

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam kurun waktu singkat telah mengalami perubahan yang sangat pesat. Teknologi pada dasarnya dibuat dan dikembangkan oleh manusia untuk mempermudah setiap pekerjaan. Banyaknya teknologi yang telah dikembangkan dan membawa manfaat bagi kehidupan. Salah satu bentuk penerapan teknologi ialah dalam bentuk transportasi. Teknologi transportasi hingga masa kini terus mengalami perkembangan dalam segi efektivitas dan efisiensi sesuai dengan kebutuhan manusia serta teknologi memberi peluang terjadinya transportasi dan peningkatan produktivitas bisnis. Kemajuan teknologi yang semakin canggih membuat banyak perubahan yang terjadi dalam bidang transportasi.

Kualitas sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya akan tetapi ditentukan oleh pendidikan atau kadar pengetahuan, pengalaman, kematangan dan sikap. Sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan pekerjaan akan dapat meningkatkan efektivitas kerja karyawan. Kemampuan sumber daya manusia secara signifikan berpengaruh terhadap efektivitas kerja, dimana semakin tinggi kemampuan sumber daya manusia, maka efektivitas kerja juga semakin tinggi (Ananda Lubis et al., 2019). Pelaksanaan pekerjaan secara efektif akan meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu setiap

perusahaan selalu melakukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia diharapkan meningkatkan efektivitas pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan yang dapat dilakukan dengan efektif akan meningkatkan kinerja karyawan.

Seiring perkembangan zaman saat ini transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena transportasi berkontribusi besar pada kehidupan dan aktifitas manusia. Untuk menunjang berbagai aktifitas tersebut transportasi memainkan perannya untuk menunjang perpindahan dari satu tempat ke tempat lainnya. Dengan adanya transportasi maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai daerah baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh yang tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki. Dalam bidang transportasi pemanfaatan teknologi sangatlah penting, hal ini disebabkan karena pentingnya jasa transportasi bagi masyarakat dalam berpergian ke suatu tempat untuk melakukan aktifitas. Ketepatan waktu, keselamatan, pelayanan adalah hal yang sangat penting yang harus dijaga serta ditingkatkan oleh perusahaan jasa transportasi. Dalam sebuah transportasi terdapat suatu aspek yang sangat penting bagi kelangsungan hidup dan perkembangan transportasi yaitu kinerja, kesadaran akan hal itu membuat peran manajemen sumber daya manusia berubah lebih baik dan perkembangan secara berkesinambungan.

Travel adalah badan usaha yang menyelenggarakan usaha perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam mengurus jasa untuk melakukan perjalanan. Dalam hal ini kepuasan konsumen yang dimaksud ialah memberikan pelayanan secara maksimal mengenai perencanaan perjalanan sesuai dengan tujuan. Yang

membuat travel lebih diminati dari bus lainnya karena sangat memudahkan saat bepergian dibanding dengan mobil pribadi dan travel juga mengutamakan kepuasan para penumpangnya, bahkan untuk saat ini travel melayani jemput antar ke alamat tujuan yang diinginkan.

Dengan semakin banyak pengguna transportasi seperti travel maka dibutuhkan juga pelatihan terhadap kinerja karyawan dan juga manajer yang dapat memberikan motivasi untuk meningkatkan semangat kerja bagi karyawan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, serta pendidikan juga berpengaruh bagi karyawan yang memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Perusahaan tentu memerlukan kinerja karyawan yang tinggi, berkualitas memiliki pendidikan serta pelatihan yang baik dalam bekerja guna kelangsungan keberangkatan travel. Tidak menutup kemungkinan golongan masyarakat menengah ke atas juga banyak menggunakan transportasi apalagi didukung dengan harganya yang terjangkau dan memudahkan segala urusan kita saat berpergian jarak dekat ataupun jauh salah satunya adalah PT. Erte Tour & Travel terutama bagi mahasiswa.

PT. Erte Oke Tour & Travel adalah angkutan sewa *business class* yang sudah berdiri sejak tahun 2012 yang menyediakan jasa transportasi yang bersih, nyaman serta aman dengan rute Bukittinggi-Padang dan Padang-Bukittinggi. Akan tetapi banyaknya pemesanan tiket penumpang pada travel Erte mengakibatkan jam keberangkatan tidak sesuai dengan jam keberangkatan yang ditetapkan sebelumnya karena masing-masing alat transportasi sudah ada jam keberangkatannya dan keberangkatan travel ada menempuh dua jalan yang berbeda dengan satu tujuan yang sama, yaitu dari Bukittinggi melalui jalan Padang Panjang yang membutuhkan

waktu kurang lebih 3 jam perjalanan saat jalan normal atau tidak terjadi kemacetan, bila terjadi macet perjalanan bisa menempuh lebih dari 3 setengah jam karena jalan ini jarang sekali sepi. Rute ke dua jalan Bukittinggi ke Padang melalui Malalak membutuhkan waktu 2 jam karena jalan ini sangat jarang sekali terjadi kemacetan jikapun jalan ini macet jarak tempuh tidak lebih dari 2 setengah jam akan tetapi jika cuaca hujan banyaknya terjadi longsor di sepanjang jalan Malalak tersebut, sehingga rute perjalanannya ada dua *planning* melalui Malalak dan juga Padang Panjang.

Maka dari itu PT. Erte harus berkerja keras untuk meningkatkan kualitas yang didapatkan oleh penumpang. Saat ini proses pemesanan travel belum efektif dan belum terkomputerisasi karena masih menggunakan buku besar untuk mencatat seluruh data pemesanan travel dan pemesanannya harus datang langsung ke kantor atau lewat telepon, hal ini tentu akan menghabiskan banyak waktu dan biaya. Selain itu terjadinya *human eror* dalam proses menyalin nomor telepon penumpang sehingga salah dalam menghubungi dan penjemputan penumpang.

Menurut (Suk BIssa JTabarearno et al., 2019) motivasi merupakan dorongan bagi seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya misal dari pihak perusahaan dapat dikatakan bahwa motivasi mempengaruhi kinerja seseorang. Pemberian motivasi bertujuan untuk mendorong karyawan agar lebih semangat dan bergairah dalam berkerja.

Menurut (Nuraini, 2023) mendefinisikan kinerja sebagai capaian seseorang dalam berkerja baik secara kualitas maupun kuantitas. Capaian tersebut bisa berupa terlaksananya fungsi seseorang sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja pegawai yang tinggi sangat dibutuhkan oleh setiap instansi. Kinerja karyawan tentu akan meningkat jika diberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan perkembangan karir yang jelas.

Berikut adalah tabel laporan hasil kinerja karyawan yang sudah didapatkan pada PT. Erte Oke Tour & Travel selama tahun 2020-2021 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Laporan Hasil Kinerja Karyawan PT. Erte Oke Tour & Travel

No	Uraian Penilaian Kinerja	Target Pencapaian Kinerja	Realisasi 2021	Realisasi 2022
1	Meningkatnya sebuah kualitas kerja yang baik pada PT. Erte Oke Tour & Travel.	100%	70%	85%
2	PT. Erte Oke Tour & Travel dapat mencapai target yang ditetapkan dengan tepat waktu.	100%	60%	70%
3	Kedisiplinan karyawan menentukan efektifitas kinerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel.	100%	75%	85%
4	Karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan dengan efektif.	100%	75%	85%

5	Karyawan PT. Erte Oke Tour & Travel mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kompetensi yang dimilikinya.	100%	80%	90%
Rata-Rata Pencapaian Kinerja			78%	88%

Sumber: Dari PT. Erte Oke Tour & Travel (2020-2021)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas terlihat bahwa hasil kinerja karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel tahun 2020-2021 belum tercapainya hasil kinerja karyawan yang maksimal seperti yang sudah ditetapkan. Sebagaimana dapat kita lihat tabel di atas Pada tahun 2021 “Meningkatnya sebuah kualitas kerja yang baik pada PT. Erte Oke Tour & Travel” dengan target 100%, namun pencapaian 70% (masih kurang 30% dari target). Di tahun 2022 mengalami peningkatan 85% tetapi masih belum optimal (kurang 15%). Pada tabel 2021 “PT. Oke Tour & Travel dapat mencapai target yang ditetapkan dengan tepat waktu” target 100%, dengan pencapaian 60% (masih kurang 40%).

Pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 70% tapi masih belum optimal (kurang 30%). Tahun 2021 “Kedisiplinan karyawan menentukan efektifitas kinerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel” target 100%, dengan pencapaian 75% (masih kurang 25%) dan tahun 2022 kinerja mengalami peningkatan sebesar 85% namun belum optimal (kurang 15%). Pada tahun 2021 “Karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel bertanggung jawab menyelesaikan pekerjaan dengan efektif” target 100%, namun pencapaian 75% (masih kurang 15%) dan tahun 2022 kinerja mengalami peningkatan 90% belum optimal (masih kurang 10%).

Pada tabel 2021 “Karyawan PT. Erte Oke Tour & Travel mampu menyelesaikan pekerjaan dengan kopetensi yang dimilikinya” target 100%, namun pencapaian 80% (masih kurang20%) dan tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 90% belum optimal (masih kurang 10%). Sedangkan kalau dilihat pencapaian target rata-rata secara keseluruhan pada semua level struktur baru 78% di tahun 2021 dan mengalami peningkatan di tahun 2022 88%.

Berikut adalah tabel karyawan berdasarkan tingkat pendidikannya dapat kita lihat sebagai berikut:

Tabel 1.2
Tabel Karyawan Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	Strata1	12	12,3%
2	D3	6	6,18%
3	SLTA/ Sederajat	53	54,6%
4	SLTP/ Sederajat	26	26,9%
5	Jumlah	97	100%

Sumber: PT. Erte Oke Tour & Travel

Berdasarkan tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa karyawan yang mempunyai jenjang pendidikan strata 1 terdiri dari 12 orang atau baru berjumlah 12,3% dari seluruh karyawan yang ada, jenjang pendidikan D3 terdiri dari 6 orang atau baru berjumlah 6,18%, jenjang pendidikan SLTA/ sederajat sebanyak 53 orang atau 54,6%, dan jenjang pendidikan SLTP/ sederajat karyawannya sebanyak 26 orang

atau berjumlah 26,9%. Untuk itu perusahaan perlu menciptakan pelatihan-pelatihan yang akan meningkatkan kinerja karyawan.

Menurut (Sinambela, 2020) pendidikan mengarah kepada suatu proses secara sistemik yang diatur oleh suatu bangsa demi menjalankan dan meningkatkan kualitas kehidupan secara efektif dan efisien. Tingkat pendidikan dan pengembangan karir dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu perusahaan dengan menempuh tingkat pendidikan tentu menyebabkan seorang pegawai memiliki pengetahuan tertentu sehingga mampu serta cakap untuk melaksanakan tugasnya dengan baik. Tingkat pendidikan yang tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat menyerap informasi dan mengimplimentasikannya dengan perilaku gaya kerja dan gaya hidup sehari-hari. Kemampuan setiap individu harus dikembangkan secara berkelanjutan, salah satunya melalui pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan karena merupakan modal yang harus dimiliki seseorang agar lebih siap menghadapi berbagai pekerjaan yang diberikan.

Menurut (Gustiana et al., 2022) suatu organisasi atau perusahaan harus selalu memperhatikan produktivitas, pendidikan dan pelatihan, karena pelatihan merupakan segala kegiatan yang dibuat untuk meningkatkan kinerja para pegawainya. Menurut (Gustiana et al., 2022) pelatihan merupakan kegiatan yang dapat memperoleh, meningkatkan dan juga dapat mengembangkan potensi pada produktivitas pegawai yang dapat menghasilkan karyawan lebih disiplin, memiliki keterampilan dan keahlian tertentu, sedangkan pengembangan adalah kegiatan yang selalu diarahkan dalam menyiapkan pegawai yang pindah untuk

mendapatkan jabatan baru dengan mengadakan pengembangan, perubahan maupun pertumbuhan di dalam suatu organisasi.

Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Perencanaan materi yang kurang baik akan mempengaruhi pelatihan itu sendiri selain kurang optimal mungkin banyak materi yang kurang relevan dengan kebutuhan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis lebih jauh faktor-faktor yang dapat mempengaruhi minat pada transportasi travel.

Maka judul yang dapat diangkat penulis adalah **“PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. ERTE OKE TOUR & TRAVEL”**

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum maksimalnya kinerja karyawan terhadap jam keberangkatan yang ditetapkan.
2. Adanya dua *planning* keberangkatan dengan rute yang berbeda sehingga jarak tempuh tidak sama.
3. Bentuk kinerja karyawan berdampak pada kepuasan dan kenyamanan penumpang.

4. Belum efektifnya pemesanan travel pada PT. Erte Oke Tour & Travel.
5. Belum terkomputerisasinya pemesanan travel saat ini hanya mencatat dengan menggunakan buku besar.
6. Pemesanan masih menerapkan datang ke tempat atau melalui telepon.
7. Pendidikan berpengaruh terhadap kualitas serta pelayanan terhadap penumpang.
8. Kurang terkontrolnya pekerjaan karyawan oleh pemimpin.
9. Belum tercapainya target yang ditetapkan oleh PT. Erte Oke Tour & Travel.
10. Pelatihan yang diberikan pemimpin kepada karyawan belum seutuhnya diterapkan dalam bekerja.

1.3 Batasan Masalah

Guna lebih memberikan arahan dan memudahkan dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan masalah terhadap penelitian ini. Hal tersebut dilakukan agar pokok-pokok permasalahan penelitian tidak melebar dari yang sudah ditentukan. Maka dari itu, penulis memfokuskan analisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel intervening pada PT. Erte Oke Tour & travel yang diambil pada kota Bukittinggi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Pendidikan terhadap motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel?
2. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel?
3. Bagaimana pengaruh Pendidikan terhadap kinerja kartawan pada karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel?
4. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Erte Oke Tour & Travel?
5. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel?
6. Bagaimana pengaruh pendidikan terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel?
7. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pendidikan terhadap kinerja motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh Pendidikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Erte Oke Tour & Travel.
6. Untuk mempengaruhi pendidikan terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja PT. Erte Oke Tour & Travel.
7. Untuk mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja pada PT. Erte Oke Tour & Travel.

Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan selanjutnya dalam menambah penelitian akademik sehingga berguna untuk pengembangan ilmu karyawan, bagi perusahaan transportasi PT. Erte Oke Tour & Travel.

2. Bagi instansi

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap kinerja karyawan pad PT. Erte Oke Tour & Travel berkaitan dengan pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variable intervening agar dapat meningkatkan kinerja dalam bekerja dengan tujuan untuk dapat mencapai target yang diinginkan.

3. Bagi pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan untuk memecahkan suatu masalah dan membuat keputusan yang barkaitan dengan pendidikan dan pelatihan manajer serta karyawan di perusahaan.

4. Bagi penelitian lainnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca khususnya bagi yang sedang melakukan penelitian. Ini bisa menjadi dasar dan referensi untuk penelitian selanjutnya dan juga dapat menambah pustaka bagi mereka yang mempunyai minat untuk mendalami pendidikan dan pelatihan dalam bidang sumber daya manusia.