



DOI: <https://doi.org/10.38035/jim.v4i1>
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Efektivitas Pemeriksaan dan Penegakan Regulasi terhadap Laik Fungsi Kendaraan Melalui Mediasi Kompetensi Petugas (Studi Kasus Terminal Tipe A Merak, Pakupatan, Lebak, Labuan)

Mohamad Fauzan^{1*}, Suripno², Adenan Suhalis³

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, fauzanshibly@gmail.com

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia,

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia,

*Corresponding Author: fauzanshibly@gmail.com¹

Abstract: *This study aims to determine the effectiveness of inspections and the enforcement of regulations on vehicle roadworthiness through the mediation of officer competency at Type A terminals in Banten Province. The research method uses path analysis, and the model testing is conducted using SmartPLS. Data collection was carried out through questionnaires and observations. The research population consists of public transport drivers operating at Type A terminals within the BPTD Class II Banten area, with a total sample size of 100 individuals. Effectiveness of inspections and Regulatory Enforcement significantly and positively affect Officer Competence and Vehicle Functionality. Regulation Enforcement appears to have a slightly greater influence than Inspection Effectiveness on both variables.*

Keywords: *Effectiveness, Inspection, Enforcement, Competence, Vehicle roadworthiness*

Abstract: Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pemeriksaan dan penegakan regulasi terhadap laik fungsi kendaraan melalui mediasi kompetensi petugas di terminal Tipe A Provinsi Banten. Metode penelitian menggunakan path analysis dan uji model menggunakan SmartPLS. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Populasi penelitian diambil dari jumlah pengemudi angkutan umum AKAP pada Terminal Tipe A di wilayah BPTD Kelas II Banten, dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang. "Efektivitas Pemeriksaan" dan "Penegakan Regulasi" secara signifikan dan positif mempengaruhi "Kompetensi Petugas" dan "Laik Fungsi Kendaraan". "Penegakan Regulasi" tampaknya memiliki pengaruh yang sedikit lebih besar dibandingkan "Efektivitas Pemeriksaan" terhadap kedua variabel.

Kata Kunci: Efektivitas, Pemeriksaan, Penegakan regulasi, Laik fungsi kendaraan, Kompetensi

PENDAHULUAN

Efektivitas pemeriksaan dan penegakan regulasi pada kendaraan yang tidak memenuhi kriteria uji KIR di terminal merupakan salah satu aspek penting dalam menjamin keselamatan transportasi umum, khususnya angkutan bus antar kota antar provinsi (AKAP) di Provinsi Banten. Pemeriksaan dan penegakan regulasi untuk kendaraan umum bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kendaraan yang beroperasi telah memenuhi standar kelayakan yang ditetapkan. Salah satu standar yang perlu dimiliki oleh kendaraan bus adalah adanya pemeriksaan secara berkala secara tepat, yang dilakukan oleh petugas pemeriksa, dan dapat memberikan penegakan regulasi yang tepat melalui hasil pemeriksaan. Sehingga kehadiran pemeriksa atau petugas pemeriksaan kendaraan merupakan hal yang dapat menentukan hasil dari pemeriksaan dan penegakan regulasi, petugas pemeriksa yang kompeten tentu akan memberikan hasil pemeriksaan kendaraan bus secara optimal dan terperinci.

Namun, kondisi di lapangan pada Angkutan bus AKAP di Provinsi Banten menunjukkan bahwa evaluasi pemeriksaan dan penegakan regulasi untuk kendaraan umum di terminal masih sering tidak konsisten. Masalah lain yang juga muncul pada beberapa terminal bus AKAP Provinsi Banten adalah masalah kualitas pelayanan yang buruk. Penelitian oleh (Susanti et al., 2021) pada hasil observasi penelitian menjelaskan bahwa pada salah satu terminal AKAP banten, penumpang mengeluhkan adanya kualitas pelayanan yang buruk seperti petugas yang mengendarai bus dengan ugal-ugalan, barang bawaan yang tertukar, dan layanan pelanggan yang kurang maksimal. Masalah-masalah yang terjadi, tentu berkaitan dengan efektivitas pemeriksaan dan penegakan regulasi kendaraan di Terminal. Penelitian oleh (Saputra et al., 2020) menjelaskan bahwa kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pemeriksaan dan penegakan regulasi kendaraan sangat mempengaruhi kualitas hasil dari proses tersebut.

Tenaga penguji yang memiliki sertifikat kompetensi pengujian kendaraan mempengaruhi kelaikan operasional kendaraan. Sehingga penting bagi petugas pengujian untuk memiliki kompetensi yang sesuai (Suastari, 2021). Sehingga dapat digaris bawahi urgensi dalam penelitian ini ada pada minimnya penelitian terdahulu yang menyoroti keterkaitan atau pengaruh dari efektivitas pemeriksaan dan Penegakan Regulasi kendaraan umum melalui kompetensi penguji. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka penelitian ini akan secara khusus menganalisis pemeriksaan dan penegakan regulasi untuk kendaraan umum terhadap laik fungsi kendaraan dengan di mediasi oleh variable kompetensi petugas di terminal pada angkutan bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Provinsi Banten.

Diharapkan penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai literatur ilmiah mengenai kajian transportasi khususnya dalam pemeriksaan kendaraan. Disamping itu, Penelitian ini juga dapat memberikan masukan kepada Pemerintah khususnya Direktorat Jenderal Perhubungan Darat terkait Pemeriksaan Kendaraan bus AKAP.

Kajian Literatur

Kualitas

Kualitas dianggap sebagai landasan utama dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Kualitas mencakup ketepatan dan keakuratan transaksi, tetapi juga melibatkan aspek-aspek seperti keramahan, komunikasi efektif, dan kemudahan akses (Tresnadi et al., 2024). Kualitas bahkan dapat dijadikan sebagai acuan untuk mencapai tujuan yang efektif bagi perusahaan (Best et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan mengenai kualitas, maka dapat disintesis bahwa kualitas adalah upaya yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga perusahaan tersebut dapat memiliki penilaian baik di masa depan.

Efektivitas

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya tepat sasaran dan terealisasi tujuan yang telah ditentukan. (Li et al., 2015). Pengukuran dalam efektivitas memiliki beberapa kriteria, antara lain yaitu; (1) Produktivitas, (2) Kemampuan Adaptasi Kerja, (3) Kepuasan kerja, (4) Integritas petugas (pemeriksa), (5) Utilasi sumber daya, (6) Kepatuhan petugas terhadap SOP, (7) Kerjasama dengan stakeholder, (8) Kelancaran proses pemeriksaan.

Penegakan Regulasi di Terminal

Berdasarkan Permen Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa penegakan regulasi berupa penindakan kendaraan merupakan upaya yang dilakukan untuk mengatur ketentuan dari pengoperasian kendaraan di terminal. Hal ini mencakup penetapan lokasi terminal, fasilitas penumpang yang disediakan oleh terminal, dan sumber daya dalam terminal (meliputi pemimpin dan pengurus yang mengoperasikan kegiatan di terminal agar dapat berjalan dengan efektif). Menurut Anghuwo, Imanuel & Nangolo (2024) penindakan kendaraan merupakan upaya yang dilakukan untuk memastikan keamanan transportasi baik pada infrastruktur, sistem kendaraan, maupun untuk penumpang secara umum. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disintesis bahwa penegakan regulasi kendaraan diartikan sebagai suatu upaya yang dilakukan untuk mengefektifkan keberlangsungan pengoperasian kendaraan yang terdapat di terminal, baik dalam hal internal dan eksternal.

Pemeriksaan Kendaraan di Terminal

Pemeriksaan kendaraan merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk meninjau bahwa kendaraan tersebut laik untuk digunakan sebagai transportasi sebagaimana mestinya fungsi dari kendaraan itu sendiri (Tapak et al., 2023). Secara rinci, pemeriksaan meliputi kegiatan untuk menangani komposisi sistem, desain sirkuit perangkat keras sistem, dan strategi pengendalian perangkat lunak dipasang di kendaraan.

Laik Fungsi Kendaraan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2012, laik fungsi kendaraan merupakan persyaratan utama, yang meliputi persyaratan teknis dan laik jalan untuk kendaraan bermotor. Standar laik fungsi kendaraan perlu menjadi perhatian relevan dengan mempertimbangkan semua hal utama, termasuk pada kepentingan masyarakat, serta keselamatan masyarakat (Memon et al., 2023).

Dari penjelasan tersebut dapat disintesis bahwa laik fungsi kendaraan merupakan langkah yang berupa perhatian terhadap standar juga persyaratan dari laik atau tidak laiknya suatu kendaraan untuk beroperasi. Ukuran kelaikan dapat dinilai melalui kelengkapan dokumen yang telah ter-registrasi pada kendaraan yang beroperasi, serta pada pengemudi yang bertanggung jawab mengoperasikan kendaraan tersebut, juga pada kesiapan kendaraan untuk dioperasikan ke masyarakat.

Kompetensi

Kompetensi sebagai suatu karakteristik dasar yang dimiliki oleh seorang pegawai yang secara kausal berkaitan dengan upaya dalam memenuhi kriteria-kriteria yang diperlukan untuk menduduki suatu pekerjaan (Sabuhari et al., 2020). Kehadiran kompetensi dalam diri individu berpotensi untuk mereka dapat melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar sesuai dengan keahlian dan kemampuan yang dimiliki (Tjahyanti & Nurafni, 2020). Dimensi kompetensi menurut Perry (1996) dalam (Wong & Wong, 2020) meliputi 3 aspek yakni *knowledge*, *skill*, dan *attitude*

Pengawasan dengan pemeriksaan bagi AKAP perlu ditingkatkan sebagai langkah antisipatif dalam pelaksanaan keselamatan berlalu lintas, mengingat berbagai kecelakaan lalu lintas yang terjadi. Efektivitas pemeriksaan dan penegakan regulasi berkaitan erat dengan laik fungsi kendaraan. Sebelum itu, perlu dilakukan survei terhadap indikator yang diuji, dengan fokus pada kualitas pemeriksaan, penegakan regulasi, serta kompetensi petugas dalam menilai laik fungsi kendaraan.

METODE

Terdapat empat variable yang diteliti pada penelitian ini yaitu Efisiensi Pemeriksaan (X1), Penegakan Regulasi Kendaraan (X2), Laik Fungsi Kendaraan (Y), Kompetensi Petugas (Z). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu rumus Slovin, dimana yang menjadi sampel adalah total pengemudi kendaraan bermotor yang bertugas di terminal angkutan umum Wilayah Provinsi Banten di wilayah kerja Terminal Tipe A Provinsi Banten sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang dipakai dalam penulisan ini adalah metode analisis jalur atau path analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Statistika Deskriptif

Tabel ini menunjukkan outer loadings dari model pengukuran dalam analisis SEMPLS. Outer loadings merepresentasikan korelasi antara indikator (item) dengan variabel laten (konstruk) yang diukurinya

Tabel 1 Indikator data perhitungan hasil penelitian

	Mean	Median	Observed min	Observed max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness	Number of observations used	Cramér-von Mises test statistic	Cramér-von Mises p value
X.1.1	3,96	4,00	1,00	5,00	0,93	0,24	-0,61	100,00	0,95	0,00
x1.10	4,03	4,00	1,00	5,00	0,97	0,21	-0,79	100,00	1,02	0,00
x1.2	3,81	4,00	1,00	5,00	1,05	-0,55	-0,46	100,00	0,81	0,00
x1.3	3,98	4,00	1,00	5,00	0,95	-0,26	-0,60	100,00	0,94	0,00
x1.4	3,93	4,00	1,00	5,00	0,93	-0,22	-0,54	100,00	0,91	0,00
x1.5	3,95	4,00	1,00	5,00	1,00	-0,20	-0,62	100,00	0,96	0,00
x1.6	4,06	4,00	1,00	5,00	0,88	-0,14	-0,56	100,00	1,06	0,00
x1.7	3,96	4,00	1,00	5,00	1,01	-0,58	-0,57	100,00	0,97	0,00
x1.8	4,07	4,00	1,00	5,00	0,93	0,01	-0,75	100,00	1,06	0,00
x1.9	4,04	4,00	1,00	5,00	0,97	-0,29	-0,68	100,00	1,05	0,00
x2.1	4,04	4,00	1,00	5,00	0,92	-0,12	-0,64	100,00	1,02	0,00
x2.10	3,95	4,00	1,00	5,00	0,92	-0,39	-0,45	100,00	0,95	0,00
x2.2	4,06	4,00	1,00	5,00	0,96	-0,12	-0,75	100,00	1,06	0,00
x2.3	4,08	4,00	1,00	5,00	0,97	-0,48	-0,64	100,00	1,27	0,00
x2.4	4,03	4,00	1,00	5,00	0,91	-0,29	-0,54	100,00	1,03	0,00
x2.5	4,15	4,00	1,00	5,00	0,88	0,17	-0,75	100,00	1,19	0,00
x2.6	4,03	4,00	1,00	5,00	0,91	-0,29	-0,54	100,00	1,03	0,00
x2.7	4,04	4,00	1,00	5,00	0,96	-0,35	-0,63	100,00	1,07	0,00
x2.8	4,05	4,00	1,00	5,00	0,89	-0,22	-0,54	100,00	1,06	0,00
x2.9	3,96	4,00	1,00	5,00	0,89	-0,28	-0,43	100,00	0,97	0,00
Y.1	4,00	4,00	1,00	5,00	1,02	-0,10	-0,75	100,00	1,02	0,00
Y.2	3,97	4,00	1,00	5,00	0,97	0,16	-0,73	100,00	0,93	0,00
Y.3	4,00	4,00	1,00	5,00	0,92	-0,41	-0,47	100,00	1,02	0,00
Y.4	3,99	4,00	1,00	5,00	0,95	-0,29	-0,61	100,00	0,96	0,00
Y.5	4,05	4,00	1,00	5,00	0,93	-0,25	-0,63	100,00	1,06	0,00
Y.6	3,92	4,00	1,00	5,00	0,95	-0,52	-0,41	100,00	0,93	0,00
Y.7	4,01	4,00	1,00	5,00	0,96	-0,48	-0,56	100,00	1,05	0,00
Z.1	4,10	4,00	1,00	5,00	0,97	0,00	-0,86	100,00	1,17	0,00
Z.2	4,01	4,00	1,00	5,00	0,96	-0,48	-0,56	100,00	1,05	0,00
Z.3	4,10	4,00	1,00	5,00	0,92	-0,01	-0,75	100,00	1,12	0,00
Z.4	4,07	4,00	1,00	5,00	0,91	-0,38	-0,55	100,00	1,14	0,00

Secara keseluruhan, Sebagian indicator memiliki mean yang tinggi (diatas 3,8) yang menindikasi bahwa responden cenderung setuju terhadap pernyataan dalam kuisisioner. Sebagian indicator juga memiliki standar deviasi yang rendah, yang menunjukkan bahwa data tidak terlalu tersebar.

2. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

a. Heterotrait- Monotrait Ratio (HTMT)

HTMT adalah salah satu indikator penting dalam mengevaluasi validitas diskriminan pada model PLS-SEM. Nilai HTMT yang ditampilkan menunjukkan rasio korelasi antara indikator dari konstruk laten yang berbeda (*heterotrait*) dengan korelasi rata-rata antara indikator dari konstruk laten yang sama (*monotrait*). Nilai HTMT umumnya dibandingkan dengan ambang batas 0,85 atau 0,90.

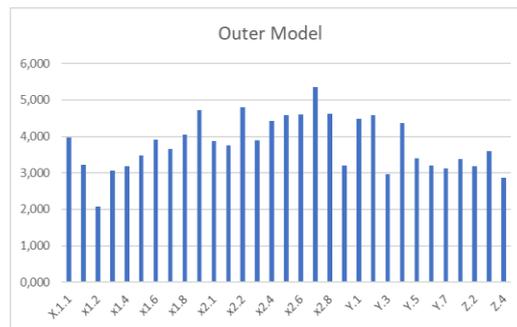
Tabel 2 Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)-List

	Heterotrait-monotrait ratio (HTMT)
Kompetensi Petugas <-> Efektivitas Pemeriksaan	1,007
Laik Fungsi Kendaraan <-> Efektivitas Pemeriksaan	0,997
Laik Fungsi Kendaraan <-> Kompetensi Petugas	1,006
Penegakan Regulasi <-> Efektivitas Pemeriksaan	0,960
Penegakan Regulasi <-> Kompetensi Petugas	1,009
Penegakan Regulasi <-> Laik Fungsi Kendaraan	0,996

Pada tabel ini melebihi 0.85, bahkan ada yang mencapai 1,009. Ini adalah indikasi kuat adanya masalah validitas diskriminan yang serius.

b. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Dalam konteks outer model, VIF digunakan untuk mengevaluasi apakah ada indikator yang terlalu mirip atau tumpang tindih dalam mengukur konstruk yang sama. Nilai VIF yang tinggi menunjukkan adanya multikolinearitas.



Gambar 1 Diagram Outer Model

3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen mengacu pada konvergensi di satu atau lebih metode. Pada penelitian ini, fokus permasalahan adalah untuk mengetahui pengaruh variabel prediktor X_1 dan X_2 terhadap variabel respon Y secara langsung dan secara tidak langsung. Sebelum menguji pengaruh variabel prediktor X_1 dan X_2 terhadap variabel respon Y secara tidak langsung melalui variabel mediasi Z (model 3), perlu dilakukan uji untuk mengetahui pengaruh variabel prediktor X_1 dan X_2 terhadap variabel mediasi Z (model 1) dan pengaruh variabel X_1, X_2, Z terhadap variabel respon Y secara langsung (model 2). Oleh karena itu, uji R-square dilakukan sebanyak dua kali untuk 2 model regresi yaitu R- Square dan R -Square Adjusted.

Tabel 3 Data R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kompetensi Petugas	0,934	0,933
Laik Fungsi Kendaraan	0,944	0,943

Berdasarkan data pada tabel, kedua model regresi memiliki nilai R-square dan R-square adjusted yang tinggi, yang menunjukkan bahwa model-model tersebut sangat baik dalam memprediksi variabel terikat masing-masing.

4. Path Koefisien

Dalam konteks analisis jalur atau pemodelan persamaan struktural (SEM), path coefficients mengukur kekuatan dan arah hubungan langsung antara dua variabel. Path coefficient memiliki nilai antara -1 hingga 1. Nilai positif menunjukkan hubungan positif dan nilai negatif menunjukkan hubungan negatif. Semakin dekat nilai mutlak path coefficient ke 1, semakin kuat hubungan antara kedua variabel.

Tabel 4 Hasil Path Koefisien

	Path coefficients
Efektivitas Pemeriksaan -> Laik Fungsi Kendaraan	0,463
Efektivitas Pemeriksaan -> Kompetensi Petugas	0,479
Penegakan Regulasi -> Laik Fungsi Kendaraan	0,523
Penegakan Regulasi -> Kompetensi Petugas	0,512

Berdasarkan data path coefficients pada tabel, dapat disimpulkan bahwa:

- "Efektivitas Pemeriksaan" dan "Penegakan Regulasi" memiliki pengaruh positif dan cukup kuat terhadap "Kompetensi Petugas" dan "Laik Fungsi Kendaraan".
- "Penegakan Regulasi" memiliki pengaruh yang sedikit lebih besar dibandingkan "Efektivitas Pemeriksaan" terhadap "Kompetensi Petugas" dan "Laik Fungsi Kendaraan".

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa "Efektivitas Pemeriksaan" dan "Penegakan Regulasi" secara signifikan dan positif mempengaruhi "Kompetensi Petugas" dan "Laik Fungsi Kendaraan". "Penegakan Regulasi" tampaknya memiliki pengaruh yang sedikit lebih besar dibandingkan "Efektivitas Pemeriksaan" terhadap kedua variabel outcome. Namun, perlu dicatat bahwa model yang diuji tidak menemukan adanya pengaruh langsung dari "Kompetensi Petugas" terhadap "Laik Fungsi Kendaraan".

REFERENSI

- Anghuwo, J. S., Imanuel, P., & Nangolo, S. S. (2024). Anti-unmanned aerial vehicle detection system for airports: aviation and national security perspective. *Journal of Transportation Security*, 17(1), 1–17. <https://doi.org/10.1007/s12198-024-00280-w>
- Best, K. L., Noreau, L., Gagnon, M. A., Barthod, C., Hitzig, S. L., & Routhier, F. (2022). Housing, Transportation and Quality of Life among People with Mobility Limitations: A Critical Review of Relationships and Issues Related to Access to Home- and Community-Based Services. *Disabilities*, 2(2), 204–218. <https://doi.org/10.3390/disabilities2020015>
- Ii, B. A. B., Teori, A. D., & Efektivitas, K. T. (2015). *No Title*.
- Jugović, A., Sirotić, M., & Poletan Jugović, T. (2022). Identification of Pivotal Factors Influencing the Establishment of Green Port Governance Models: A Bibliometric Analysis, Content Analysis, and DPSIR Framework. *Journal of Marine Science and Engineering*, 10(11). <https://doi.org/10.3390/jmse10111701>
- Krile, S., Maiorov, N., & Fetisov, V. (2021). Modernization of the infrastructure of marine passenger port based on synthesis of the structure and forecasting development. *Sustainability (Switzerland)*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/su13073869>
- Memon, S. R., Talpur, M. A. H., & Arain, F. J. (2023). Site suitability for intercity bus terminal at Hyderabad, Pakistan: a citizen's perception. *Mehran University Research Journal of*

- Engineering and Technology*, 42(4), 93. <https://doi.org/10.22581/muet1982.2304.2870>
- 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, 1777–1786. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.1.001>
- Saputra, L., Fahmi, S., & Ardiansah. (2020). Penerapan Sanksi Terhadap Pengendara Motor Yang Tidak Wajar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Di Kota Pekanbaru. *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(2), 77–101. <https://doi.org/10.34304/fundamental.v1i2.20>
- Setia Tjahyanti & Nurafni Chairunnisa. (2020). KOMPETENSI, KEPEMIMPINAN, DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN HUMAN RESOURCES AND FACILITY MANAGEMENT DIRECTORATE. *Media Bisnis*, 12(2), 127–132.
- Suastari, N. M. (2021). Pelaksanaan Uji Kelaikan Kendaraan Bermotor Dalam Rangka Pencapaian Standar Pelayanan Minimal Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Hukum*, 9(1), 99–118.
- Susanti, A. V., Taufik, R., & Yam, J. H. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bus Dengan Moderasi Promosi. *Jurnal Pemandhu*, 2(3), 365–375.
- Tapak, P., Kocur, M., Rabek, M., & Matej, J. (2023). Periodical Vehicle Inspections with Smart Technology. *Applied Sciences (Switzerland)*, 13(12), 1–21. <https://doi.org/10.3390/app13127241>
- Tresnadi, R., Mulyani, S. R., & Aripin, Z. (2024). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON BRAND (Case Study at Bank Bjb Sukajadi Branch). *Journal of Jabar Economic Society Networking Forum*, 1(2), 1–15.
- Wong, S., & Wong, S. (2020). Competency Definitions , Development and Assessment : A Brief Review Competency Definitions , Development and Assessment : A Brief Review. *International Journal of Academic Research in Progressive Education and Development*, 9(3). <https://doi.org/10.6007/IJARPED/v9-i3/8223>