

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Terminal penumpang sebagai salah satu simpul transportasi darat yang memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan perekonomian daerah. Salah satu terminal yang memiliki fungsi strategis di wilayah Jawa Timur adalah Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun. Sebagai fasilitas yang melayani berbagai jenis pengguna jasa, kualitas pelayanan terminal ini merupakan faktor krusial yang memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna jasa transportasi. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) di berbagai sektor pelayanan, termasuk transportasi publik. Pelayanan publik yang berkualitas sangat bergantung pada kinerja aparatur atau pegawai sebagai ujung tombak pelaksana kebijakan. Dalam menjalankan operasional dan pelayanannya, terminal dihadapkan pada tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, efisien dan responsif. Kinerja yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis tetapi juga oleh berbagai faktor-faktor pendukung lain seperti kompetensi sumber daya manusia, disiplin kerja, pemanfaatan teknologi informasi, dan kesejahteraan pegawai.

Dalam organisasi, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan unsur utama karena memberikan kontribusi atas tercapainya tujuan instansi. Sebagai penggerak utama

atas dalam kegiatan pelayanan pada suatu instansi, sumber daya manusia membutuhkan perhatian penuh agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Kompetensi Sumber daya manusia dinilai sangat penting, karena memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan. Kompetensi mencerminkan kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan, yang berfungsi sebagai elemen utama keunggulan di bidang tertentu. Menurut Apriyanti, dkk (2021) Manajemen sumber daya manusia yang efektif dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, seperti penghematan biaya, peningkatan performa, percepatan pencapaian target, serta terjalinnya hubungan harmonis antara karyawan dan perusahaan. Maka dari itu, kompetensi sumber daya manusia disini punya andil dalam menentukan hasil kinerja. Dari hasil penelitian sebelumnya yang dikerjakan oleh Triasih (2022) menunjukkan Ditemukan bahwa kemampuan sumber daya manusia memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja para perawat di RSUD Indrasari Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau. Selain itu, penelitian yang lain menunjukkan hasil yang sama yaitu penelitian yang dilakukan oleh Pahmi & Busman (2022) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai kantor Kecamatan Tanralili, Kabupaten Maros.

Selain kompetensi sumber daya manusia, dijamin yang terus berkembang dan serba modern saat ini, pemanfaatan teknologi informasi cukup membantu dan mempermudah pekerjaan manusia. Teknologi informasi menjadi komponen kunci dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik (Simanjuntak &

Mesra, 2025). Menurut Alam, dkk (2024) mengemukakan bahwa sistem informasi dapat menyediakan data dan informasi yang akurat, cepat dan terintegrasi sehingga memungkinkan proses manajemen personalia menjadi lebih efisien. Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat membawa perubahan yang signifikan bagi suatu organisasi. Sistem teknologi informasi yang andal mampu mendorong peningkatan kinerja dengan mengoptimalkan proses pengolahan data, meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan lewat aplikasi digital, dan menjamin kelangsungan operasional meskipun dihadapkan pada risiko teknis seperti gangguan jaringan maupun ancaman siber (Humaida, dkk, 2025). Teknologi informasi dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak termasuk dalam pelayanan sektor transportasi dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif, fleksibel, dan akurat.

Dalam pemanfaatan teknologi informasi yang canggih memerlukan dukungan dari Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten dalam menggunakan teknologi informasi tersebut agar dapat berjalan dengan optimal. Kemampuan pemanfaatan teknologi informasi akan menambah daya saing dan berdampak positif pula bagi kinerja yang dihasilkan (Muhiban & Rosmansyah, 2022) Namun sebaliknya, jika sumber daya manusia yang dimiliki tidak kompeten, justru hal ini dapat menjadi bumerang karena akan menghambat kinerja, baik itu secara individu maupun organisasi. Hal ini dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan oleh Emerto, dkk (2024) yang menunjukkan hasil bawah penggunaan teknologi informasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Dinas Perdagangan Kota Padang. Hasil penelitian lain yang bersebrangan yaitu hasil

penelitian yang dilakukan Niswati, dkk (2022) yang menunjukkan hasil bahwa pemanfaatan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Camat Woha, Kabupaten Bima.

Dengan adanya hasil penelitian yang berbeda ini, menjadi salah satu alasan peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut mengenai pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan dalam menunjang kinerja pegawai pada suatu organisasi, khusus nya pada pegawai di Terminal Tipe A Puboyo Kota Madiun.

Dalam upaya memberikan kualitas pelayanan yang optimal salah satu faktor yang mendukung kinerja pegawai adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan suatu kondisi tingkah laku moral yang dengan sendirinya berkaitan dengan peraturan-peraturan dalam perusahaan, yang ditempuh oleh perusahaan/organisasi dalam rangka memperbaiki tingkah laku dan sikap (Purindra, dkk, 2024). Menurut Hasibuan (2017), kedisiplinan merupakan salah satu fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang penting dan kunci dalam mencapai tujuan suatu organisasi. Disiplin kerja dapat digunakan sebagai indikator pengawasan dan pemeriksaan, Kedisiplinan pegawai sering kali berbanding lurus dengan peningkatan kualitas kinerja mereka, hal itu termasuk dalam komponen esensial yang harus senantiasa dijaga dan ditingkatkan agar pegawai terbiasa menjalankan tugasnya dengan penuh rasa tanggung jawab. Disiplin kerja yang baik dapat mendukung keluaran kinerja yang baik dan berimplikasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Setyawati & Arifin (2024), menunjukkan hasil bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Perseroda) di

Kabupaten Tabalong. Selain itu, penelitian yang dilakukan Srijani (2014), menunjukkan hasil bahwa kedisiplinan pekerjaan memberikan dampak terhadap performa karyawan. pada industri sambel pecel Wahyu Tumurun Madiun. Namun, hasil yang berbeda ditemukan dalam peneltian yang dilakukan Ulen, dkk (2023) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai pada Unit Pelaksana Teknis Balai Pengujian dan Sertifikasi Mutu Barang (BPSMB).

Disiplin kerja dapat diukur salah satu nya dari absensi pegawai. Absensi pegawai dapat digunakan sebagai bagian dari pengukuran disiplin kerja, yang dapat menunjukkan hubungan langsung dengan efektivitas kerja. Berdasarkan data absensi pegawai di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun, ketidakhadiran atau keterlambatan pegawai dapat mempengaruhi produktivitas dan kinerja pegawai, yang kemudian memberikan pengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Berikut Tabel Daftar Kehadiran Pegawai Terminal:

Tabel 1.1. Daftar Kehadiran Pegawai Terminal

No.	Bulan	Jumlah Pegawai	Keterangan		
			Sakit	Izin	Absen
1.	Januari	50	3	7	0
2.	Februari	50	8	13	1
3.	Maret	49	8	3	0
4.	April	54	7	12	0
Jumlah			26	35	1

Sumber: Data absensi karyawan terminal tipe A Purboyo Kota Madiun 2025

Keterangan :

- Jumlah Pegawai : Total jumlah pegawai pada periode bulan tersebut
- Sakit : Jumlah pegawai yang tidak hadir karena sakit
- Izin : Jumlah pegawai yang tidak hadir dengan izin (misal, cuti atau izin resmi lainnya)
- Absen : Jumlah pegawai yang tidak hadir tanpa alasan yang Dapat diterima (tanpa izin atau keterangan)

Selain status kepegawaian, beberapa data pendukung yaitu kualifikasi usia dan tingkat pendidikan pegawai, disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2. Perbedaan Kualifikasi Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah
20-29 tahun	16
30-39 tahun	17
40-49 tahun	16
50-55 tahun	4
> 55 tahun	1
Total Pegawai	54

Sumber: Data Kepegawaian Terminal Tipe A Purboyo 2025

Tabel 1.3. Perbedaan Kualifikasi Berdasarkan Pendidikan

Usia	Jumlah
SMA	29
DI	1
DII	1
DIII	6
DIV/S1	14
S2	3
Total Pegawai	54

Sumber: Data Kepegawaian Terminal Tipe A Purboyo 2025

Tujuan organisasi dapat tercapai dengan optimal jika didukung oleh kinerja pegawai yang baik. Salah satu aspek penentu kinerja tenaga kerja ialah kesejahteraan. Kesejahteraan kerja merupakan aspek penting dalam manajemen sumber daya manusia yang berperan besar untuk membangun suasana kerja yang kondusif dan menunjang produktivitas kerja pegawai. Menurut Purindra, dkk (2024), pegawai yang merasa sejahtera cenderung memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja mereka. Di lingkungan instansi pemerintahan, kesejahteraan tidak hanya mencakup aspek finansial, seperti kompensasi, tetapi juga aspek non-finansial seperti jaminan sosial, kondisi kerja yang aman dan nyaman, serta hubungan kerja yang harmonis antar pegawai di lingkungan kerja. Persepsi pegawai terhadap kesejahteraan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti penghasilan, fasilitas kerja, akses terhadap layanan kesehatan, dan kesempatan untuk berkembang. Pegawai yang merasa kebutuhan dasarnya terpenuhi berpotensi menghasilkan kinerja yang lebih maksimal dan memiliki semangat kerja yang lebih tinggi. Kesejahteraan kinerja yang positif akan mendukung motivasi pegawai untuk bekerja lebih efisien dan efektif.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa kesejahteraan pegawai di lingkungan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah perbedaan status kepegawaian. Hal ini juga dirasakan di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun, di mana terdapat jenis kepegawaian, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), Pegawai

Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN), hingga tenaga *Outsourcing*. Berikut adalah data status kepegawaian pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun.

Tabel 1.4. Daftar Status Kepegawain Pegawai Terminal

Status	Jumlah	Persentase
PNS	17	31%
PPPK	5	9%
PPNPN	23	43%
<i>Outsourcing</i>	9	17%
Jumlah	54	100%

Sumber: Data kepegawaian terminal tipe A Purboyo 2025

Keberagaman status kepegawaian menciptakan ketimpangan dalam sistem kompensasi dan kesejahteraan, di mana masing-masing kelompok pegawai menerima tunjangan, fasilitas, dan jaminan kerja yang berbeda. Fenomena tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan psikologis dan sosial antar pegawai, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada menurunnya motivasi kerja, semangat kebersamaan, dan produktivitas kerja secara keseluruhan. Pegawai dengan status kerja yang tidak tetap atau dengan fasilitas terbatas mungkin merasa kurang dihargai, meskipun mereka memiliki beban kerja yang serupa dengan pegawai lainnya. Hal ini dapat mengarah pada ketidakpuasan dan rendahnya tingkat komitmen terhadap pekerja yang hal ini mampu menentukan bagaimana hasil dari kinerja karyawan. Dapat dilihat dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Triany, dkk (2023) yang menunjukkan hasil bahwa kesejahteraan karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan UMKM Segara dan Teh Kota Kabupaten Pati. Namun disisi lain, penelitian dengan hasil yang berbeda dilakukan oleh Komala (2020) yang

menunjukkan bahwa adanya dampak tingkat kesejahteraan terhadap performa kerja pegawai di UPTD Pemeliharaan Jalan Majenang.

Pada dasarnya setiap organisasi akan selalu memperhatikan bagaimana hasil kinerja karyawannya. Setiap organisasi akan selalu melakukan evaluasi setiap periode kerja yang telah ditentukan, baik itu evaluasi proses kerja maupun hasil. Hal ini untuk melihat apa saja yang mendukung ataupun yang bisa menghambat kerja para karyawan, baik itu internal maupun eksternal. Menurut Mangkunegara (2017), ada tiga faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan, yang pertama adalah faktor kemampuan yang meliputi kemampuan potensi dan kemampuan pengetahuan. Kedua yaitu faktor motivasi, dimana motivasi ini terbentuk dari sikap karyawan ketika menghadapi situasi tertentu. Ketiga yaitu, faktor kepemimpinan, dimana kepemimpinan ini merupakan kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki posisi sebagai pimpinan dalam suatu pekerjaan untuk memengaruhi perilaku orang lain. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian secara mendalam mengenai bagaimana kesejahteraan kerja dapat mempengaruhi kinerja pegawai di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menjelaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja dan kesejahteraan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, ada pula hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan tidak adanya pengaruh bahkan berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai. Namun, sebagian besar penelitian cenderung berfokus pada analisis variabel tersebut secara terpisah tanpa mengeksplorasi interaksi atau sinergi

antar faktor tersebut dalam konteks tertentu. Selain itu, minimnya penelitian di sektor transportasi, khususnya di lingkungan Terminal Tipe A Kota Madiun menjadi peluang untuk menambah kebaruan dalam kajian akademik. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengintegrasikan keempat variabel ke dalam kerangka teoritis yang holistik dan menguji pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang pengelolaan SDM yang efektif di sektor transportasi, sekaligus mengembangkan strategi peningkatan produktivitas melalui variabel tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Disiplin Kerja, dan Kesejahteraan Terhadap Kinerja Pegawai Di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun”. Riset ini bertujuan untuk menghasilkan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengelola terminal dan pemangku kebijakan dalam upaya peningkatankinerja pegawai yang berimplikasi pada kualitas layanan transportasi publik yang responsif, inklusif, dan berbasis teknologi.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada ruang lingkup yang spesifik dengan pembatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini menguji empat variabel utama yaitu kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja, dan kesejahteraan

kerja, serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun

2. Kompetensi sumber daya manusia dalam kajian ini dibatasi pada 5 dimensi utama yang relevan dengan kinerja pegawai yaitu pengetahuan, keterampilan, konsep diri, ciri diri, dan motif.
3. Pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini dibatasi 6 dimensi utama yang relevan dengan kinerja pegawai, yaitu bekerja lebih cepat, kinerja karyawan, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mempermudah pekerjaan, dan berguna.
4. Disiplin kerja dalam penelitian ini dibatasi dengan 5 dimensi utama yang relevan dengan kinerja pegawai, yaitu kepatuhan dalam peraturan, efektif dalam bekerja, tindakan korektif, kehadiran tepat waktu, dan penyelesaian pekerjaan tepat waktu.
5. Kesejahteraan pegawai dalam penelitian ini dibatas 4 dimensi utama yang relevan dengan kinerja pegawai, yaitu kesejahteraan ekonomi, kesejahteraan kesenangan, dan kesejahteraan memudahkan.
6. Penelitian ini dilakukan di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun, dengan cakupan waktu penelitian yang dibatasi pada periode tertentu, untuk memperoleh data yang relevan dan akurat sesuai kebutuhan analisis.
7. Responden dalam penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun, yang secara langsung terlibat dalam operasional, pelayanan, dan kegiatan manajerial di lingkungan terminal.

C. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan uraian latar belakang, selanjutnya dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun?
2. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun?
3. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun ?
4. Apakah kesejahteraan pegawai berpengaruh terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun?
5. Apakah kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja, dan kesejahteraan pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pegawai di Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memberikan bukti empiris pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun.
2. Memberikan bukti empiris pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun.

3. Memberikan bukti empiris pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun.
4. Memberikan bukti empiris pengaruh kesejahteraan pegawai terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun.
5. Memberikan bukti empiris pengaruh kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, disiplin kerja, dan kesejahteraan pegawai secara simultan terhadap kinerja pegawai di terminal tipe A Purboyo Kota Madiun.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara empiris terhadap pengembangan ilmu di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia di sektor transportasi publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian serupa di lokasi atau sektor lain untuk mendalami aspek-aspek yang memengaruhi kinerja pegawai, terutama dalam lingkup layanan publik seperti terminal penumpang.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara praktis bagi pengelola Terminal Tipe A Purboyo Kota Madiun, khususnya dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan atau program kerja yang berfokus pada pengembangan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, peningkatan disiplin kerja, serta perbaikan kesejahteraan kerja. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu mendukung terciptanya sistem manajemen kinerja yang lebih efektif dan efisien di lingkungan terminal.