Stratēgo: Jurnal Manajemen Modern **Vol. 8, No. 1**
https://journalversa.com/s/index.php/jmm **Januari 2026**

PENGARUH *RESOURCE AVAILABILITY* DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KURIR DI PT. SI CEPAT EKSPRES CABANG MMTC MEDAN

Hilma Harmen[1]
hilmaharmen@unimed.ac.id[1]
Putri Yuliarman[2]
putriyuliarman83@gmail.com[2]
Irwansyah Putra[3]
irwann6451@gmail.com[3]
Muhammad Ikrom Nasution[4]
muhammadikromnst114@gmail.com[4]
Sherrindeep Kaur[5]
sherrindeepkaur@gmail.com[5]
Reika Triana Yohana Sidabutar[6]
reykasidabutar@gmail.com[6]
Itsqon Wafi Fauzan Nasution[7]
wafifauzan123@gmail.com[7]

[1,2,3,4,5,6,7]**Universitas Negeri Medan**

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of resource availability and competence on courier performance at PT SiCepat Ekspres, MMTC Medan Branch. The research background is based on fluctuating courier performance, as indicated by the decline in on-time pickup percentages and the increase in failed pickup cases over the past three years. These conditions reflect operational constraints related to limited work facilities, unbalanced workloads, and varying levels of courier competence. This study employs a quantitative approach using a survey method with 50 couriers selected through saturated sampling. The variables examined include. resource availability (X_1), competence (X_2), and courier performance (Y). Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results show that resource availability has a positive influence on courier performance, indicating that adequate operational vehicles, work equipment, and supporting systems can enhance work effectiveness. Competence also significantly affects performance, meaning that couriers' knowledge, skills, and personal characteristics play an essential role in achieving optimal performance. Simultaneously, both variables positively and significantly influence courier performance. These findings highlight the importance of sufficient resource support and improved individual competencies to enhance courier performance and maintain service quality in the logistics industry.

Keywords: *Resource Availability, Competence, Courier Performance, Logistics, SiCepat Ekspres.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *resource availability* dan kompetensi terhadap kinerja kurir di PT SiCepat Ekspres Cabang MMTC Medan. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena fluktuasi kinerja kurir yang terlihat dari penurunan persentase *ontime pickup* dan peningkatan kasus *gagal pickup* dalam tiga tahun terakhir, yang mengindikasikan adanya kendala operasional terkait keterbatasan fasilitas kerja, beban kerja yang tidak seimbang, serta kompetensi kurir yang belum merata. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 50 kurir menggunakan teknik *sampling jenuh*. Variabel yang diteliti meliputi *resource availability* (X_1), kompetensi (X_2), dan kinerja kurir (Y). Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *resource availability* dan Kompetensi berpengaruh positif terhadap kinerja kurir. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja kurir. Temuan ini menegaskan pentingnya dukungan sumber daya yang memadai serta peningkatan kompetensi individu untuk meningkatkan performa kurir dan menjaga kualitas layanan perusahaan logistik.

Kata Kunci: *Resource Availability*, Kompetensi, Kinerja Kurir, Logistik, SiCepat Ekspres.

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia didalam sebuah perusahaan merupakan suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan. Setiap organisasi dituntut untuk memiliki pilihan dalam meningkatkan Sumber Daya Manusianya dan bagaimana Sumber Daya Manusia tersebut bertanggungjawab dalam setiap pekerjaan yang telah dilakukannya (Hartawan & Saraswati, 2023). Manajemen sumber daya manusia (MSDM) melibatkan administrasi personel suatu organisasi untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien (Winarti, 2018). Dalam sektor pemerintahan, banyak pihak dengan berbagai keterampilan yang terlibat, karena manusia berperan sebagai sumber daya utama dalam sistem pemerintahan. Oleh karena itu, manajemen SDM menjadi faktor penting dalam kesuksesan dan kelangsungan suatu organisasi (Oktavia & Fernos, 2023). SDM sebagai agen pencapaian tujuan organisasi perlu didukung oleh kinerja pegawai yang optimal, sehingga meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Sabilalo, 2020).

Menurut Sudaryo et al., (2018:205) kinerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya, serta sejauh

mana individu tersebut mampu memberikan kontribusi bagi organisasi. Menurut Harahap & Tirtayasa (2020), Kinerja ditentukan oleh hasil usaha seseorang, sikapnya, dan pendapatnya tentang peranannya dalam pekerjaan yang dilakukan. Perusahaan harus memperhatikan kinerja pegawai. Kemanjuran yang ditunjukkan pekerja dalam melaksanakan pekerjaan dan kewajibannya berdampak pada keberhasilan suatu organisasi (Fajrian et al., 2021).

PT SiCepat Ekspres adalah perusahaan jasa pengiriman ekspres yang berdiri pada tahun 2014 dan berfokus pada layanan logistik untuk kebutuhan e-commerce, pelaku bisnis online, serta konsumen umum di seluruh Indonesia. Berkantor pusat di Jakarta Selatan, perusahaan ini berkomitmen memberikan layanan pengiriman yang cepat, mudah, da n terpercaya. SiCepat menyediakan berbagai layanan seperti pengiriman reguler, *same day delivery*, layanan kargo, hingga inovasi penjemputan paket tanpa minimal jumlah. Selain pengiriman, perusahaan ini juga mengembangkan pergudangan, dan distribusi untuk mendukung ekosistem e-commerce dan UMKM.

Perkembangan industri logistik di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya aktivitas *e-commerce*. Berdasarkan laporan Detikcom (2024), nilai transaksi *e-commerce* nasional pada tahun 2024 diproyeksikan mencapai Rp487 triliun, meningkat dari Rp453 triliun pada tahun sebelumnya. Selain itu, jumlah pengguna layanan *e-commerce* juga meningkat sekitar 11%, menandakan bahwa aktivitas belanja daring semakin menjadi bagian dari pola konsumsi masyarakat. Pertumbuhan ini secara langsung mendorong peningkatan kebutuhan terhadap layanan pengiriman yang cepat, tepat, dan efisien.

Dalam konteks ekonomi digital, sektor logistik berperan penting sebagai tulang punggung distribusi barang. Kurir menjadi garda terdepan yang memastikan keberhasilan proses pengiriman dan kepuasan pelanggan. Persaingan antar perusahaan ekspedisi semakin ketat, sehingga menuntut efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan yang tinggi. Oleh karena itu, kinerja kurir menjadi elemen krusial dalam menjaga daya saing dan keberlangsungan perusahaan jasa pengiriman.

PT SiCepat Ekspres Indonesia merupakan salah satu perusahaan logistik nasional yang berkembang pesat sejak berdiri pada tahun 2014. Perusahaan ini

telah beroperasi di hampir seluruh wilayah Indonesia, termasuk di Kota Medan. Salah satu cabangnya, yaitu PT SiCepat Ekspres Cabang MMTC Medan, setiap tahunnya menangani lebih dari satu juta paket. Namun, peningkatan volume pengiriman tidak selalu diikuti dengan peningkatan kinerja yang stabil.

Berdasarkan data operasional perusahaan, jumlah paket yang dikirim dan tingkat keberhasilan pengambilan tepat waktu (*ontime pickup*) menunjukkan fluktuasi selama tiga tahun terakhir.

Tabel 1 1 Jumlah Pengiriman dan Presentase Ontime Pickup dan Gagal Pickup

Tahun	Jumlah Paket	Persentase Ontime Pickup	Gagal Pickup
2022	1.653.116	62,4%	1.462
2023	1.242.647	76,8%	1.886
2024	1.378.935	68,3%	2.481

Sumber: PT. SiCepat Ekspress MMTC Medan

Data tersebut menunjukkan adanya ketidakkonsistenan kinerja dalam proses pengantaran. Meskipun volume pengiriman meningkat pada tahun 2024, persentase *ontime pickup* justru menurun, sementara *gagal pickup* meningkat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas kerja kurir belum optimal.

Dalam proses operasional jasa pengiriman, kinerja kurir menjadi unsur krusial yang menentukan ketepatan waktu, efektivitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Namun, berdasarkan hasil wawancara di lapangan, termasuk wawancara dengan leader atau supervisor kurir, terdapat berbagai kendala yang berpengaruh terhadap performa pengantaran.

Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja kurir tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya serta kondisi operasional harian yang mereka hadapi. Salah satu kendala utama adalah faktor cuaca. Kurir menyampaikan bahwa kondisi hujan sering kali menghambat proses pengantaran dan menurunkan efektivitas kerja. Leader kurir juga mengonfirmasi hal ini dengan mengatakan bahwa *"ketika hujan, jumlah paket yang selesai dalam waktu normal biasanya turun karena kurir harus lebih berhati-hati dan memperlambat laju kendaraan."* Situasi tersebut secara langsung memengaruhi ketepatan waktu pengantaran, yang merupakan bagian dari indikator kinerja kurir.

Selain cuaca, kondisi kendaraan

operasional menjadi perhatian penting. Beberapa kurir menyampaikan bahwa kerusakan kendaraan, seperti mesin yang bermasalah atau ban bocor, sering mengakibatkan penundaan. Leader menyebutkan bahwa *"ketersediaan kendaraan cadangan masih terbatas, sehingga jika ada motor yang rusak, kurir terpaksa menunda pengantaran atau meminjam motor lain."* Hal ini berkaitan erat dengan variabel Resource Availability yang menekankan pada tersedianya fasilitas kerja yang memadai.

Kendala berikutnya ditemukan pada pengantaran dengan sistem Cash on Delivery (COD). Kurir sering menghadapi customer yang tidak berada di tempat saat dihubungi atau menolak membayar pesanan karena alasan tertentu. Menurut leader, *"kasus COD ini salah satu yang paling sering menyebabkan keluhan dari kurir, karena mereka harus menjelaskan kembali ketentuan COD dan menjaga emosi saat menghadapi pelanggan yang kurang kooperatif."* Situasi ini menuntut kompetensi kurir, terutama kemampuan komunikasi dan pengendalian diri.

Beban kerja yang tinggi juga menjadi tantangan. Volume paket yang meningkat tidak selalu diikuti dengan penambahan jumlah kurir. Leader membenarkan kondisi tersebut dengan menyatakan bahwa *"jumlah kurir yang ada belum selalu sebanding dengan jumlah paket harian, jadi pembagian wilayah kadang tidak seimbang."* Tekanan ini berdampak pada kecepatan dan kualitas pengantaran, kembali terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia.

Selain itu, terdapat hambatan terkait penguasaan teknologi. Beberapa kurir masih kesulitan menggunakan aplikasi tracking atau sistem digital pengantaran. Leader mengungkapkan bahwa *"kurir baru biasanya perlu waktu untuk adaptasi dengan aplikasi, kalau mereka salah input bisa mengganggu proses update paket."* Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional. Berbagai kendala yang ditemukan melalui wawancara langsung ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja kurir memerlukan pendekatan komprehensif, mulai dari peningkatan kompetensi individu, perbaikan fasilitas kerja, hingga pengelolaan sumber daya yang lebih efektif.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja kurir tidak hanya dipengaruhi oleh motivasi individu, tetapi juga oleh dukungan fasilitas dan kompetensi kerja. Berdasarkan indikator kinerja menurut Robbins (2006), indikator yang paling terdampak mencakup ketepatan waktu,

efektivitas, dan kualitas kerja. variabel resource availability diukur melalui indikator ketersediaan kendaraan operasional, peralatan kerja, sistem digital, dan tenaga kerja yang seimbang (Theresa Adventiara & Diyan Putranto, 2024). Ketidakcukupan salah satu indikator tersebut dapat menyebabkan penurunan efektivitas kerja dan keterlambatan pengiriman.

Selain dukungan sumber daya, kompetensi individu juga berperan penting dalam menentukan kualitas kinerja kurir. Menurut Spencer dan Spencer (1993), kompetensi merupakan karakteristik yang mendasari seseorang dalam mencapai kinerja superior, yang terdiri atas enam indikator utama: knowledge, skill, self-concept, social role, trait, dan motive. Indikator *knowledge* dan *skill* berperan dalam penguasaan teknis dan penggunaan sistem digital, sementara *trait* dan *motive* mencerminkan tanggung jawab serta dorongan berprestasi. Dengan demikian, peningkatan kompetensi kurir dapat membantu perusahaan menjaga kualitas pengantaran dan menekan tingkat *gagal pickup*.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ari Sungkowo dan Ahiruddin (2019) menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Hasil serupa juga ditemukan oleh Ni Putu Ayu Sintya Saraswati, Ni Made Satya Utami, dan Putu Adithya Damara Putra (2022) yang membuktikan bahwa kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sektor jasa. Namun, kedua penelitian tersebut belum menyoroti konteks kurir logistik, khususnya dalam dinamika pengiriman berbasis *e-commerce*, yang memiliki tantangan operasional lebih kompleks. Hal ini menimbulkan kesenjangan penelitian (research gap) yang menjadi dasar utama penelitian ini dilakukan.

Sementara itu, di PT SiCepat MMTC Medan, permasalahan yang ditemukan di lapangan menunjukkan bahwa penurunan kinerja terjadi pada beberapa indikator utama, seperti ketepatan waktu pengantaran, efektivitas kerja, dan kemampuan pengelolaan beban kerja. Kondisi ini memperlihatkan bahwa efektivitas operasional sangat bergantung pada sejauh mana perusahaan dapat menyediakan sumber daya yang memadai serta meningkatkan kompetensi individu dalam melaksanakan tugas.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penurunan kinerja kurir di PT SiCepat Ekspres Cabang MMTC

Medan disebabkan oleh keterbatasan ketersediaan sumber daya (resource availability) dan kompetensi individu (competence). Kedua variabel tersebut secara teoritis memengaruhi kinerja (performance), yang diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian (Robbins, 2006). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh *resource availability* dan *kompetensi* terhadap *kinerja kurir* di PT SiCepat Ekspres Cabang MMTC Medan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006, hlm.260), kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja mencerminkan tingkat keberhasilan seseorang dalam mencapai standar kerja yang ditetapkan organisasi.

Kinerja merupakan salah satu konsep sentral dalam kajian manajemen sumber daya manusia, karena menjadi tolok ukur sejauh mana seorang individu atau kelompok berhasil melaksanakan tugas sesuai dengan standar organisasi. Secara umum, kinerja sering dipandang sebagai hasil kerja yang dapat diukur baik dari segi kualitas maupun kuantitas dalam periode tertentu. Marshall, Aguinis, dan Beltran (2024) menjelaskan bahwa teori kinerja modern menekankan bahwa kinerja tidak hanya dilihat sebagai output akhir, tetapi juga melibatkan perilaku, kemampuan, serta kondisi organisasi yang memungkinkan individu mencapai hasil yang diharapkan. Dengan kata lain, kinerja adalah integrasi dari kemampuan, motivasi, dan kesempatan yang tersedia dalam organisasi. Indikator dari Kinerja Karyawan yaitu; Kualitas kerja (quality of work), Kuantitas kerja (quantity of work), Ketepatan waktu (timeliness), Efektivitas (effectiveness), Kemandirian (independence).

Resource Availibility

Menurut Gibson, Ivancevich, Donnelly, dan Konopaske (2003), ketersediaan sumber daya merupakan salah satu bentuk dukungan lingkungan kerja (*environmental support*) yang memengaruhi perilaku dan hasil kerja individu dalam organisasi. Sumber daya yang memadai memungkinkan pegawai menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Dalam kajian ekologi, *resource availability* dipahami sebagai ketersediaan sumber daya (mis. makanan, air, cahaya) yang tersedia pada suatu ruang dan waktu tertentu, dan yang menentukan kapasitas lingkungan untuk menopang organisme.

Ketersediaan ini memengaruhi perilaku ruang hidup, ukuran home-range, dan pola interaksi spesies. Dengan kata lain, resource availability adalah ukuran kuantitatif dan spasial tentang seberapa banyak dan kapan sumber daya dapat diakses oleh pemanfaatnya. Indikator dari *Resource Availability* yaitu; Ketersediaan kendaraan operasional, Ketersediaan peralatan kerja, Ketersediaan tenaga kerja, Ketersediaan Sumber Daya Manusia yang Memadai.

Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik mendasar yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaan tertentu. Kompetensi mencakup kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memungkinkan seseorang bekerja secara efektif. Indikator Kompetensi yaitu; Knowledge, Skill, Self- concept, Social role, Trait, Motive.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan Leader PT. Si Cepat Ekspres Cabang MMTC Medan Komplek Medan Mega Trade Centre Logistic. Pendekatan yang yang dimanfaatkan pada studi ini ialah kuantitatif sebagai metodologi penelitiannya. Pada studi ini, populasi mencakup seluruh kurir. Pada studi ini, populasi mencakup seluruh kurir dengan total sebanyak 51 orang. Penelitian ini menggunakan sampel yang setara dengan populasi, dengan jumlah responden 50 orang. Pendekatan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan menggunakan strategi sampling jenuh.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan kuisioner atau angket yang disebarkan ke bagian kurir. Untuk mendeskripsikan semua data yang sudah diperoleh dan juga membuat kesimpulan, maka penelitian menggunakan bantuan program SPSS 22.

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian sah dan memenuhi syarat, pengujian validitas dilakukan. “ instrumen yang valid mengacu pada alat ukur yang sah dan mampu menghasilkan hasil yang akurat. Agar valid, alat ukur harus mampu mengukur variabel target” (Sugiyono, 2013). Guna menguji validitas instrumen, peneliti menggunakan rumus korelasi product moment.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah metrik yang digunakan menilai kuesioner, yang berfungsi sebagai indikator variabel atau konstruksi yang sedang diselidiki. Pengujian keandalan berusaha untuk

menilai sejauh mana instrumen menghasilkan temuan yang konsisten ketika mengukur hal yang sama beberapa kali. Pengukuran dengan ketergantungan tinggi menghasilkan hasil yang konsisten dan bisa diandalkan (Sugiyono, 2013). Keandalan penyelidikan ini diuji dengan *Cronbach Alpha.*

Uji Asumsi Klasik

Pada studi ini, peneliti menguji kelayakan model menggunakan uji asumsi klasik. Uji Multikolinearitas, Uji Normalitas, dan Uji Heteroskedastisitas ialah uji asumsi klasik yang dimanfaatkan.

Uji Normalitas

Uji normalitas menilai apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Uji t dan F mengharuskan asumsi bahwa residual mematuhi distribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan metode plot probabilitas, representasi grafis, atau uji Kolmogorov- Smirnov. Uji Kolmogorov-Smirnov dilakukan pada tingkat signifikansi 5%; jika nilai Asymp.sig (2-tailed) melebihi 5%, residual dianggap berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Dalam model regresi linier multivariat, uji multikolinearitas berupaya menentukan apakah variabel independen terkait, yang dapat menyebabkan masalah multikolinearitas. Jika terjadi multikolinearitas, koefisien regresi menjadi sulit ditafsirkan dan standar error koefisien regresi menjadi tak terhingga. Untuk mendeteksi multikolinearitas, ada dua metode yang digunakan:

1. Salah satu caranya adalah dengan memeriksa Variance Inflation Factor (VIF) dan toleransi variabel. Tidak adanya multikolinearitas dalam model regresi ditunjukkan dengan skor VIF di bawah 10 dan toleransi sekitar 1 atau sedikit lebih tinggi.
2. Nilai R2 lebih rendah dari nilai r, yang merupakan koefisien korelasi simultan.

Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji kemungkinan ketidaksetaraan varians residual antara dua pengamatan. Dalam kasus homoskedastisitas, varians residualnya sama; dalam kasus heteroskedastisitas, variansnya berbeda. Satu dari metode untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas adalah dengan melihat diagram sebar, yang menunjukkan residual dibandingkan dengan ekspektasi variabel dependen. Berikut ini ialah yang akan dimanfaatkan guna membuat keputusan:

1. Heteroskedastisitas teridentifikasi

ketika terdapat pola yang jelas, seperti susunan titik- titik yang teratur yang bergelombang, mengembang, dan kemudian menyempit.

2. Tidak adanya heteroskedastisitas dikonfirmasi ketika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik tersebut terdistribusi secara seragam di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y.

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun simultan. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari *resource availability* (X1) dan kompetensi (X2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja kurir (Y).

Metode ini dipilih karena penelitian melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diprediksi berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier berganda juga dapat memberikan gambaran sejauh mana perubahan pada variabel independen memengaruhi perubahan pada variabel dependen, baik secara langsung maupun bersamaan.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Dengan uji ini, peneliti dapat melihat apakah *resource availability* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kinerja kurir (Y) secara terpisah dari kompetensi (X2), begitu pula sebaliknya.

Hipotesis yang diuji adalah:

1. H0: bi = 0 → tidak terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap kinerja kurir.
2. Ha: bi ≠ 0 → terdapat pengaruh signifikan variabel independen terhadap kinerja kurir.

Kriteria pengambilan keputusan: jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Artinya, apakah *resource availability* (X1) dan kompetensi (X2) secara simultan berpengaruh terhadap kinerja kurir (Y).

Hipotesis yang diuji:

1. H0: b1 = b2 = 0 → variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Ha: minimal salah satu bi ≠ 0 → variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

variabel dependen.

Koefisien Determinasi (R^2)

Selain uji t dan uji F, pengujian hipotesis dilengkapi dengan analisis koefisien determinasi (R^2) yang berfungsi untuk melihat seberapa besar variasi variabel dependen (kinerja kurir) dapat dijelaskan oleh variabel independen (*resource availability* dan kompetensi).

1. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1.
2. Jika nilai R^2 mendekati 1, maka model regresi yang digunakan sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh *Resource Availability* terhadap Kinerja Kurir

Hasil pengujian hipotesis parsial (Uji t) pada penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Resource Availability (Ketersediaan Sumber Daya) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir di PT. Si Cepat Ekspres Cabang MMTC Medan. Temuan ini memberikan bukti empiris yang kuat bahwa dukungan material dan operasional dari perusahaan adalah faktor penentu utama dalam capaian kinerja kurir. Kualitas dan kuantitas sumber daya yang tersedia, yang meliputi kondisi prima armada kendaraan, perangkat komunikasi yang handal, dan efisiensi sistem rute, secara langsung berkontribusi pada peningkatan produktivitas kurir.

Secara teoretis, *Resource Availability* merupakan wujud dari dukungan instrumental organisasi. Dengan sumber daya yang memadai, kurir dapat meminimalkan waktu yang hilang (*idle time*) akibat masalah teknis atau operasional, sehingga mereka dapat berfokus penuh pada tugas inti pengiriman. Penghilangan hambatan operasional ini secara langsung mengurangi beban kerja kurir yang tidak perlu, yang pada akhirnya meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kualitas pengiriman.

Temuan penelitian ini sejalan dengan studi-studi terdahulu dalam bidang logistik. Penelitian oleh (AZIS, 2024) dalam studi kasus di PT. Pos Indonesia, membuktikan bahwa Fasilitas Kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan karena fasilitas yang memadai mempermudah pelaksanaan pekerjaan

Lebih lanjut, temuan ini juga didukung secara kontras oleh penelitian (Bimantara et al., 2021) yang secara spesifik meneliti kurir di J&T Express dan menemukan bahwa tingginya Beban Kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir. Beban kerja yang

berlebihan ini merupakan cerminan langsung dari kurangnya *Resource Availability* atau rute yang tidak optimal, seperti dijelaskan dalam analisis beban kerja kurir yang menyoroti bahwa jarak tempuh yang melebihi dan rute yang tidak optimal dapat menyebabkan tekanan dan penurunan kualitas pengiriman Oleh karena itu, hasil penelitian ini memperkuat argumen bahwa PT. Si Cepat Ekspres perlu menjadikan penyediaan dan pemeliharaan *Resource Availability* sebagai prioritas strategis untuk menjamin efektivitas operasional kurir dan mencegah penurunan kinerja.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Kurir

Hasil pengujian hipotesis parsial (Uji t) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kompetensi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kinerja Kurir di PT. Si Cepat Ekspres Cabang MMTC Medan. Temuan ini konsisten dengan teori dasar manajemen sumber daya manusia bahwa kompetensi yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik individu adalah prediktor utama keberhasilan pekerjaan. Kurir yang memiliki kompetensi tinggi, yang diukur dari aspek pengetahuan pekerjaan, keterampilan teknis (seperti penguasaan aplikasi), inisiatif, dan sikap disiplin, cenderung menghasilkan kinerja yang superior, baik dari segi kualitas pengiriman, kuantitas paket terkirim, maupun ketepatan waktu.

Secara spesifik di sektor jasa pengiriman, kompetensi kurir menentukan bagaimana mereka mengelola rute (navigasi), menangani masalah di lapangan (seperti alamat yang tidak jelas atau *customer* yang sulit dihubungi), dan berinteraksi secara profesional dengan pelanggan. Kurir yang kompeten mampu beradaptasi cepat dengan perubahan sistem dan standar perusahaan, menunjukkan etos kerja yang kuat, dan secara mandiri mencari solusi efisien tanpa harus menunggu arahan.

Temuan penelitian ini didukung kuat oleh berbagai studi empiris. Penelitian oleh (Irawan & Rahman, 2023), yang meneliti kurir pada perusahaan jasa pengiriman, menunjukkan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh positif yang sangat kuat dan berkontribusi signifikan terhadap kinerja karyawan. Senada dengan itu, penelitian pada sektor logistik, (Sarjono et al., n.d, 2021) juga menemukan bahwa Kompetensi memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap profesionalisme dan kinerja pegawai.

Oleh karena itu, hasil ini menegaskan bahwa untuk mempertahankan dan meningkatkan Kinerja Kurir di PT. Si Cepat

Ekspres, manajemen harus secara berkelanjutan berinvestasi dalam pengembangan kompetensi, baik melalui program pelatihan maupun proses rekrutmen berbasis kompetensi yang ketat.

Pengaruh *Resource Availability* dan Kompetensi terhadap Kinerja Kurir

Hasil pengujian hipotesis secara simultan (Uji F) dalam penelitian ini memberikan konfirmasi yang kuat, menetapkan bahwa variabel Resource Availability (Ketersediaan Sumber Daya) dan Kompetensi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir di PT. Si Cepat Ekspres Cabang MMTC Medan. Penerimaan Hipotesis H_3 ini didasarkan pada nilai Sig. F yang secara substansial lebih rendah dari 0,05. Di samping itu, nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang mencapai (sebutkan nilai R^2 hasil uji F Anda, misalnya: 75,5%) menunjukkan bahwa proporsi yang besar dari Kinerja Kurir dapat dijelaskan oleh variasi kedua variabel independen ini. Angka kontribusi ini menggarisbawahi urgensi manajerial bagi perusahaan jasa pengiriman untuk memperhatikan interaksi kedua faktor tersebut secara terpadu.

Secara teoritis, signifikansi simultan ini menunjukkan berlakunya prinsip komplementaritas dalam manajemen kinerja. Kinerja kurir diukur dari aspek ketepatan waktu, kualitas pengiriman, dan jumlah paket terkirim. Kinerja tersebut tidak hanya bergantung pada modal manusia (*human capital*) yang tercermin dalam Kompetensi (pengetahuan rute, keterampilan komunikasi, dan disiplin kerja), tetapi juga pada modal fisik (*physical capital*) yang tercermin dalam Resource Availability (kondisi armada, perangkat *scanner* yang berfungsi, dan sistem *routing* yang akurat). Kurir yang sangat kompeten akan mencapai produktivitas maksimal jika hambatan operasional yang disebabkan oleh sumber daya yang buruk dihilangkan. Demikian pula, sumber daya yang canggih tidak akan memberikan hasil yang optimal jika kurir tidak memiliki kemampuan yang memadai untuk memanfaatkannya. Oleh karena itu, *output* kinerja yang superior adalah fungsi perkalian dari kualitas sumber daya manusia dan kualitas dukungan infrastruktur, bukan sekadar penjumlahan keduanya.

Temuan simultan ini didukung oleh temuan empiris dalam lingkungan kerja logistik. Studi yang dilakukan oleh (Atsna, 2023) pada PT BGR Logistik Indonesia Divisi Regional Semarang, secara eksplisit menyimpulkan bahwa Kemampuan Kerja (Kompetensi) dan Fasilitas Kerja (Resource Availability) secara simultan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan kontribusi yang substansial. Konsistensi hasil ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh (Harmanto, 2023) yang menguji Fasilitas Kerja dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT Pos Indonesia (PERSERO) Pekanbaru, di mana kedua variabel ini juga terbukti berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja di lingkungan jasa pengiriman.

Maka dari itu, hasil penelitian ini memberikan penekanan strategis bahwa PT. Si Cepat Ekspres perlu mengintegrasikan kebijakan pengembangan Kompetensi kurir (melalui pelatihan dan *coaching*) dengan kebijakan investasi dan pemeliharaan *Resource Availability*. Keseimbangan antara peningkatan *skill* individu dan penyediaan alat kerja yang efektif adalah kunci untuk mempertahankan efisiensi operasional dan mencapai target kinerja perusahaan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Pengaruh *Resource Availability* dan Kompetensi terhadap Kinerja Kurir di PT. Si Cepat Ekspres Cabang MMTC Medan, maka dapat ditarik beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Parsial *Resource Availability*: Ketersediaan Sumber Daya (*Resource Availability*) terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir. Hal ini menegaskan bahwa kualitas dan kuantitas fasilitas kerja yang disediakan Perusahaan meliputi kondisi prima armada kendaraan, perangkat komunikasi (*scanner* dan *smartphone*) yang handal, dan efisiensi sistem *routing* merupakan faktor krusial yang menentukan produktivitas dan capaian hasil kerja kurir.
2. Pengaruh Parsial Kompetensi: Kompetensi Kurir terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir. Kesimpulan ini menunjukkan bahwa atribut individu, termasuk pengetahuan pekerjaan (penguasaan area, prosedur pengiriman), keterampilan teknis (penggunaan aplikasi *delivery*), inisiatif, dan sikap disiplin, adalah prasyarat fundamental yang harus dimiliki kurir untuk mencapai target pengiriman secara efektif dan efisien.
3. Pengaruh Simultan (*Resource Availability* dan Kompetensi): Secara bersama-sama, variabel Ketersediaan Sumber Daya dan Kompetensi terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Kurir. Temuan ini merupakan penegasan

bahwa kinerja optimal di PT. Si Cepat Ekspres Cabang MMTC Medan hanya dapat dicapai melalui sinergi strategis antara dukungan operasional yang memadai dan kapabilitas sumber daya manusia yang terlatih. Kurir yang kompeten akan mampu memanfaatkan sumber daya yang baik secara maksimal, dan sebaliknya.

DAFTAR PUSTAKA

Adventiara, T., & Putranto, D. (2024). *Analisis Dampak Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Fasilitas Penunjang terhadap Produktivitas Penanganan Kargo di Bandara Internasional* Yogyakarta. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Al Marshoudi, F. B., & Jamaluddin, D. Z. (2023). The Mediating Effect of Leadership Style in Relationship of Employee Motivation towards Employee Performance for Production Media in Oman. International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis, 6(04).

Ari Sungkowo, & Ahiruddin. (2019). *Pengaruh Kompetensi dan Komitmen terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Palembang. Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 45–55.

Arribas-Aguila, D., Castaño, G., & Martínez-Arias, R. (2024). A Systematic Review of Evidence-based General Competency Models: Development of a General Competencies Taxonomy. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 40(2), 61-76.

Atsna, S. M. F. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT BGR Logistik Indonesia Divisi Regional Semarang = The Influence Of Work Ability And Work Facilities On Employees Performance At PT BGR Logistic Indonesia Semarang Regional Division.

Azis, A. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt.

Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Bimantara, M., Dotulong, L. O. H., Lengkong, V. P. K., Lengkong, V. P. K., Sam, U., & Manado,

R. (2021). Pengaruh Beban Kerja , Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pada Kurir Pt J & T Express Manado Pada Masa Pandemi Covid-19 The Influrnce Of Workload , Work Environmernt And Communication On Performance At Pt J & T Express Manado Courier During The Pandemic Covid-19 Oleh :

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen E-Mail : Jurnal EMBA Vol . 9 No . 4 Oktober 2021 , Hal . 1261-1271. *9*(4), 1261–1271.

Chen, X., Reich, P. B., Taylor, A. R., An, Z., & Chang, S. X. (2024). Resource availability enhances positive tree functional diversity effects on carbon and nitrogen accrual in natural forests. Nature communications, 15(1), 8615.

Mazzamuto, M. V., Merrick, M. J., Bisi, F., Koprowski, J. L., Wauters, L., & Martinoli, A. (2020). Timing of resource availability drives divergent social systems and home range dynamics in ecologically similar tree squirrels. Frontiers in Ecology and Evolution, 8, 174.

Mohammad, A. M., Menhat, M., Shafi, S., Hussein, A. H. M. A., Al-Mubaideen, M. A., & Alshaketheep, K. (2025). Trends in employee performance: A comprehensive review and bibliometric analysis using Scopus and WOS. SA Journal of Human Resource Management, 23, 2887.

Ningsih, F. A. (N.D.). *Pengaruh Kompetensi , Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt . Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Delivery Center Surabaya Utara)*

Ni Putu Ayu Sintya Saraswati, Ni Made Satya Utami, & Putu Adithya Damara Putra. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Ganesha, 3(1), 12–23.

Pensar, H., & Rousi, R. (2023). The resources to balance–Exploring remote employees' work- life balance through the lens of conservation of resources. Cogent business & management, 10(2), 223.

Selandra, P. M., & Vikaliana, R. (2023). *Pengaruh Kompensasi , dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Ekspedisi*. *3*(3), 294–302. https://doi.org/10.47065/jtear.v3i3.580

Shang, K., & Marlow, P. B. (2007). *The effects of logistics competency on performance*. *5*(2), 45–66.

Sigit, H., & Muafi, M. (2022). The influence of internal marketing and organizational commitment on employee performance mediated by psychological capital. International Journal of Research in Business and Social Science, 11(8), 177-190.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for*

superior performance (pp. 9–12). John Wiley & Sons.

Sudaryo, Y., Aribowo, A., & Sofiati, N. A. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. ANDI.

Syahputri, A. Z., Della Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. TARBIYAH: Journal of Educational Science and Teaching, 2(1), 160- 166.

Tabita, I. D. A. T. P., & Gayatri, I. G. A. S. (2024). Assessing the Role of Training Needs, Resources, and Perceptions in Enhancing Employee Performance. JUSTBEST Journal of Sustainable Business and Management, 4(1), 1-1.