

Sugiyarto

by Senantias LPPM

Submission date: 09-Jan-2024 06:08PM (UTC+0700)

Submission ID: 2268331588

File name: Jurnal_Pelatihan_Check_Turnitin_Tanpa_Daftar_Pustaka.docx (84.99K)

Word count: 1507

Character count: 9059

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

Sugiyarto^{1*}, Zaki Zainal Arifin²

Dosen Administrasi Perkantoran D-III Universitas Pamulang

*Email: Sugiyarto_01722@unpam.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dampak dari pelatihan on the 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 aplikasi dan bekerja sebagai dirver transportasi online dengan jumlah 100 responden yang diambil 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.

Kata kunci : Pelatihan, Motivasi, Kualitas, Layanan.

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the impact of on-the-job 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 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 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.

Keywords: Training, Motivation, Quality, Service.

I. PENDAHULUAN

Pelatihan sangat dibutuhkan oleh Perusahaan untuk meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. ⁹ *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) ;

¹³
1. *On the job training*

2. *Off the job training*

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

⁶
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. 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 Hassi Heryanti.2023) bahwa kualitas layanan yang baik juga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

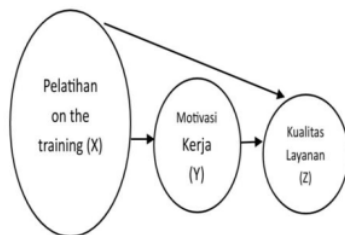
II. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian 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 X terhadap Y

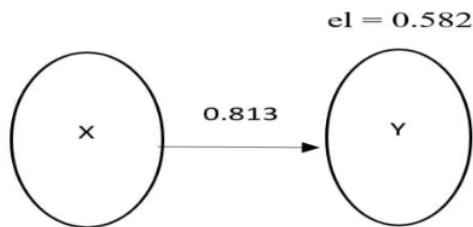
Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.813 ^a	.661	.657	1.13923

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
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

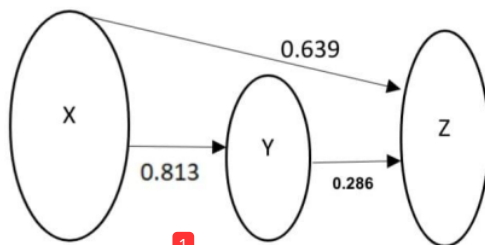
B. Pengaruh X Melalui Y Terhadap Z

Model	R	Adjusted R Square		Std. Error of the Estimate
		R Square	R Square	
1	.887 ^a	.787	.783	.86000

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

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
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 kualitas layanan $0,639 + 0,233 = 0.872$ (87.2%)

C. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan ;

- a. Pelatihan *on the job training* sangat penting bagi perusahaan karena mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan (*driver*).
- b. 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
- c. Kesimpulan ketiga, bila di gabungkan dampak langsung dan tidak langsung pelatihan *on the job training* melalui motivasi kerja terhadap kualitas layanan sebesar 87,2 % atau $0,639 + 0,233 = 0.87.2$

Saran

- a. Karena pelatihan penting, sebaiknya perusahaan memiliki rencana pelatihan secara berkala dan terjadwal dengan baik
- b. Jenis pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan karyawan
- c. Untuk meningkatkan kinerja organisasi sebaiknya pelatihan diberikan oleh instruktur yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam bidangnya.

Sugiyarto

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

25%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	stia-binataruna.e-journal.id Internet Source	12%
2	www.scribd.com Internet Source	2%
3	adoc.pub Internet Source	1%
4	Yati Suhartini. "Pengaruh Materi dan Metode Pelatihan terhadap Kemampuan Kerja Karyawan PD BPR Bantul, Yogyakarta", Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen, 2019 Publication	1%
5	e-journal.upr.ac.id Internet Source	1%
6	repository.widyatama.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to 2U American University-MIR Student Paper	1%
8	dspace.ucacue.edu.ec Internet Source	

1 %

9

Submitted to Politeknik Negeri Bandung

Student Paper

1 %

10

Surajiyo Surajiyo, Nasruddin Nasruddin, Nosi Fanira, Herman Paleni. "Penggunaan Metode Structural Equation Modeling (SEM) Pada Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan serta dampaknya Terhadap Kualitas Layanan Administrasi Pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Insan", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2021

Publication

1 %

11

web2.aabu.edu.jo

Internet Source

1 %

12

ejournal.akprind.ac.id

Internet Source

1 %

13

id.hrnote.asia

Internet Source

1 %

14

selaluterlihatindah.blogspot.com

Internet Source

1 %

15

etheses.uin-malang.ac.id

Internet Source

1 %

karyailmiah.unisba.ac.id

16

Internet Source

1 %

17

mulok.library.um.ac.id

Internet Source

1 %

18

www.researchgate.net

Internet Source

1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off