hours	Number of Billable Hours / Total Hours
		Number of Skills in LMS	The number of skills in the LMS
		On Time Work Completion	Actual End <= Plan End/ All Event (On-time work completed/All work) X 100%
3	Internal Business Processes	On-Time Arrival	Actual Start <= Plan Start/ All Event
		On-Time Report Submission	On Time Report According to Target / Total Report (All Event)
		Safety Check Program	Number of Safety Check Perform / Total Work Total Safety Check Perform on TU SMART / Target
		Accidents During Work	Number of MTC Accidents and Fatalities Involved During Work
4	Learning and Growth	BTFT Training	The BTFT Module Which has Passed
		IDP	Total Completed Status/ Target (Exclude Rejected Status)
		IDP Completion	Percentage of Development Program Completed / Target
		OJT Skills Fulfillment	The Number of Mandatory Skills During the OJT Period that Have Been Competent
		Skills Assesment	Skills Assessment Results

Sumber: Data dari *Human Resource (HR) PT Trakindo Utama (2023)*

Tabel 1.3
Senior Technician KPI (Key Performance Indicator)

<i>No</i>	<i>Category</i>	<i>KPI Name</i>	<i>KPI Measurement Description</i>
1	Customer	Customer Internal Rating	Average Internal Customer Rating Score
			Average Rating From Rating Customer Non CRC+ Rating Customer CRC (Upload) per Month
		Customer Rating	Average Rating from Customer per Month
		Internal Customer Rating	$1 - (\text{Total Number of Service Rework Hours} / \text{Total Service Hours})$ YTD Basis
			Average Internal Customer Rating Score (Actual Start \leq Plan Start/All Event) X 100% Actual Available Hours / Standard Targeted Hours
2	Financial	Labor Hour Variant	Number of Fulfillment Line Item Field / Number Stocked Line-Item Data Standard Hour / Actual Hour
		Rework Hours	$1 - (\text{Total number of service rework hours} / \text{Total service hours})$ YTD basis
			Total # of Service Rework Hours / Total Service Hours
			--0% Rework = Performance Level is 120%
			--0% - 1% Rework = Performance is 100%
--1% - 5% Rework = Performance is 80 %			
3	Internal Business Processes	Productive Hours	-- >5 Rework = Performance Level is 0%
		On Time Work Completion	Number of Billable Hours / Total Hours (On-Time Work Completed/All work) X 100%
		On-Time Arrival	Actual End \leq Plan End / All Event
		On-Time Report Submission	Actual Start \leq Plan Start / All Event On Time Report According to Target / Total Report (All Event)
		Safety Check Program	(On-Time Work Completed / All Work) X 100% Number of Safety Check Perform / Total Work Total Safety Check Perform on TU SMART / Target
4	Learning and Growth	IDP	Total Completed Status/ Target (Exclude Rejected Status)
		IDP Completion	Percentage of Development Program Completed / Target

Sumber: Data dari *Human Resource* (HR) PT Trakindo Utama (2023)

Pada Tabel 1.4 dapat dilihat data dari *Team Learning & Development (L&D)* PT Trakindo Utama Bulan November Tahun 2023, mengenai target *skill* yang tercapai oleh *Serviceman (Technician & Senior Technician)* di PT Trakindo Utama Sumbagsel.

Tabel 1.4
Pencapaian Target *Skill* oleh *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel

No	Cabang	Jumlah <i>Serviceman</i> (Orang)		Jumlah Target <i>Skill</i> yang Harus Tercapai (<i>Skill</i>)		Pencapaian Target <i>Skill</i> (%)	
		<i>Technician</i>	<i>Senior Technician</i>	<i>Technician</i>	<i>Senior Technician</i>	<i>Technician</i>	<i>Senior Technician</i>
1	Palembang	50	16	24	40	14	0
2	Prabumulih	11	2	24	40	9	0
3	Jambi	8	5	24	40	25	0
4	Muara Bungo	5	1	24	40	20	0
5	Tanjung Enim	64	6	24	40	14	0
6	Bengkulu	11	4	24	40	45	25
7	Bandar Lampung	9	4	24	40	22	0
8	Bangka Belitung	7	3	24	40	29	0

Sumber: Data dari *Team Learning & Development (L&D)* PT Trakindo Utama (2023)

Pada Tabel 1.4 terlihat bahwa dari 8 cabang yang ada di PT Trakindo Utama Sumbagsel, belum ada satupun cabang yang berhasil mencapai 100% pencapaian target *skill*, baik itu *Technician* ataupun *Senior Technician*.

Cabang yang dapat mencapai target *skill* tertinggi untuk *Technician* yaitu cabang Bengkulu dengan pencapaian 45% atau 5 dari 11 *Technician* yang berhasil mencapai 24 target *skill*. Sedangkan cabang yang dapat mencapai target *skill* tertinggi untuk

Senior Technician yaitu cabang Bengkulu dengan pencapaian 25% atau 1 dari 4 *Senior Technician* yang berhasil mencapai 40 target *skill*.

Tentunya dari data tersebut menunjukkan masih terdapat gap yang sangat jauh antara target *skill* yang tercapai dengan yang tidak tercapai. Hal tersebut terjadi bisa dipengaruhi oleh banyak factor, seperti pelatihan dan kompetensi yang dimiliki oleh para *Serviceman* yang ada di PT Trakindo Sumbagsel.

Untuk dapat memenuhi target *skill*, semua *Serviceman* di PT Trakindo Utama wajib diberikan pelatihan oleh perusahaan. Dari pelatihan yang telah diikuti oleh para *Serviceman*, nantinya akan dilakukan *assessment* oleh Team *Trainer* atau Team *Learning & Development* (L&D) PT Trakindo Utama untuk memvalidasi pencapaian *skill* dan kompetensi dari masing-masing *Serviceman*.

Pada Tabel 1.5 dapat dilihat list *skill* dan *training* yang harus diikuti oleh setiap *Serviceman* yang ada di PT Trakindo Utama. Untuk menjadi *Technician*, mereka harus memenuhi 24 target *skill* yang ada (*Skill Code* TDP15GN101 s/d TDP15GN124). Jika target *skill* sudah lengkap, maka *Technician* harus melakukan *Certification* (TDP15CGN10) untuk mendapatkan *title Technician* yang bersertifikasi. Sedangkan untuk menjadi seorang *Senior Technician*, mereka harus memenuhi 40 target *skill* yang ada (*Skill Code* TDP15GN101 s/d TDP15GN124 dan TDP15GN201 s/d TDP15GN216). Jika target *skill* sudah lengkap, maka *Senior Technician* harus melakukan *Certification* (TDP15CGN20) untuk mendapatkan *title Senior Technician* yang bersertifikasi.

Untuk mendapatkan promosi naik level dari *Technician* ke *Senior Technician*, mereka harus memenuhi 12 *skill* yang menjadi syarat utama (*Skill Code* TDP15GN201 s/d TDP15GN212). Tentunya untuk memiliki *skill* tersebut semua *Serviceman* diberikan pelatihan secara menyeluruh dan bertahap oleh perusahaan.

Tabel 1.5
List of Serviceman Skill and Training di PT Trakindo Utama

No	Skill Code	Description	Training
1	TDP15GN101	<i>Implement Contamination Control & Safety Procedure in the Workplace</i> (Menerapkan Kontaminasi Kontrol & Prosedur Keselamatan di Tempat Kerja)	<i>Basic Technical for Technician</i>
2	TDP15GN102	<i>Perform Selecting, Using and Maintaining Various Hand Tools Correctly</i> (Melakukan Pemilihan, Menggunakan dan Merawat Aneka Hand Tools dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
3	TDP15GN103	<i>Perform Selecting, Using and Maintaining Various Power Tools Correctly</i> (Melakukan Pemilihan, Menggunakan dan Merawat Berbagai Perkakas Listrik dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
4	TDP15GN104	<i>Perform Selecting, Using and Maintaining Various Special Tools Correctly</i> (Melakukan Pemilihan, Menggunakan dan Merawat Berbagai Alat Khusus dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
5	TDP15GN105	<i>Perform Selecting, Using and Maintaining a Range of Precision and Non-Precision Tools to Accurately Measure</i> (Melakukan Pemilihan, Menggunakan dan Merawat Berbagai Alat Presisi dan Non-Presisi untuk Mengukur Secara Akurat)	<i>Basic Technical for Technician</i>
6	TDP15GN106	<i>Inspecting and Servicing the Various Bearings, Seals and Gasket Used in Heavy Equipments</i> (Memeriksa dan Memperbaiki Berbagai <i>Bearings</i> , <i>Seals</i> dan <i>Gasket</i> yang digunakan pada Alat Berat)	<i>Basic Technical for Technician</i>
7	TDP15GN107	<i>Selecting the Correct Fasteners and Locking Application for Maintenance and Repair of Heavy Equipment</i> (Memilih Aplikasi Pengencang dan Penguncian yang Tepat untuk Perawatan dan Perbaikan Alat Berat)	<i>Basic Technical for Technician</i>
8	TDP15GN108	<i>Carrying Out Jacking, Blocking and Lifting of Heavy Equipment and Component Safely</i> (Melaksanakan <i>Jacking</i> , <i>Blocking</i> dan <i>Lifting</i> Alat Berat dan Komponen dengan Aman)	<i>Basic Technical for Technician</i>
9	TDP15GN109	<i>Selecting and Using the Caterpillar Service Literature Properly</i> (Memilih dan Menggunakan Literatur Servis Caterpillar dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>

No	Skill Code	Description	Training
10	TDP15GN110	<i>Perform Starting, Operating and Stopping Equipment as Procedure Including Safety & LOTO Procedure</i> (Memulai, Mengoperasikan dan Menghentikan Peralatan sebagai Prosedur Termasuk Prosedur Keselamatan & LOTO)	<i>Basic Technical for Technician</i>
11	TDP15GN111	<i>Interpreting the Basic Electrical Schematic Correctly</i> (Mengartikan Skema Listrik Dasar dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
12	TDP15GN112	<i>Performing the Electrical Testing and Measurements Using Electrical Test Equipment & Perform Basic Electrical Repairs</i> (Melakukan Pengujian dan Pengukuran Kelistrikan Menggunakan Alat Uji Kelistrikan & Melakukan Perbaikan Kelistrikan Dasar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
13	TDP15GN113	<i>Testing and Repairing Cables, Terminals and Caterpillar Connector</i> (Pengujian dan Perbaikan Kabel, Terminal dan Konektor Caterpillar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
14	TDP15GN114	<i>Performing the Service Tasks on a Lead Acid Battery & Demonstrate Jump Starting Procedure</i> (Melakukan Tugas Servis pada Baterai Asam Timbal & Mendemonstrasikan Prosedur untuk Memulai <i>Jump</i>)	<i>Basic Technical for Technician</i>
15	TDP15GN115	<i>Removing and Installing the Engine or Machine Major Component, Including Attachment</i> (Melepas dan Memasang Mesin atau Komponen Utama Mesin, Termasuk <i>Attachment</i>)	<i>Basic Technical for Technician</i>
16	TDP15GN116	<i>Performing a Preventive Maintenance Service</i> (Melakukan Layanan Preventive Maintenance (PM))	<i>Basic Technical for Technician</i>
17	TDP15GN117	<i>Using the Various Trakindo Service Documentation and SIMS Report Correctly</i> (Menggunakan Berbagai Dokumentasi Layanan Trakindo dan Laporan SIMS dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
18	TDP15GN118	<i>Interpreting the Basic Hydraulic Schematic Correctly</i> (Mengartikan Skema Hidrolik Dasar dengan Benar)	<i>Basic Technical for Technician</i>
19	TDP15GN119	<i>Using the Caterpillar Service Software Properly</i> (Menggunakan Layanan <i>Software</i> Caterpillar dengan Benar)	<i>PC & CAT Software</i>
20	TDP15GN120	<i>Performing a Technical Analysis Level 1 (TA-1) or Pre Delivery Inspection</i> (Melakukan Technical Analysis Level 1 (TA-1) atau Pengecekan Sebelum Pengiriman)	<i>Basic Technical for Technician</i>
21	TDP15GN121	<i>Performing Disassemble, Clean, Inspect & Assemble Procedures on an Engine / Hydraulic / Powertrain / Electrical Component</i> (Melakukan Prosedur Pembongkaran, Pembersihan, Pemeriksaan & Pemasangan pada Komponen Mesin / Hidrolik / Powertrain / Komponen Listrik)	<i>Major Component Rebuild</i>
22	TDP15GN122	<i>Applying the Eight Steps Troubleshooting Under Guidance</i> (Menerapkan Delapan Langkah Pemecahan Masalah Berdasarkan Panduan)	<i>Basic Technical for Technician</i>

No	Skill Code	Description	Training
23	TDP15GN123	<i>Demonstrating the Ability to Communicate Effectively</i> (Mendemonstrasikan Kemampuan Berkomunikasi Secara Efektif)	<i>Excellent Customer Experience</i>
24	TDP15GN124	<i>Performing a Consultative Skills to Customer</i> (Melakukan Keterampilan Konsultatif kepada Pelanggan)	<i>Excellent Customer Experience</i>
25	TDP15GN201	<i>Demonstrate Testing & Adjusting Procedures on a Catepillar Mechanical Engine Fuel System</i> (Mendemonstrasikan Prosedur Pengujian & Penyetelan pada Sistem Bahan Bakar Engine Mekanik Catepillar)	<i>Intermediate Engine System</i>
26	TDP15GN202	<i>Demonstrate Testing & Adjusting Procedures on a Catepillar Mechanical Electronic Engine Fuel System</i> (Mendemonstrasikan Prosedur Pengujian & Penyetelan pada Sistem Bahan Bakar Engine Elektronik Mekanik Catepillar)	<i>Electronic Engine</i>
27	TDP15GN203	<i>Demonstrate Testing & Adjusting on a Mechanical Hydraulic System</i> (Mendemonstrasikan Pengujian & Penyetelan pada Sistem Hidraulik Mekanik)	<i>Intermediate Hydraulic System</i>
28	TDP15GN204	<i>Demonstrate Testing & Adjusting on an Mechanical Hydraulic System</i> (Mendemonstrasikan Pengujian & Penyetelan pada Sistem Hidraulik Mekanik)	<i>Intermediate Hydraulic System</i>
29	TDP15GN205	<i>Demonstrate Testing & Adjusting on an Mechanical Powertrain System</i> (Mendemonstrasikan Pengujian & Penyesuaian pada Sistem Powertrain Mekanik)	<i>Intermediate Hydraulic System</i>
30	TDP15GN206	<i>Demonstrate Testing & Adjusting on an Electronic Powertrain System</i> (Mendemonstrasikan Pengujian & Penyesuaian pada Sistem Powertrain Elektronik)	<i>Intermediate Hydraulic System</i>
31	TDP15GN207	<i>Demonstrate Testing the Condition of Input, Control and Output on Electric & Electronic Components</i> (Mendemonstrasikan Pengujian Kondisi Input, Kontrol dan Output pada Komponen Listrik & Elektronik)	<i>Electric & Electronic System</i>
32	TDP15GN208	<i>Demonstrate Utilization of Catepillar Equipment Monitoring System Function</i> (Mendemonstrasikan Pemanfaatan Fungsi Sistem Pemantauan Peralatan Catepillar)	<i>Electric & Electronic System</i>
33	TDP15GN209	<i>Demonstrate Replacing or Reconfigure an ECM on a Catepillar Equipment</i> (Mendemonstrasikan Penggantian atau Konfigurasi Ulang ECM pada Peralatan Catepillar)	<i>Electronic Engine</i>
34	TDP15GN210	<i>Demonstrate a Technical Analysis Level 2 on a Catepillar Equipment</i> (Mendemonstrasikan Analisis Teknis Level 2 pada Peralatan Catepillar)	<i>Engine Performance Analysis</i>
35	TDP15GN211	<i>Demonstrate Conducting Failure Analysis on Engine Components</i> (Mendemonstrasikan Melakukan Analisis Kegagalan pada Komponen Mesin)	<i>Applied Failure Analysis 1 & 2</i>
36	TDP15GN212	<i>Demonstrate Conducting Failure Analysis on Powertrain Hydraulic Components</i> (Mendemonstrasikan Melakukan Analisis Kegagalan pada Komponen Hidraulik Powertrain)	<i>Applied Failure Analysis 1 & 2</i>

No	Skill Code	Description	Training
37	TDP15GN213	<i>Demonstrate Applying the 8 Steps of Trouble Shooting Independently</i> (Mendemonstrasikan Penerapan 8 Langkah Pemecahan Masalah Secara Mandiri)	<i>Engine Performance Analysis</i>
38	TDP15GN214	<i>Demonstrate Delivery of a Topic Related with Technical Explanation</i> (Mendemonstrasikan Penyampaian Topik Terkait Penjelasan Teknis)	<i>Excellent Customer Experience</i>
39	TDP15GN215	<i>Demonstrate Skill in Handling Customer Complaint</i> (Mendemonstrasikan Keterampilan dalam Menangani Keluhan Pelanggan)	<i>Excellent Customer Experience</i>
40	TDP15GN216	<i>Demonstrate Skill Development of Technician</i> (Mendemonstrasikan Keterampilan Pengembangan Teknisi)	<i>Technical Training Assessment Method</i>

Sumber: *Work Instruction Technician Development Program* PT Trakindo Utama (No.HCM.DEV.WIN.017.R00, 2021)

Dengan dilakukannya pelatihan dan *assessment* tersebut, maka akan terlihat apakah memang benar *Serviceman* tersebut telah mencapai target *skill* dan memiliki kompetensi untuk melakukan pekerjaan sebagai *Serviceman (Technician & Senior Technician)* di PT Trakindo Utama.

Penelitian terdahulu yang meneliti tentang Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan diantaranya dilakukan oleh Salju., B Gatotrianto., & Nadirah, A. (2023), Ubaidillah, J.M., Setiadi, B.P., & Rahayu, S. (2023), Wahyudin, F.R., Badaruddin & Asri. (2023), Anggriawan, Bagas., Rusdianti, Endang., & Santoso, Djoko. (2023), Pramono, C.A., & Prahawan, W. (2022), Kafiar, T., Sundah, N., Lumintang, G., et al., (2022), Hakim, Chairul., Ahmadi, Rulam., & Supendi, Dede Supendi. (2022), Djabbar., Nawawi., Tamsah., et al. (2022), Haji, Akida., Yussuf, Salam., & Hamad, Abdalla. (2021), Razak (2021), Sugiono., Efendi., & Afrina. (2021), Niati, Dewi., Siregar, Zulkifli., & Prayoga, Yudi. (2021), Fakhuriza, Teuku., Lubis, Rahman., & Idris, Sofyan. (2020), Esthi, Rantiasari., & Savhira, Inggritz. (2019), Saluy, Ahmad.,

Musanti, Tersia., & Mulyana, Bambang. (2019), Elizar & Tanjung, H. (2018), dan Mahmood, R., Hee, Ong., et al. (2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tersebut menunjukkan bahwa pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun terdapat hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Trisnawati, A.K., Mareni, K.P., & Sudja, N.I. (2018) dan Keka, M. I., Wediawati, T., & Andriana, A. N. (2021) yang menunjukkan bahwa hasil pelatihan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Serta penelitian yang dilakukan oleh Mundingsari, Ken., Sularso, Raden., & Susanto, Arnis. (2019), Garaika (2020), dan Khaerani, R., Febriyantoro, T.M., et al., (2022) menunjukkan hasil bahwa pelatihan mempunyai pengaruh negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Sedangkan penelitian terdahulu yang meneliti mengenai Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan diantaranya dilakukan oleh Salju., B Gatotrianto., & Nadirah, A. (2023), Ubaidillah, J.M., Setiadi, B.P., & Rahayu, S. (2023), Wahyudin, F.R., Badaruddin & Asri. (2023), Anggriawan, Bagas., Rusdianti, Endang., & Santoso, Djoko. (2023), Khaerani, R., Febriyantoro, T.M., et al., (2022), Pramono, C.A., & Prahiawan, W. (2022), Kafiar, T., Sundah, N., Lumintang, G., et al., (2022), Hakim, Chairul., Ahmadi, Rulam., & Supendi, Dede Supendi. (2022), Djabbar., Nawawi., Tamsah., et al. (2022), Keka, M. I., Wediawati, T., & Andriana, A. N. (2021), Parashakti., Fahlevi., et al. (2020), Fakhururiza, Teuku., Lubis, Rahman., & Idris, Sofyan. (2020), Garaika (2020), Sugiono., Efendi., & Afrina. (2021), Esthi, Rantiasari.,

& Savhira, Inggritz. (2019), Saluy, Ahmad., Musanti, Tersia., & Mulyana, Bambang. (2019), Mundingsari, Ken., Sularso, Raden., & Susanto, Arnis. (2019), Trisnawati, A.K., Mareni, K.P., & Sudja, N.I. (2018), Elizar & Tanjung, H. (2018), Ainanur & Tirtayasa, S. (2018). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis tersebut menunjukkan bahwa kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Namun terdapat hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh Sadewisasi, W., Widianingsih, T., & Santoso, D. (2023) yang menunjukkan bahwa hasil kompetensi kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, didapat rumusan masalah penelitian mengenai pelatihan dan kompetensi. Serta adanya hasil atau kesimpulan dari beberapa penelitian terdahulu yang berbeda tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (*research gap*). Hal ini ditunjukkan dari temuan-temuan yang belum seragam mengenai adanya perbedaan mengenai pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kinerja karyawan.

Pada penelitian ini dilakukan pengujian lebih lanjut terhadap temuan-temuan empiris dari variabel independen (X) pelatihan dan kompetensi terhadap variabel dependen (Y) kinerja karyawan. Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai topik dengan judul **“Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi Terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel?
2. Bagaimana pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja *Serviceman* di PT Trakindo Utama Sumbagsel.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya bidang kajian mengenai pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja para *Serviceman*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam hal pengambilan keputusan yang berorientasi pada Pengaruh Pelatihan dan Kompetensi terhadap Kinerja para *Serviceman* yang ada di PT Trakindo Utama Sumbagsel.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, W. N., Suryani, W., & Tarigan, ESD (2021). *The Influence of Human Resource Development and Employee Competency on Employee Performance at Hotel Niagara Parapat Toba, North Sumatra*. Scientific Journal of Management and Business (JIMBI), 2 (1), 41–50. <https://doi.org/10.31289/jimbi.v2i1.463>.
- Adam., Juita., & Djalil. (2020). *The Effect of Competence, Education and Training on Career Development and Its Impact on Employees 'Performance in Aceh Civil Service Agency, Indonesia*. East African Scholars Journal of Economics, Business and Management, Vol. 3(3), March 2020, ISSN: 2617-4464 (Print), ISSN: 2617-7269 (Online). doi: 10.36349/EASJEBM.2020.v03i03.010
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). *The Effect of Organizational Culture, Competence and Motivation on Employee Performance*. Maneggio: Scientific Journal of Master of Management, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2234>
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). *The Effect of Organizational Culture, Competence and Motivation on Employee Performance*. Maneggio: Scientific Journal of Master of Management, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2234>
- Anggriawan, Bagas., Rusdianti, Endang., & Santoso, Djoko. (2023). *Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Afektif Sebagai Variabel Intervening*. Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis, Vol. 16(1), Pp. 48-67, 2023, ISSN: 1979-4800, E-ISSN: 2580-8451.
- Chumba, R.J., Obonyo, P. P. K., Chumba, R. J., Obonyo, P. P. K., Muindi, F., & Njihia, J. (2018). *Moderating Effect of Employee Competence on the Relationship between Employee Reward and Nurses' Job Performance in Kenyan National Referral Hospitals*. Stratford Peer Reviewed Journals and Book Publishing Journal of Human Resource & Leadership, 2(5), 1–23. <https://stratfordjournals.org>
- Colquitt, J.A., Lepine, J.A. dan Wesson, M.J. (2009), *Organization Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: The McGraw-Hill Com., Inc.

- Daniel, C. T., Koleangan, R., & Sepang, L. J. (2019). *The Effect of Training, Career Development and Competence on Employee Performance at Pt. Unilever Tbk in Manado*. EMBA Journal, Vol. 7 (3), 4124–4133.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management. 16th Edition*. New York: Pearson Education.
- Djabbar., Nawawi., Tamsah., et al. (2022). *The Effect of Training and Incentives on Employee Performance through Work Productivity at the Public Health Center in Bissapu Sub-district, Bantaeng Regency*. Industrial Engineering and Operations Management (IEOM) Society International, Sydney, Australia, December 2022.
- Elizar, E., & Tanjung, H. (2018). *Effect of Training, Competence, Work Environment on Employee Performance*. Maneggio: Scientific Journal of Master of Management, Vol 1(1), Pp. 46-58. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2239>
- Esthi, Raniasari., & Savhira, Inggritz. (2019). *The Influence of Work Training, Competence and Discipline of Work on Employee Performance in PT. Lestarindo Perkasa*. Journal of Research in Business, Economics, and Education, Vol. 1(1), December 2019, E-ISSN: 2686-6056.
- Fakhruriza, Teuku., Lubis, Rahman., & Idris, Sofyan. (2020). *The Effect of Training and Competence on Employee Commitment and Its Impact on Employee Performance in Department of Education of Pidie District*. International Journal of Scientific and Management Research, Vol. 3(3), Pp. 55-62, June 2020, ISSN: 2581-6888.
- Garaika (2020). *Impact of Training and Competence on Performance Moderated by The Lecturer Career Development Program in Palembang, Indonesia*. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR), Vol. 4(3), 2020, E-ISSN: 2614-1280, P-ISSN: 2622-4771.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haji, Akida., Yussuf, Salam., & Hamad, Abdalla. (2021). *Effects of Training Materials and Methods on the Performance of Employee of the Commission for Land in Zanzibar*. International Journal of Human Resource Management, Vol. 9(2), 2021, ISSN: 2331-0707 (Print); ISSN: 2331-0715 (Online). <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20210902.13>

- Hakim, Chairul., Ahmadi, Rulam., & Supendi, Dede Supendi. (2022). *The Impact of Training and Competence on Employee Performance*. International Economic Journal, Vol. 11(2), 2022, ISSN: 2301-6280 (print) ISSN: 2721-9879 (online).
- Hassan, Shahinur., Mizanuzzaman., & Islam, Anwarul. (2020). *The Effects of Training to the Employee Performance and Development: A Study of Fareast Islami Life Insurance Company Limited, Bangladesh*. International Journal of Business and Management Future, Vol. 4(2), 2020, ISSN: 2575-7911 E-ISSN: 2575-792X, Published by CRIBFB. USA. <https://doi.org/10.46281/ijbmf.v4i2.785>
- J. Nicholas. (2018). *Lean production for competitive advantage: a comprehensive guide to lean methodologies and management practices*. New York: Productivity Press, 2nd Edition. <https://doi.org/10.4324/9781351139083>
- Kafiar, T., Sundah, N., Lumintang, G., et al., (2022). *The Effect of Employee Training and Employee Competence Development on Employee Performance in Manado Samsat Office*. Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA) Vol. 10 (4), Hal. 1933-1941.
- Khaerani, R., Febriyantoro, T. M., et al., (2022). *The Effect of Competence, Training and Career Development on Employee Performance at PT. Citi Bank*. Jurnal Ekonomi dan Manajemen (JEKMA), Vol 1 (3), pISSN: 2828-6928, eISSN: 2828-6898, Halaman 71-7.
- Mahmood, R., Hee, Ong., et al. (2018). *The Mediating Effects of Employee Competency on the Relationship between Training Functions and Employee Performance*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, Vol. 8(7), July 2018, Pp. 664-676, ISSN: 2222-6990.
- Mangkunegara, A. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Masinde, C., Prof, I., Obonyo, P. K., Muindi, F., & Munjuri, M. (2019). *Analysis of The Effect of Employee Age, Human Resource Management Practices and Employee Competence on Employee Performance in Kenyan State Corporations*. European Journal of Business and Management, 11(30), 122-138. <https://doi.org/10.7176/ejbm/11-30-14>
- Mundingsari, Ken., Sularso, Raden., & Susanto, Arnis. (2019). *The Effect of Training and Competence on The Performance of Laboratory Assistant Through Job Satisfaction as Intervening Variable*. International Journal of Scientific and Technology Research, Vol. 8(10), October 2019, ISSN: 2277-8616.

- Nguyen, C., & Duong, An. (2020). *The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention*. International Journal of Future Generation Communication and Networking, Vol. 13, No. 3, pp. 373 – 386.
- Niati, Dewi., Siregar, Zulkifli., & Prayoga, Yudi. (2021). *The Effect of Training on Work Performance and Career Development: The Role of Motivation as Intervening Variable*. Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal) Humanities and Social Sciences, Vol. 4(2), May 2021, Pp. 2385-2393, E-ISSN: 2615-3076 (Online), P-ISSN: 2615-1715 (Print). <https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.1940>
- Noe, Raymond. A. (2022). *Employee Training & Development. 9th Edition*. New York: Mc Graw Hill Education.
- Ocen, E., Francis, K., & Angundaru, G. (2018). *The Role of Training in Building Employee Commitment: The Mediating Effect of Job Satisfaction*. European Journal of Training and Development Vol. 41 No. 9, 2017 pp. 742-757, Emerald Publishing Limited 2046-9012. <https://doi.org/10.1108/EJTD-11-2016-0084>
- Parashakti., Fahlevi., et al. (2020). *The Influence of Work Environment and Competence on Motivation and Its Impact on Employee Performance in Health Sector*. Asia Pacific International Conference of Management and Business Science (AICMBS), Advances in Economics, Business and Management Research, Vol. 135, Published by Atlantis Press SARL.
- Pramono, C. A., & Prahawan, W. (2022). *Effect of Training on Employee Performance with Competence and Commitment as Intervening*. Aptisi Transactions on Management (ATM), 6 (2), 142-150. <https://doi.org/10.33050/atm.v6i2.1742>
- Razak (2021). *The Effect of Training, Competence and Work Motivation on Employee Performance*. Jurnal Economic Resources (JER), Vol. 4(1), 2021. <https://doi.org/10.33096/jer.v4i1.846>
- Robbins, P, Stephen., & Judge, A, Timothy. (2018). *Organizational Behavior. 15th Edition*. New Jersey: Prentice-Hall International Inc.
- Sadewisasi, W., Widianingsih, T., & Santoso, D. (2023). *Effect of Training, Organizational Culture and Work Competency on Employee Performance PT TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Area Semarang Timur*. Sustainable Business Journal, Maret 2023, ISSN 2986-450X.

- Salju., Gatotrianto, B., & Nadirah., A. (2023). *Determination of Motivation, Competence and Training on Employee Performance Throught Job Satisfaction*. International Journal of Economics (IJEC), Vol. 3 No. 1, <https://doi.org/10.55299/ijec.v3i1.504>
- Saluy, Ahmad., Musanti, Tersia., & Mulyana, Bambang. (2019). *Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja dan Kompetensi Terhadap Kinerja Personel di Makosek Hanudnas I*. Journal of Management and Business Review, Vol. 16(1), Pp. 87-109, 2019.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods for Business, 6th Edition*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Spencer, M. Lyle & Spencer, M. Signe, (1993). *Competence at Work Modelas for Superior Performance*. New York, USA: John Wily & Son, Inc.
- Sugiono., Efendi., & Afrina. (2021). *The Effect of Training, Competence and Compensation on the Peformance of New Civil Servants with Organizational Culture as Intervening: Studies at the Ministry of Health of the Republic of Indonesia*. International Journal of Science and Society (IJSOC), Vol. 3(1), 2021.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trisnawati, A. K., Mareni, K. P., & Sudja, N. I. (2018). *The Influence of Training, Leadership and Competency to Employee Performance with Employee Morale as Moderation Variables (Study on Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar)*. International Journal of Contemporary Research and Review ISSN 0976 – 4852. <https://doi.org/10.15520/ijcrr/2018/9/04/502>
- Ubaidillah, J. M., Setiadi, B. P., & Rahayu, S. (2023). *Pengaruh Kompetensi, Pelatihan, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Journal on Education, Volume 05, No. 04, Mei-Agustus 2023, pp. 10892-10900, E-ISSN: 2654-5497, P-ISSN: 2655-1365.
- Wahyudin, F. R., Badaruddin & Asri. (2023). *Pengaruh Pengembangan Karir, Pelatihan, dan Kompetensi, Terhadap Kinerja Pegawai UIN Alauddin Makassar*. Jurnal Cash Flow, Vol 2(3), Hal 399-409, E-ISSN: 2986-8955.
- Widyaningrum, M. Enny. (2020). *Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Dalam Perusahaan*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.

Zemuruka & Dangarembizi (2020). *An Assessment on the Impact of Training and Development on Employees' Performance in the Namibian Defence Force (NDF) at Okahandja*. International Journal of Human Resource Studies, Vol. 10(3), 2020, ISSN: 2162-3058. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i3.17496>