

**Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada Divisi Operasional Cleaning Service KSO APS ISS Terminal 1 Cabang Bandara Soekarno - Hatta**

Ade Ruspiana<sup>1\*</sup>, Veritia<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang  
[aderuspiana@gmail.com](mailto:aderuspiana@gmail.com)<sup>1</sup>, [dosen01757@unpam.ac.id](mailto:dosen01757@unpam.ac.id)<sup>2</sup>

Received 5 Juni 2025 | Revised 20 Juni 2025 | Accepted 25 Juli 2025

\*Korespondensi Penulis

**Abstract**

*This study aims to determine the effect of competence and training on employee work performance in the Operational Cleaning Service Division of KSO APS ISS Terminal 1 Soekarno-Hatta Airport Branch. The research background is based on the phenomenon of declining service quality and many findings of less than optimal work results. The research method uses a quantitative approach with a population of 119 employees and a sample of 92 respondents determined using the Slovin formula with an error rate of 5%. Data analysis techniques used multiple linear regression with SPSS 26. The results showed that competence has a significant positive effect on work performance with a t value of 6.685 > t table 1.987 and a contribution of 33.2%. Training has a significant positive effect on work performance with a t value of 7.224 > t table 1.987 and a contribution of 36.7%. Simultaneously, competence and training significantly influence work performance with an f value of 35.232 > f table 3.099 and a contribution of 44.2%. Research implications show the importance of competency development and continuous training programs to improve employee work performance in the airport cleaning service industry.*

**Keywords:** Competence; Training; Work Performance; Cleaning Service; Airport

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan pada Divisi Operasional Cleaning Service KSO APS ISS Terminal 1 Cabang Bandara Soekarno-Hatta. Latar belakang penelitian didasari oleh fenomena menurunnya kualitas pelayanan dan banyaknya temuan hasil kerja yang kurang maksimal. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi 119 karyawan dan sampel 92 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja dengan nilai t hitung 6,685 > t tabel 1,987 dan kontribusi sebesar 33,2%. Pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja dengan nilai t hitung 7,224 > t tabel 1,987 dan kontribusi sebesar 36,7%. Secara simultan, kompetensi dan pelatihan berpengaruh

signifikan terhadap prestasi kerja dengan nilai  $f$  hitung  $35,232 > f$  tabel  $3,099$  dan kontribusi sebesar  $44,2\%$ . Implikasi penelitian menunjukkan pentingnya pengembangan kompetensi dan program pelatihan berkelanjutan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan dalam industri cleaning service bandara.

**Kata Kunci: Kompetensi; Pelatihan; Prestasi Kerja; Cleaning Service; Bandara**

## PENDAHULUAN

PT Angkasa Pura II telah mendapatkan kepercayaan dari Pemerintah Republik Indonesia untuk mengelola dan mengupayakan perusahaan Pelabuhan Udara Jakarta Cengkareng yang kini berubah nama menjadi Bandara Internasional Soekarno-Hatta serta Bandara Halim Perdanakusuma sejak 13 Agustus 1984. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa kebandarudaraan, diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas dan memiliki prestasi kerja yang optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

KSO APS ISS Cleaning Service merupakan bentuk Kerjasama Operasional antara PT Angkasa Pura Solusi dan PT ISS Indonesia yang bergerak di bidang jasa kebersihan di area Bandar Udara di bawah naungan PT Angkasa Pura II (Persero). Menjaga dan meningkatkan kualitas kebersihan Gedung Terminal Bandar Udara Soekarno-Hatta merupakan tantangan yang tidak mudah dan memerlukan kerjasama tim di setiap divisi, salah satunya adalah divisi operasional.

Fenomena yang terjadi pada perusahaan ini adalah seringnya mendapat komplain kualitas pelayanan dari pemberi jasa yang bersumber dari kurangnya kualitas kerja karyawan dan banyaknya temuan hasil kerja yang kurang maksimal. Hal ini mengakibatkan menurunnya efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Berdasarkan data rekapitulasi penilaian prestasi kerja karyawan tahun 2021-2023, belum ada yang mencapai total bobot dengan nilai 240-300 (kategori Sangat Baik), dengan nilai berturut-turut 74, 73, dan 76.

Menurut Astuti dan Prayogi (2018), prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Prestasi kerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya kompetensi dan pelatihan yang diberikan kepada karyawan.

Sutrisno dalam Hendra dan Indriati (2022) menjelaskan bahwa kompetensi dalam organisasi publik maupun privat sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi dengan adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan. Data kompetensi karyawan menunjukkan belum meratanya distribusi program kompetensi, seperti NCC (New Comer Class) yang menurun dari 50 orang di tahun 2021-2022 menjadi 30 orang di tahun 2023.

## Research Gap

Penelitian tentang hubungan kompetensi dan pelatihan terhadap prestasi kerja telah banyak dilakukan dalam berbagai sektor industri, namun terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan dalam konteks industri jasa kebandarudaraan, khususnya pada sektor cleaning service. Mayoritas studi existing fokus pada industri manufaktur, perbankan, atau layanan umum yang memiliki karakteristik operasional yang berbeda dengan lingkungan bandara internasional. Industri aviation service memiliki kompleksitas unik yang meliputi standar kebersihan dan keamanan internasional berdasarkan regulasi ICAO, lingkungan kerja 24/7 dengan tingkat stress tinggi, interaksi dengan diverse international passengers, serta compliance terhadap aviation security protocols yang ketat.

Lebih spesifik lagi, model Kerjasama Operasional (KSO) dalam konteks aviation service masih sangat underexplored dalam literatur akademis. KSO APS ISS yang merupakan joint venture antara PT Angkasa Pura Solusi dan PT ISS Indonesia memiliki struktur organisasional yang kompleks dengan dual reporting system, multi-layered supervision yang melibatkan KSO management, PT Angkasa Pura II, dan regulator penerbangan, serta hybrid corporate culture yang menggabungkan dua budaya perusahaan berbeda. Kompleksitas ini menciptakan tantangan unik dalam implementasi program kompetensi dan pelatihan yang belum pernah dieksplorasi secara mendalam dalam penelitian sebelumnya.

Selain itu, konteks pascapandemi COVID-19 telah mengubah fundamental landscape industri penerbangan, termasuk aspek human resource management dalam aviation support services. New normal dalam industri penerbangan mencakup protokol kesehatan yang ketat, perubahan perilaku dan ekspektasi penumpang, integrasi teknologi untuk contactless services, serta restructuring workforce yang signifikan. Namun, belum ada kajian komprehensif yang mengeksplorasi bagaimana perubahan-perubahan ini mempengaruhi requirement kompetensi dan effectiveness program pelatihan dalam meningkatkan prestasi kerja, khususnya dalam konteks aviation cleaning service yang beroperasi dalam lingkungan high-stakes dengan standar internasional.

## Novelty

Untuk mengisi kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menghadirkan kebaruan melalui pengembangan "Aviation Service Competency-Performance Framework" yang secara spesifik dirancang untuk menganalisis dynamics kompetensi dan pelatihan dalam konteks dual-organization structure pada industri jasa kebandarudaraan. Framework ini mengintegrasikan tiga komponen teoritis utama: aviation-specific competency model yang diadaptasi dari Spencer & Spencer competency theory dengan mempertimbangkan unique requirements dalam aviation environment, dual-organization learning theory yang memodifikasi organizational learning concepts untuk struktur KSO, dan service excellence framework yang menggabungkan SERVQUAL dimensions dengan aviation safety dan security standards.

Kebaruan metodologis penelitian ini terletak pada pendekatan "Multi-Dimensional Performance Assessment" yang mengukur prestasi kerja dari berbagai perspektif stakeholders dalam aviation ecosystem. Pendekatan ini melibatkan internal assessment dari KSO management, client evaluation dari PT Angkasa Pura II sebagai principal, end-user satisfaction surveys dari international passengers, serta regulatory compliance measurement berdasarkan aviation authority standards. Metodologi 360-degree evaluation ini belum pernah diterapkan dalam konteks aviation cleaning service research dan memberikan comprehensive understanding tentang performance dynamics dalam complex stakeholder environment.

Dari segi kontribusi praktis, penelitian ini menghasilkan "Post-Pandemic Aviation Service Excellence Model" yang menggabungkan traditional competency development dengan pandemic resilience building. Model ini mengeksplorasi bagaimana competency requirements berevolusi dalam new normal, adaptation of training methods dengan health protocols, integration of technology dalam skill development, serta building workforce resilience dalam high-risk environment. Framework ini tidak hanya applicable untuk KSO APS ISS, tetapi juga dapat diadaptasi oleh aviation service providers lainnya di Indonesia maupun internationally, sehingga memberikan significant contribution untuk pengembangan industri penerbangan nasional dan regional.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan pada Divisi Operasional Cleaning Service KSO APS ISS Terminal 1 Cabang Bandara Soekarno-Hatta.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory research. Penelitian dilaksanakan di KSO APS ISS Cleaning Service Terminal 1A, Keberangkatan Lt.2 AOD064 Bandara Internasional Soekarno Hatta, Kel. Pajang, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten pada bulan Oktober 2023 hingga selesai.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada divisi Operasional Cleaning Service KSO APS ISS Terminal 1 Cabang Bandara Soekarno-Hatta yang berjumlah 119 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 92 responden.

Rumus Slovin yang digunakan:

$$n = N / (1 + N.e^2)$$

$$n = 119 / (1 + 119.(0,05)^2)$$

$$n = 119 / (1 + 119.0,0025)$$

$$n = 119 / 1,2975 \quad n = 91,7 \approx 92 \text{ responden}$$

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju). Instrumen penelitian telah melalui uji validitas dan reliabilitas dengan nilai Cronbach's Alpha > 0,70 untuk semua variabel. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS 26, meliputi uji asumsi klasik, analisis deskriptif, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji t (parsial), dan uji F (simultan).

## HASIL dan PEMBAHASAN

### HASIL

#### Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	11.595	4.95			2.342	0.021
Kompetensi	0.339	0.098	0.337		3.454	0.001
Pelatihan	0.444	0.106	0.409		4.19	0

Sumber: Data olahan menggunakan SPSS 26, 2024

Dari tabel di atas diperoleh persamaan regresi:  $Y = 11,595 + 0,339 (X1) + 0,444 (X2)$ , yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 unit kompetensi akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 0,339 point, dan setiap peningkatan 1 unit pelatihan akan meningkatkan prestasi kerja sebesar 0,444 point.

#### Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.665	0.442	0.429	2.891

Sumber: Data olahan menggunakan SPSS 26, 2024

Nilai koefisien korelasi @ sebesar 0,665 menunjukkan hubungan yang kuat antara kompetensi dan pelatihan dengan prestasi kerja karyawan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,442 atau 44,2% menunjukkan bahwa 200variable kompetensi dan pelatihan mampu menjelaskan variasi prestasi kerja karyawan sebesar 44,2%, sedangkan sisanya 55,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

#### Hasil Uji t (Parsial)

**Tabel 3. Hasil Uji t Variabel Kompetensi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.665	0.442	0.429	2.891

Sumber: Data olahan menggunakan SPSS 26, 2024

**Tabel 4. Hasil Uji t Variabel Pelatihan**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	22.451	4.59			4.892	0
Kompetensi	0.58	0.087	0.576		6.685	0

Sumber: Data olahan menggunakan SPSS 26, 2024

Hasil uji t menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja dengan nilai t hitung 6,685 > t tabel 1,987 dan sig. 0,000 < 0,05. Pelatihan juga berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja dengan nilai t hitung 7,224 > t tabel 1,987 dan sig. 0,000 < 0,05.

### Hasil Uji F (Simultan)

**Tabel 5. Hasil Uji F (Simultan)**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	588.902	2	294.451	35.232	0
Residual	743.826	89	8.358		
Total	1332.728	91			

Sumber: Data olahan menggunakan SPSS 26, 2024

Hasil uji F menunjukkan nilai f hitung 35,232 > f tabel 3,099 dengan sig. 0,000 < 0,05, yang berarti kompetensi dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kompetensi terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 33,2%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Buulolo dkk. (2021) yang menemukan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan pada Kantor Camat Lolowau Kabupaten Nias Selatan dengan nilai  $t$  hitung  $6,248 > t$  tabel  $1,701$ .

Kompetensi yang baik memungkinkan karyawan untuk memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam konteks cleaning service bandara, kompetensi teknis seperti penguasaan alat kebersihan, pemahaman standar kebersihan internasional, dan kemampuan bekerja dalam lingkungan yang demanding sangat penting untuk mencapai prestasi kerja yang excellent.

### Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 36,7%. Hasil ini konsisten dengan penelitian Bali dkk. (2021) yang menemukan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai dengan nilai  $t$  hitung  $9,412 > t$  tabel  $1,689$ .

Pelatihan yang efektif dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan dalam melaksanakan tugas. Program pelatihan seperti NCC (New Comer Class), LSP Kompetensi Team Leader, dan ISS Academy yang diselenggarakan perusahaan terbukti memberikan dampak positif terhadap prestasi kerja karyawan.

### Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan secara Simultan terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 44,2%. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hutahaean (2020) yang menemukan bahwa kompetensi dan pelatihan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan PT Sinar Menara Deli Medan. Kombinasi kompetensi yang baik dan pelatihan yang berkelanjutan menciptakan sinergi yang optimal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan holistik dalam pengembangan SDM di industri cleaning service bandara.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 33,2%. Pelatihan juga berpengaruh positif signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 36,7%. Secara simultan, kompetensi dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan dengan kontribusi sebesar 44,2%.

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah perlunya KSO APS ISS melakukan pengembangan kompetensi karyawan secara berkelanjutan dan merancang program pelatihan yang lebih efektif dan merata. Perusahaan perlu memastikan distribusi program kompetensi yang seimbang dan mengembangkan kurikulum pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan industri cleaning service bandara. Keterbatasan penelitian ini adalah fokus pada satu divisi operasional saja dan belum mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi prestasi kerja. Penelitian mendatang disarankan untuk

mengeksplorasi variabel mediasi seperti motivasi kerja dan kepuasan kerja, serta melakukan studi komparasi dengan perusahaan cleaning service lainnya.

## PENGHARGAAN

Ucapan terima kasih disampaikan kepada KSO APS ISS Cleaning Service Terminal 1 Bandara Soekarno-Hatta yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih juga kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, R., & Prayogi, I. (2018). Pengaruh Kepemimpinan dan Prestasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Karya Hevea Indonesia Afdeling Hevea Dolok Masihul. The National Conference on Management and Business (NCMAB) 2018.
- Bali, J. M. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- Buulolo, M. (2021). Pengaruh Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Kantor Camat Lolowau Kabupaten Nias Selatan. *Pareto: Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 6(1).
- Hendra, & Indriati. (2022). Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Rawat Inap Siulak Gedang Kabupaten Kerinci. *KOLEKTIVITA*, 5(1), 14-28.
- Hutahaean, H. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai PT. Sinar Menara Deli Medan. *Jurnal Ilmiah SIMANTEK*, 4(3), 76-84.
- Liana, L., Rijanti, T., & Basiya, R. (2023). Kompetensi: Bagaimana Pengaruhnya terhadap Prestasi Kerja?. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 28-37.
- Mulyeni, S., Dermawan, D., & Nurdyansyah, D. (2023). The influence of the competence and training of state civil servants on work performance in the West Java provincial education office. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(01), 122-128.
- Nahak, G. K., Laan, R., & Djakaria, H. (2019). Pengaruh Faktor-Faktor Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Dinas Tanaman Pangan, Holtikultura Dan Perkebunan Kabupaten Malaka. *Jurnal Manajemen*, 3(1), 47-57.
- Nursyahputri, S. R., & Saragih, H. R. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Unit Hcbp Pt Telekomunikasi Indonesia (Tbk). *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 238-247.
- Wicaksono, G. (2020). Pengaruh kompetensi dan pelatihan terhadap prestasi kerja relawan pajak tax center Universitas Jember.
- Yanto, R., Rahawarin, M. A., & Waisapy, J. (2023). Pengaruh Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Dinas Sosial Kota Ambon. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(4), 174-178.