

MEMPERKUAT KOMPETENSI PROFESIONAL KEPABEANAN MELALUI TECHNICAL TRAINING UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KPPBC TIPE MADYA PABEAN A SEMARANG

Bax Subakti¹, Heru Sulisty²

suratebax@gmail.com¹

Universitas Islam Sultan Agung

Abstrak

Penelitian ini mengadopsi metode eksplanatori asosiatif untuk mengeksplorasi bagaimana pelatihan teknis dan kompetensi profesional dapat meningkatkan kinerja SDM di KPPBC Tipe Madya Pabean A Semarang. Dengan melibatkan seluruh populasi sebanyak 203 SDM di KPPBC TMP A Semarang sebagai responden melalui teknik sensus, penelitian ini mengumpulkan data menggunakan skala Likert 1 hingga 5 dan menganalisisnya dengan metode Partial Least Square (PLS). Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan teknis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi profesional SDM serta terhadap kinerja SDM. Selain itu, kompetensi profesional juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja SDM. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan teknis dalam meningkatkan kompetensi profesional, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kinerja SDM. Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi pengembangan strategi pelatihan dan pengelolaan SDM dalam konteks kepebeanaan.

Kata Kunci: Pelatihan Teknis, Kompetensi Profesional, Kinerja SDM.

Abstract

This study adopts an explanatory associative method to explore how technical training and professional competence can enhance employee performance at KPPBC Tipe Madya Pabean A Semarang. Involving the entire population of 203 employees at KPPBC TMP A Semarang as respondents through a census technique, the study collected data using a Likert scale of 1 to 5 and analyzed it using Partial Least Squares (PLS) methods. The analysis results reveal that technical training has a positive and significant impact on both professional competence and employee performance. Additionally, professional competence also has a positive and significant effect on employee performance. These findings underscore the importance of technical training in improving professional competence, which in turn contributes to enhanced employee performance. This research provides valuable insights for developing training strategies and managing human resources in the context of customs.

Keywords: Technical Training; Professional Competence; Employee Performance.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memegang peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi, karena mereka memastikan agar sumber daya lainnya dapat berfungsi dengan baik. Keberhasilan atau kegagalan organisasi seringkali bergantung pada bagaimana peran sumber daya manusia dikelola. Pentingnya sumber daya manusia dalam organisasi tidak dapat diabaikan. Bahkan dengan adanya teknologi modern dan sumber daya ekonomi lainnya, peran manusia dalam proses organisasi tetaplah penting. Kinerja karyawan tidak akan maksimal jika hanya mengandalkan mesin produksi tanpa memperhatikan aspek-aspek manusia. Dalam konteks organisasi, karyawan yang memiliki keterampilan dan tanggung jawab merupakan aset berharga yang mendukung kelangsungan organisasi.

Penelitian mengenai kinerja karyawan tidak hanya melibatkan aspek kuantitatif seperti jumlah dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga aspek kualitatif seperti ketepatan waktu dan efektivitas. Kontribusi karyawan terhadap organisasi

sangat bergantung pada seberapa besar mereka memberikan kontribusi dalam hal energi dan ide-ide yang mereka miliki. Sehingga penting bagi organisasi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sumber daya manusia (SDM). Disiplin kerja, pengalaman kerja, dan pelatihan kerja adalah beberapa faktor kunci yang dapat memengaruhi kinerja SDM.

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dalam suatu lembaga yang menjalankan operasi lembaga. Sumber daya manusia harus dikelola secara efektif untuk memastikan bahwa pekerjaan selesai tepat waktu dan sesuai rencana, karena sumber daya manusia sangat krusial bagi kinerja organisasi dan pencapaian tujuannya. Oleh karena itu, untuk dapat mencapai tujuan organisasi, diperlukan karyawan yang memiliki kinerja baik yang dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan (Riyanto et al., 2021).

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan dan fokus bagi organisasi untuk bertahan dalam era globalisasi. Sebagai kunci utama, sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Sumber daya manusia juga penting dalam mencapai kesuksesan dan tujuan perusahaan serta meningkatkan kinerja organisasi (Saluy et al., 2022). Selain itu, sumber daya manusia merupakan faktor strategis dalam produktivitas karyawan (Saluy et al., 2021). Salah satu aspek yang dihadapi dalam sebuah lembaga adalah bagaimana membuat karyawan bekerja secara efisien dan berdampak pada peningkatan produktivitas (Ricardianto et al., 2022).

Proses melaksanakan pekerjaan yang dapat dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan adalah ukuran dari karyawan yang memiliki kinerja baik. Ketika karyawan tidak mampu melaksanakan tugas atau kewajiban yang telah diberikan sesuai dengan yang diminta oleh pimpinan perusahaan, dapat dikatakan bahwa karyawan memiliki kinerja buruk (Artés, Pedraja-Chaparro dan Salinas-Jiménez, 2017). Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan mereka. Kinerja karyawan yang baik dapat ditunjukkan dengan bagaimana karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas, waktu, dan jumlah yang ditargetkan dengan baik.

Salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah pelatihan. Pelatihan adalah kegiatan untuk meningkatkan kemampuan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan tugas mereka dengan meningkatkan keterampilan khusus, pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku yang terkait dengan pekerjaan (Ozkeser, 2019). Penelitian (Martins, 2021; McCrie dan Lee, 2022) menunjukkan adanya pengaruh pelatihan terhadap kinerja, sementara (Ozkeser, 2019; Pham et al., 2020) tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja.

Penelitian terdahulu terkait peran pelatihan terhadap kinerja masih menyisakan kontroversi, diantaranya adalah hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja (Risdiantoro, 2021) hasil ini berbeda dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa pelatihan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja (Putra & Wulandari, 2019).

Faktor berikutnya yang memengaruhi kinerja karyawan adalah kompetensi profesional. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut (Foss et.al, 2013). Kompetensi sebagai kemampuan seseorang untuk menghasilkan pada tingkat yang memuaskan di tempat kerja, juga menunjukkan karakteristik

pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki atau dibutuhkan oleh setiap individu yang memampukan mereka untuk melakukan tugas dan tanggung jawab mereka secara efektif dan meningkatkan standar kualitas profesional dalam pekerjaan (Bouwman et.al, 2014).

Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang yang memungkinkannya untuk menghasilkan kinerja yang unggul dalam pekerjaannya. Kompetensi diperlukan oleh organisasi untuk mendukung implementasi pekerjaan yang sukses, dan beberapa organisasi menetapkan standar kompetensi yang dibutuhkan untuk karyawan mereka. Setiap organisasi dan perusahaan akan berusaha meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan, salah satunya dengan meningkatkan kompetensi karyawan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, sehingga penelitian ini mengajukan kompetensi profesional sebagai kebaruan dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis eksplanatory research yang bertujuan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel, dalam hal ini pelatihan teknis dan kompetensi profesional kepabeanan terhadap kinerja SDM (Sugiyono, 2012). Penelitian ini juga bertujuan untuk menguji hipotesis yang diharapkan dapat memperkuat teori dasar.

Populasi penelitian adalah seluruh pegawai KPPBC Tipe Madya Pabean A Semarang sebanyak 203 orang, dan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode sensus, sehingga semua pegawai menjadi responden penelitian. Data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh melalui kuesioner, serta data sekunder yang berupa jurnal, literatur, dan laporan statistik relevan.

Variabel penelitian mencakup kinerja SDM (kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian), pelatihan teknis (jenis, waktu, kebutuhan, efektivitas), dan kompetensi profesional (pengetahuan kepabeanan, kemampuan analisis, pemecahan masalah, etika, dan keterampilan komunikasi). Pengukuran variabel dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala interval 1-5, dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju."

Metode analisis data menggunakan Partial Least Square (PLS), yang mencakup validitas konvergen dan diskriminan, reliabilitas komposit, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan nilai signifikansi statistik. Model dievaluasi melalui nilai R-square dan Q-square untuk mengukur relevansi prediktif. Evaluasi model dilakukan untuk memastikan bahwa model dapat menjelaskan hubungan antara variabel secara memadai dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengevaluasi pengaruh pelatihan teknis dan kompetensi profesional terhadap kinerja SDM di KPPBC Tipe Madya Pabean A Semarang. Dari 203 responden yang diikutsertakan, ditemukan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (73,9%), dengan usia dominan 21-30 tahun (39,9%) dan latar belakang pendidikan tertinggi Diploma (45,8%). Sebagian besar responden memiliki masa kerja 0-10 tahun (50,7%).

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa pelatihan teknis mendapat penilaian tinggi, dengan rata-rata skor 3,87. Indikator yang paling dominan adalah kebutuhan pelatihan (3,91), mengindikasikan bahwa para pegawai merasa informasi yang diberikan selama pelatihan sangat mendukung pekerjaan mereka. Namun, waktu pelatihan memperoleh skor terendah (3,83), menunjukkan adanya kekurangan dukungan fasilitas dari

pimpinan.

Kompetensi profesional juga dinilai baik, dengan rata-rata skor 3,77. Keterampilan komunikasi mendapatkan skor tertinggi (3,81), menegaskan pentingnya komunikasi efektif dalam menjalankan tugas kepebeanaan. Namun, analytical thinking memperoleh skor terendah (3,69), menunjukkan bahwa beberapa pegawai membutuhkan peningkatan dalam kemampuan analitis.

Kinerja SDM juga berada pada kategori tinggi, dengan skor rata-rata 3,70. Efektivitas kerja mencatat skor tertinggi (3,86), yang menunjukkan kemampuan pegawai dalam memaksimalkan sumber daya. Namun, kualitas kerja mendapatkan skor terendah (3,61), mengindikasikan adanya ruang untuk peningkatan motivasi kerja.

Evaluasi model pengukuran melalui analisis Partial Least Square (PLS) menunjukkan bahwa semua indikator memiliki validitas konvergen dengan nilai loading factor di atas 0,70. Hal ini mengonfirmasi bahwa indikator-indikator penelitian mampu mengukur variabel dengan baik.

Hasil pengujian outer model menunjukkan bahwa variabel pelatihan teknis secara signifikan dijelaskan oleh lima indikator, dengan loading factor tertinggi pada indikator jenis pelatihan (0,835). Kompetensi profesional juga dijelaskan secara signifikan oleh indikator seperti problem solving (0,878) dan kemampuan bekerja di bawah tekanan (0,873).

Pada variabel kinerja SDM, indikator ketepatan waktu dan kemandirian memiliki nilai loading factor tinggi masing-masing 0,898 dan 0,892. Hal ini mengindikasikan pentingnya keandalan individu dalam tugas mereka.

Analisis inner model mengungkap bahwa pelatihan teknis berpengaruh positif signifikan terhadap kompetensi profesional ($\beta = 0,531$, $p < 0,05$). Hasil ini mendukung teori bahwa pelatihan yang dirancang dengan baik meningkatkan kompetensi teknis pegawai.

Pelatihan teknis juga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja SDM ($\beta = 0,708$, $p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan kompetensi teknis tetapi juga memotivasi karyawan untuk meningkatkan produktivitas mereka.

Kompetensi profesional secara langsung memengaruhi kinerja SDM ($\beta = 0,501$, $p < 0,05$). Pegawai dengan kompetensi tinggi menunjukkan kemampuan menyelesaikan tugas dengan standar tinggi.

Pengujian validitas diskriminan melalui Fornell-Larcker Criterion mengonfirmasi bahwa akar AVE untuk setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki validitas diskriminan yang baik.

Uji Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) juga menunjukkan hasil di bawah 0,90, mengonfirmasi bahwa model ini bebas dari masalah validitas diskriminan.

Implikasi manajerial dari penelitian ini menekankan pentingnya desain pelatihan yang responsif terhadap kebutuhan pegawai. Perusahaan perlu memperhatikan waktu pelatihan agar lebih fleksibel dan mendukung lingkungan belajar yang efektif.

Untuk meningkatkan kompetensi profesional, organisasi harus memberikan fokus lebih pada peningkatan kemampuan analitis, melalui program pelatihan khusus yang menargetkan kemampuan berpikir kritis dan pemecahan masalah.

Peningkatan kualitas kerja dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan bagi pegawai yang menunjukkan kinerja tinggi, yang akan memotivasi pegawai lain untuk meningkatkan standar kerja mereka.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan mengonfirmasi hubungan

positif antara pelatihan, kompetensi, dan kinerja dalam konteks organisasi kepabeanaan. Temuan ini relevan untuk diaplikasikan dalam kebijakan SDM di instansi serupa.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan, seperti cakupan yang terbatas pada satu instansi. Penelitian lebih lanjut disarankan untuk mengeksplorasi generalisasi temuan ke sektor lain.

Kesimpulannya, pelatihan teknis dan kompetensi profesional adalah elemen kunci yang berkontribusi pada peningkatan kinerja SDM. Organisasi harus fokus pada pengembangan strategi pelatihan yang efektif untuk meningkatkan daya saing pegawai.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan teknis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi profesional dan kinerja SDM di KPPBC Tipe Madya Pabean A Semarang. Kompetensi profesional juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja SDM. Pelatihan teknis yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan kompetensi pegawai dalam aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja, yang pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas mereka.

Hasil ini menegaskan pentingnya pelatihan yang berorientasi pada kebutuhan nyata pegawai, dengan dukungan fasilitas dan waktu pelatihan yang memadai. Selain itu, penguatan kompetensi profesional, terutama dalam kemampuan analitis, komunikasi, dan etika kerja, menjadi faktor kunci dalam menciptakan kinerja pegawai yang optimal.

Kesimpulan ini memberikan kontribusi praktis dan teoretis, khususnya dalam pengelolaan SDM di sektor kepabeanaan, serta menjadi dasar bagi organisasi untuk meningkatkan strategi pengembangan pelatihan dan pengelolaan kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2020). Relationship the Work Culture and Training Programs Within Performance. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 20(1), 92–101.
- Alhashimi, M., Reyad, S., Hamdan, A., Badawi, S., Al-Sartawi, A., & Razzaque, A. (2019). Entrepreneurial Competencies and Firm Performance: Evidence from Bahrain. *International Conference on Innovation and Entrepreneurship*, 49–XXIV.
- Aminah Nababana, S., & Saputra Tanjung, H. (2022). Pelatihan Guru dalam Mengembangkan Soal Model Asesmen High Order Thinking Skills (HOTS). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS* 5, 5(5), 1962–1965.
- Arafat, Y., & Fitria, H. (2020). Pengaruh Supervisi Akademik dan Kompetensi Profesional Guru terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Atas Negeri di Kecamatan Tanjung Raja. *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, Dan Sains*, 9(1).
- Ariowo, Su'ad, & Madjidi Achmad Hilal. (2020). REPENGARUH SUPERVISI AKADEMIK DAN PELATIHAN PENELITIAN TINDAKAN KELAS TERHADAP KOMPETENSI PROFESIONAL GURU RUSEKOLAH DASAR SE-KECAMATAN UNDAAN KABUPATEN KUDUS. *REFLEKSI EDUKATIKA : Jurnal Ilmiah Kependidikan* , 10(10), 216–222.
- Arifin, S. (2020). *Desain Kurikulum Pendidikan Tinggi Sesuai dengan KKNi & SN-Dikti Dengan Pendekatan OBE di Era Industri 4.0*. Direktorat Pembelajaran Dan Mahasiswa Dikti, Kemendikbud.
- Aris, B., Putra, M., Kumalaputra, I., Studi, P., Manajemen, M., Ekonomi, F., & Maranatha, K. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Pelatihan Terhadap Kinerja Guru Mata Pelajaran. In *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis* (Vol. 12).
- Audah, Z. (2020). Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Guru Pada SMA Muhammadiyah Martapura. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 10(2), 159. <https://doi.org/10.30649/japk.v10i2.81>
- Basori Alwi, I., Machali Pengaruh Kompetensi Profesional terhadap Kinerja Guru melalui

- Variabel Kontrol Etos Kerja di SMK Daarul Abroor Tasikmalaya, I., & Machali UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, I. (2021). Pengaruh Kompetensi Profesional terhadap Kinerja Guru melalui Variabel Kontrol Etos Kerja di SMK Daarul Abroor Tasikmalaya. *Jurnal Pendidikan Madrasah*, 6(2).
- Elia, F. D. (2019). Training and performance in the transition period. 14(January), 25–26. <https://doi.org/10.14198/jhse.2019.14.Proc2.15>
- Hair, J. F. (1995). *MultiVariate Data Analysis*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Hayati, N. R., & Nurani, N. (2021). Strategic Human Resources Management And Organizational Performance: A Literature Review. In *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* (Vol. 12, Issue 9). 67
- Ikhsan, M., Reni, A., & Hakim, W. (2019). Effects of Work Motivation, Competence and Compensation on Agent Performance Through Job Satisfaction: Study at Prudential Life Assurance in Makassar. *Hasanuddin Journal of Applied Business and Entrepreneurship*, 2(1), 60–71.
- Jocelyne, S., & Kariuki, M. (2020). Human capital, employee empowerment and organization performance. *International Academic Journal of Human ...*, 3(9), 319–332. http://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i9_319_332.pdf
- June, S., Kheng, Y. K., & Mahmood, R. (2013). Determining the importance of competency and person-job fit for the job performance of service SMEs employees in Malaysia. *Asian Social Science*, 9(10), 114–123. <https://doi.org/10.5539/ass.v9n10p114>
- Karyono, Indradewa, R., Yanuar, T., & Syah, R. (2020). The Work Motivation Effect, Training, and Competence on the Employee Performance Over Kemayoran Hospital. *Journal of Multidisciplinary Academic*.
- Kristianty Wardany, D. (2020). KONTRIBUSI KEPEMIMPINAN DAN KOMPETENSI PROFESIONAL TERHADAP KINERJA GURU. 1(2), 73–82. <https://ejournalunma.ac.id/index.php/madinasika>
- Kumar, S., Chen, J., Del, M., & El-kassar, A. (2019). Technological Forecasting & Social Change Environmental ethics, environmental performance, and competitive advantage: Role of environmental training. *Technological Forecasting & Social Change*, 146(May 2018), 203–211. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2019.05.032>
- Mdhlalose, D. (2020). An Evaluation of the Impact of Training and Development on Organisational Performance: A Case Study of the Gauteng Provincial Department of Economic Development. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 08(01), 48–74. <https://doi.org/10.4236/jhrss.2020.81004>
- Nugroho, M. N., & Paradifa, R. (2020). Pengaruh Pelatihan, Motivasi, Kompetensi Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 11(1), 149–168. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.011.1.08>
- Nurchayani, N. M., & Adnyani, I. G. A. D. (2018). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *BMAJ: Business Management Analysis Journal*, 1(1), 26–36. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v1i1.2639>
- Pioh, N. L., & Tawas, H. N. (2016). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai (Studi Pada Pns Di Kantor Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa). *Jurnal EMBA*, 4(2), 838–848.
- Prawira, Y. A., & Rachmawati, R. (2022). Peningkatan Kompetensi Profesional Guru melalui Pelatihan Jarak Jauh dengan Pendekatan Heutagogi dalam masa Pandemi Covid-19. *EDUKATIF: JURNAL ILMU PENDIDIKAN*, 4(3), 4170–4179. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v4i3.2699>
- Putra, R., & Wulandari, E. (2019). THE EFFECT OF MOTIVATION, TRAINING, ORGANIZATIONAL CULTURE, AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON WORK SATISFACTION AND PERFORMANCE OF TEACHERS AT SMK NEGERI PEKANBARU. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 328–343. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/index>

- Ramadhany, S. R., Idrus Taba, M., & Umar, F. (2020). The Effect of Training and Job Satisfaction on Employee Engagement and Performance of Millennial Generation Employees of PT Midi Utama Indonesia Tbk in Makassar. In *International Journal of Innovative Science and Research Technology* (Vol. 5, Issue 6). www.ijisrt.com566
- Ratu, R., Koleangan, R. A. M., & Kojo, C. (2020). TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA RUMAH MAKAN DABU-DABU LEMONG DI MANADO THE INFLUENCE OF WORK EXPERIENCE AND HUMAN RESOURCE COMPETENCIES ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF DABU-DABU LEMONG RESTAURANT IN MANADO. 8(1).
- Risdiantoro, R. (2021). PENGARUH PELATIHAN GURU TERHADAP KINERJA GURU MELALUI PENGEMBANGAN PROFESIONAL GURU MADRASAH IBTIDAIYAH SE-KOTA BATU. *KHidmatuna Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 144–157.
- Sabuhari, R., Sudiro, A., Irawanto, D. W., & Rahayu, M. (2020). The effects of human resource flexibility, employee competency, organizational culture adaptation and job satisfaction on employee performance. *Management Science Letters*, 10(8), 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Saifullah. (2020). DETERMINASI MOTIVASI DAN KINERJA GURU TERHADAP KEPEMIMPINAN KEPALA SEKOLAH DAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU (STUDI KASUS DI SMAN NEGERI 1 KOTA BIMA) LITERATURE REVIEW MANAJEMEN SUMBERDAYA MANUSIA. *JMPIS Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 600–621. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Samsul Arifin, & Miscbahul Munir. (2021). PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA GURU. *Jurnal Ilmu Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 39–44.
- Sari, N. (2019). The Effect Of Training And Utilization Of SIPKD On Competency And Its Impact On The Quality Of Financial Statements In Dharmasraya Regency SKPD. 7(7), 112–121.
- Scarf, P., Shrahili, M., Alotaibi, N., Jobson, S., & Passfield, L. (2019). Modelling the effect of training on performance in road cycling : estimation of the Banister model parameters using field data. 1–14.
- Setiawan, Y. E., & Syaifuddin, S. (2020). PENINGKATAN KOMPETENSI PROFESIONALITAS GURU MELALUI PELATIHAN DESAIN PEMBELAJARAN PETA KONSEP. *JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 26(3), 148. <https://doi.org/10.24114/jpkm.v26i3.16377>
- Setyanti, E. (2020). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Berprestasi terhadap Kinerja Guru yang Bersertifikasi. *SIKIP: Jurnal Pendidikan Agama Kristen*, 1(1), 60–77. <https://doi.org/10.52220/sikip.v1i1.38>
- Shieh, C., & Wang, I. (2019). a Study of the Relationships Between Corporate Core Competence , Management Innovation. *Innovation*, 395–411.
- Sofia Sebayang, & Tiur Rajagukguk. (2020). PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJATERHADAP KINERJA GURU DI SD DAN SMP SWASTA BUDI MURNI 3 MEDAN. *Jurnal Ilmu Manajemen METHONOMIX*, 2(2), 105–114.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Models for superior performance*. New York: Wiley.
- Sudibya, I. G. A., & Utama, I. W. M. (2012). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Bali. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(2), 173–184.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Metode Penelitian*. Metode Penelitian, 22–34.
- Suhadi, E., Mujahidin, E., Bahrudin, E., & Tafsir, A. (2014). Pengembangan Motivasi Dan Kompetensi Guru Dalam Peningkatan Mutu Pembelajaran di Madrasah. 3(1), 43–61.
- Sukmawati, E., Ratnasari, S. L., & Zulkifli, Z. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, Pelatihan, Etos Kerja, Dan Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 461–479. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms/article/download/2722/1893>

- Sumaiyah, A. A., & Rosli, M. (2011). The relationship between business model and performance of manufacturing small and medium enterprises in Malaysia. *African Journal of Business Management*, 5(22), 8918–8932, 30 September. <https://doi.org/10.5897/ajbm11.474>
- Tarmini, W., Safi'i, I., Witdianti, Y., & Larassaty, S. (2020). PENINGKATAN KOMPETENSI PROFESIONAL GURU MELALUI WEBINAR EVALUASI HASIL BELAJAR BAGI GURU-GURU MTs. AL-MA'ARIF 1 AIMAS. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 16(1), 53–62.
- Halid, P. M., Taan, H., & Ismail, Y. (2024). Pengaruh Digital Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri KC Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 648-655.
- Hendrawan, A. et al. (2019) 'PENGARUH MARKETING DIGITAL TERHADAP KINERJA PENJUALAN PRODUK UMKM ASTI GAURI DI KECAMATAN BANTARSARI CILACAP', *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, Volume 4 –.
- Hermawati, A., & Budiantono, B. (2023, March). The Effect Of Digital Marketing And Service Quality On Customer Satisfaction And The Role Of Word Of Mouth As A Moderating Variable: Study on Customers of PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk. Banyuwangi Branch. In *Conference on Economic and Business Innovation (CEBI)* (pp. 579-597).
- Husain, W., Taan, H., & Niode, I. Y. (2023). Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Az-Zahra Kota Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 894-901.
- Irawan. (2018). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap: Yogyakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga
- Lababa, N., Taan, H., & Ishak, I. M. (2024). Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Listrik. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(11), 564-572.
- Manyanga, W., Vingirayi, I., Funye, S., Chinokopota, T., & Ruzvidzo, P. (2022). The Effect Of Brand Image On Customer Choices In The Zimbabwean Food Industry. *International Journal of Information, Business and Management*, 14(2), 1-23.
- Reddy, A. K. & Megharaja. (2021). Impact of E-Banking on Customer Satisfaction. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 18(08), 4220-4231.
- Romdoni, M.R., Nurul Saepul and Ratna Lia Usmanti (2018) 'Pengaruh Kualitas Layanan M-Banking dan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Tanjungpinang', *Jurnal Bangkit Indonesia*, 7(1), pp. 203–208. Available at: <https://doi.org/10.52771/bangkitindonesia.v7i1.170>.
- Santoso, S. (2012). *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sofiaty, N. A. S., Sudaryo, Y., Astuty, T. T., & Sukandi, A. (2022). Pengaruh Implementasi Digital Marketing Terhadap Citra Perbankan Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variable Intervening (Suatu Survey Pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk). *Sosiohumaniora*, 24(1), 98-106.
- Sue, M., Taan, H., & Niode, I. Y. (2024). Meningkatkan Kepuasan Konsumen Melalui Citra Perusahaan Pada Bank Bni Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 660-666.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunjoyo, dkk. (2013). *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, Bandung: Alfabeta.
- Syamtoro, B. (2020). Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah Kebayoran Baru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 6(4), 1014-1020.
- Taan, H. (2017). *Buku Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja*.
- Taan, H. (2020) *strategi pemasaran e-commerce dan keputusan pembelian konsumen*. Edited by A. Rahmat. Zahir Publishing.
- Taan, H. (2020). The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 3(2), 58–66. <https://doi.org/10.32535/apjme.v3i2.847>

- Taan, H., Machmud, R., Taan, H., Kusuma, P., Cake, P., Product, T., & Variations, P. (2020). the Improvement of Purchase Decisions of Putra Kusuma Pia Cake Through Product Quality , Product Variations , and Packaging. 17(9), 504–516.
- Tjiptono, F. (2018). Strategi Bisnis Pemasaran. Andi. Yogyakarta
- Umar, L. A., Taan, H., & Kango, U. (2022). Pengaruh Kepuasan dan Switching Barrier terhadap Loyalitas Pelanggan Telkomsel pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo. SEIKO: Journal of Management & Business, 5(2), 238-252.
- Wahyuni, S., Nurbaiti, N., & Rahmani, N. A. B. (2023). The Effect Of Digital Banking Implementation On Customer Satisfaction (Case Study Of Bsi Digital Banking User Customers). Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo, 16(3).
- Wijanarto, A. L., & Wardani, D. (2020). Peran Penggunaan Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA di Kota Depok). Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking), 6(1), 1-12.