

**PENTINGNYA PELATIHAN ON THE JOB TRAINING DAN MOTIVASI  
KERJA BAGI DRIVER OJEK ONLINE UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN**

**Sugiyarto<sup>1\*</sup>, Zaki Zainal Arifin<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang

\*E-mail Penulis Korespondensi: [Sugiyarto\\_01722@unpam.ac.id](mailto:Sugiyarto_01722@unpam.ac.id)

**ABSTRAK**

Menurunnya kualitas layanan dari *driver ojek online* membuat pelanggan kembali menggunakan kendaraan pribadi, sehingga menyebabkan kemacetan pada jam kerja dan pulang kerja. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak dari pelatihan on the job training terhadap motivasi kerja driver ojek online serta dampaknya terhadap kualitas layanan kepada pelanggan. Metode penelitian menggunakan Analisa jalur (path analysis). Objek penelitian merupakan masyarakat di Kota Tangerang Selatan yang menggunakan jasa dan bekerja sebagai driver transportasi online dengan jumlah 100 responden yang di ambil secara acak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan on the job training (**x**) mampu meningkatkan motivasi kerja driver ojek online (**y**) sebesar 66.1%. dan pelatihan on the job training (**x**) juga mampu memberikan kontribusi meningkatkan kualitas layanan (**z**) secara langsung sebesar 63.9%. Dengan demikian nilai pengaruh **x** melalui **y** terhadap **z** merupakan penambahan jumlah pengaruh langsung dari variabel **x** terhadap **z** di tambah dengan pengaruh tidak langsung, sebesar  $0,639 + 0,233 = 0,872$  (**87.2 %**). Dapat disimpulkan bahwa pelatihan *on the job training* sangat membantu meningkatkan motivasi kerja dan terbukti mampu meningkatkan kualitas layanan. Bagi peneliti berikutnya bisa dikembangkan dengan cara lain bagaimana cara meningkatkan motivasi kerja, agar kualitas layanan *driver ojek online* tetap maksimal dan tidak membuat kecewa pelanggan.

Kata kunci: Pelatihan, Motivasi, Kualitas, Layanan

**ABSTRACT**

The decline in the quality of service from online motorcycle taxi drivers causes customers to return to using private vehicles, causing traffic jams during work hours and after work. The aim of this research is to determine the impact of on-the-training on the work motivation of online motorcycle taxi drivers and its impact on the quality of service provided to customers, by using the path analysis method. The research object is the people in South Tangerang City who use services and work as online transportation drivers with a total of 100 research objects taken randomly. the research results show that on-the-job training (**x**) can increase the motivation of online motorcycle taxi drivers (**y**) by 66.1%, on-the-job training (**x**) is also able to provide a direct contribution to improving service quality (**z**) by 63.9%. Thus, the value of the influence of **x** through **y** on **z** is the addition of the total direct influence of variable **x** on **z** plus the indirect influence, as follows  $0.639 + 0.233 = 0.872$  (87.2%). It can be concluded that on-the-job training is very helpful in increasing work motivation and has been proven to be able to improve service quality. For future researchers, other ways can be developed on how to increase work motivation, so that the quality of online motorcycle taxi driver services remains optimal and does not disappoint customers.

Keywords: Training, Motivation, Quality, Service

diterima	19 Februari 2024	direview	13 April 2024	diterbitkan	30 April 2024
----------	------------------	----------	---------------	-------------	---------------

## I. PENDAHULUAN

Pelatihan sangat dibutuhkan oleh Perusahaan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. *On the job training* merupakan salah satu model pelatihan yang dilakukan secara langsung di tempat kerja dimana karyawan senior dilibatkan dengan membimbing dan mengarahkan secara langsung kepada karyawan yang diberikan pelatihan. Menurut hasil penelitian (Marno Nugroho Nugroho dkk. 2020) pelatihan memiliki pengaruh positif secara langsung pada kinerja Sumberdaya Manusia dan pengaruh tidak langsung pada kinerja SDM melalui variable perantara.

Hal ini selaras dengan penelitian (Anriza Julianry dkk. 2017) yang dilakukan pada karyawan keminfo, bahwa pelatihan memiliki pengaruh yang baik terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Sedangkan mengacu pada hasil penelitian yang dilakukan (Rosiana Wisuda Putri dkk.2022) pada karyawan perum Damri cabang Yogyakarta, pelatihan dan motivasi mampu meningkatkan kinerja karyawan.

### A. Pelatihan

Pelatihan adalah investasi yang dilakukan perusahaan untuk menjaga sumberdaya manusia menjadi bagian asset perusahaan yang harus diperhatikan. Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2015) pelatihan adalah usaha dari manajemen perusahaan untuk meningkatkan kemampuan intelektual serta kepribadian karyawan. Sedangkan tujuan perusahaan mengadakan pelatihan adalah untuk meningkatkan kompetensi dan mengurangi kesenjangan. Beberapa manfaat pelatihan menurut (Sondang P. Siagian.2016) :

- Meningkatkan produktivitas karyawan
- Menciptakan hubungan baik antara atasan dan bawahan
- Meningkatkan semangat kerja karyawan
- Membuat pimpinan / manajemen lebih terbuka terhadap karyawan
- Mampu menciptakan komunikasi efektif
- Menciptakan kerjasama yang kuat antar karyawan

Jenis pelatihan menurut Soekidjo Notoatmodjo (2015) ;

1. *On the job training*
2. *Off the job training*

Sedangkan menurut ( Andrew F. dkk. 1981) model pelatihan meliputi:

1. *On the job training*
2. *Vestibule*
3. *Demonstration and example*
4. *Simulation*
5. *Apprenticeship*
6. *Classroom methode*

Penting bagi perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerja, terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan (Anggi Meidita. 2019) pada karyawan Perkebunan Nusantara IV Medan dan ( Maya Fitri Lestari. 2019) pada karyawan Harmoni Mitra Utama Cabang Samarinda.

### B. Motivasi Kerja

Menurut Setiadi (2003) motivasi adalah dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan untuk mendapatkan imbalan. otivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk lebih semangat dalam menjalankan segala aktivitas selama bekerja, dengan

begitu karyawan dapat mengetahui adanya tujuan yang relevan antara tujuan organisasi dengan tujuan pribadi (Febriyanto : 2021). Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi mampu meningkatkan kinerja individu dan organisasi (Kartika Dwi Arisanti. Dkk. 2019). Sejalan dengan penelitian (Arifah Rosmajudi. 2023) bahwa motivasi dan kinerja karyawan berdampak positif pada kualitas layanan. Sedangkan menurut (Much. Riyadus Solichin.dkk.2020) motivasi intrinsik, ekstrinsik serta komitmen karyawan juga mampu meningkatkan kualitas layanan.

### C. Kualitas Layanan

Menurut (Kasmir.2018) layanan adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan agar pelanggan bisa merasakan layanan yang diberikan dengan rasa

puas. Sementara (Menurut Prasetyo dkk.2019) pelayanan prima merupakan layanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk mempertahankan loyalitas.

Mengacu pada penelitian yang dilakukan (Rita Zahara. 2020) kualitas layanan yang baik bisa membuat pelanggan menjadi loyal. Dengan layanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan meningkat (Antonius Along.2020) . Sisyem yang dibangun perusahaan salah satunya untuk meningkatkan kualitas layanan secara maksimal, hasil penelitian (Novita Sari. Dkk. 2023) menunjukkan kualitas informasi, system dan layanan memberikan dampak positif pada tingkat kepuasan pelanggan. Selaras dengan (Afidah Hasi Heryanti.2023) bahwa kualitas layanan yang baik juga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

## II. METODE PENELITIAN

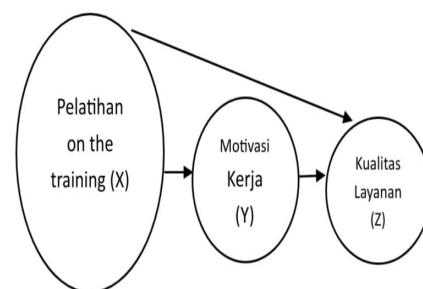
Dalam peneilitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif diskriptif dengan *path analysis* dalam mengolah data. Menurut David Grason *path analysis* adalah Analisa regresi yang di perluas dalam menguji suatu hubungan antara satu variabel atau lebih. Sedangkan menurut Gozali (2018) *path analysis* adalah diagram alur yang di gunakan untuk menghitung pengaruh langsung dari variabel bebas terhadap satu variable tidak bebas (*dependent*).

Objek penelitian adalah *driver ojek online* dan masyarakat pengguna jasa transportasi *online* di wilaoah Kota Tangerang Selatan, dengan 100 responden, dengan operasional variabel sebagai berikut;

1. Pelatihan *on the job training* variabel bebas ( X)

2. Motivasi kerja sebagai *variable intervening* (Y)
3. Kualitas layanan sebagai variabel tidak bebas (Z)

### A. Kerangka berfikir



**B. Hipotesis**

1. Ada pengaruh X terhadap Y
2. Ada pengaruh X dan Y terhadap Z
3. Ada pengaruh X melalui Y terhadap Z

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Pengaruh Pelatihan on the Job Training terhadap Motivasi Kerja**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 <sup>a</sup>	.661	.657	1.13923

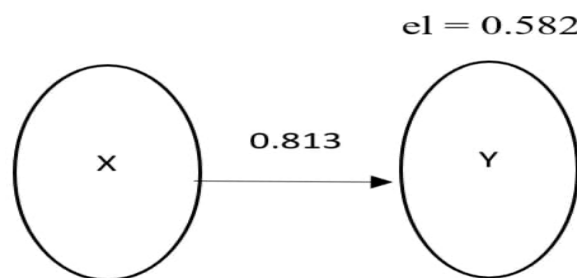
a. Predictors: (Constant), Pelatihan on the job training

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	4.342	.924		4.700	.000
	Pelatihan on the job training	.740	.054	.813	13.818	.000

a. Dependent Variable: Motivasi

Melalui analisa jalur satu nilai signifikansi X = 0.000 (kolom sig). Artinya variabel pelatihan *on the job training* memiliki manfaat dan mampu meningkatkan motivasi kerja *driver ojek online* sebesar 66.1 % (*table summary Colom R*

*Square*). Sedangkan 33.9 % di pengaruhi faktor lain. Dengan demikian nilai  $e1 = \sqrt{1 - 0.661} = 0.582$  sehingga diagram jalur, model struktur satu sebagai berikut :



Gambar 1.

Diagram Jalur, Model Struktur Satu

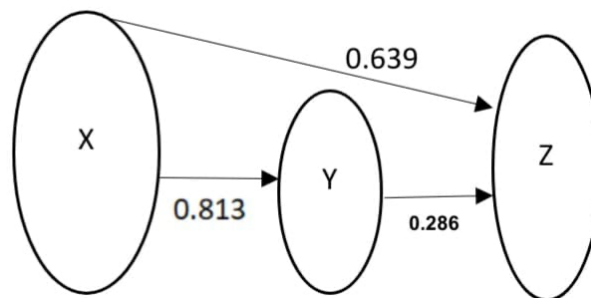
**B. Pengaruh Pelatihan on the Job Training Melalui Motivasi Kerja Terhadap Kualitas LayananZ**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.887 <sup>a</sup>	.787	.783	.86000

a. Predictors: (Constant), Motivasi, Pelatihan on the job training

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	2.775	.772		3.595	.001
	Pelatihan on the job training	.551	.069	.639	7.939	.000
	Motivasi	.271	.076	.286	3.554	.001

a. Dependent Variable: Kualitas layanan



Gambar 2.

Diagram Jalur, Model Struktur Dua

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat di jelaskan bahwa nilai *coefficients* dari pelatihan *on the job training* dan Motivasi kerja menunjukkan angka signifikan (0,000 dan 0,001) atau lebih kecil dari 0,05. Artinya dengan Analisa jalur model II memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan

Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa :

1. Ada pengaruh signifikan pelatihan *on the job training* meningkatkan motivasi kerja *driver ojek online* sebesar 66,1 %
2. Ada pengaruh signifikan pelatihan *on the job training* dan motivasi kerja secara bersama meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, di buktikan dengan nilai *coefficients* X dan Y sebesar 0,000 dan 0,001
3. Sementara pengaruh tidak langsung pelatihan *on the job training* melalui motivasi kerja terhadap kualitas layanan sebesar  $0,813 \times 0,286 = 0.233$  atau **23.3 %**
4. Sedangkan pengaruh langsung motivasi kerja terhadap kualitas layanan sebesar 0,639 (**63,9%**) dan pengaruh langsung pelatihan *on the job training* terhadap

kualita layanan  $0,639 + 0,233 = 0.872$  (**87.2 %**)

### C. KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan ;

Pelatihan *on the job training* sangat penting bagi perusahaan karena mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan (*driver*).

Pelatihan *on the job training* memberikan kontribusi terhadap motivasi kerja *driver* sebesar 66,1 % artinya pelatihan menjadi salah satu faktor yang perlu dipertahankan oleh perusahaan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan

Kesimpulan ketiga, bila di gabungan dampak langsung dan tidak langsung pelatihan *on the job training* melalui motivasi kerja terhadap kualitas layanan sebesar  $87,2 %$  atau  $0,639 + 0,233 = 0.872$

#### Saran

1. Karena pelatihan penting, sebaiknya perusahaan memiliki rencana pelatihan secara berkala dan terjadwal dengan baik

2. Jenis pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan
3. Untuk meningkatkan kinerja organisasi sebaiknya pelatihan diberikan oleh instruktur yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam bidangnya.
4. Bagi peneleiti berikutnya bisa dikembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain untuk meningkatkan pelayanan selaian melalui pelatihan

#### DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101-118. <https://doi.org/10.30737/jimek.v2i1.427>
- Desthiani, U., & Ernawati, E. (2020). Peran pelayanan prima kasir terhadap kepuasan pelanggan pada PT Aeon Indonesia Tangerang. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 7(1), 12-24. <https://doi.org/10.32493/skr.v7i1.4555>
- Heryanti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Dana terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment). *Journal on Education*, 5(3), 8080-8096. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i3.1595>
- Julianry, A., Syarief, R., & Affandi, M. J. (2017). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap kinerja karyawan serta kinerja organisasi kementerian komunikasi dan informatika. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 3(2), 236-236. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.2.236>
- Kasmir (2018). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Lestari, M. F. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Motivasi Kerja Karyawandi PT. Harmoni Mitra Utama Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 13(2), 92-103. <https://doi.org/10.30650/jem.v13i2.1264>
- Meidita, A. (2019). Pengaruh pelatihan dan kompetensi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 226-237. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3772>
- Nisaa'Ariyani, K., & Febriyanto, F. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompensasi, Motivasi Dan Pelatihan Terhadap Keputusan Kerja Karyawan Pada PT. BPRS Metro Madani Kantor Pusat. *Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI*, 1(3), 717-729.
- 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.
- Putri, R. W., & Astuti, P. (2022). Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja

- Karyawan. *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis*, 12(1), 1-15.  
<https://doi.org/10.12928/fokus.v12i1.5713>
- Rosmajudi, A. (2023). Meta-analisis Pengaruh Motivasi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Pemerintahan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(4), 592-602.  
<https://doi.org/10.31004/innovative.v3i4.3479>
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo: The Influence of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Management Information System RS “X” Palopo City. *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 9(2), 219-224.  
<https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>  
<https://doi.org/10.21009/JRMSI.011.1.08>
- Sikula, Andrew F.(1981) Personal Administration and Human Resources Management. New York. A. Wiley Trans Edition, by John Wiley & Sons Inc.
- Soekidjo Notoatmodjo (2015). Pengembangan Sumberdaya Manusi.Reneka Cipta, Jakarta.
- Solichin, M. R., & Trifiyanto, K. (2020). Pengaruh Motivasi Intrinsik, Motivasi Ekstrinsik dan Komitmen Pelayanan Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 19(1), 19-26.
- Sondang P. Siagian (2016). Manajemen Sumberdaya Manusia.Bumi Aksara. Jakarta.
- Subadri, Prasetyo (2019). Pelayanan Prima bagi Pelanggan dan Kolega.Saka Mitra Kompetensi. Klaten.  
<https://doi.org/10.32639/fokusbisnis.v19i1.407>
- Zahara, R. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 3(1), 31-38.  
<https://doi.org/10.36407/jmsab.v3i1.121>