

PENGARUH PENDIDIKAN, PELATIHAN DAN PENGALAMAN KERJA TERHADAP KINERJA LAYANAN TOUR GUIDE*THE EFFECT OF EDUCATION, TRAINING AND WORK EXPERIENCE ON TOUR GUIDE SERVICE PERFORMANCE*

Oleh:

Sucia M. Runtuuwu¹**Lisbeth Mananeke²****Greis M. Sendow³**¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen
Universitas Sam Ratulangi

E-mail:

¹sruntuuwu900@gmail.com²lisbethmananeke@gmail.com³greissendow@yahoo.com

Abstrak : Sumber daya manusia merupakan penggerak bagi setiap organisasi, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas perlu yang namanya pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja yang berkaitan langsung dengan tugas kerja di bidangnya. Dalam penelitian ini organisasi yang dimaksud merupakan organisasi yang khusus di bidang jasa *tour guide*/pemandu wisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*. Lokasi penelitian dilakukan di kantor Manado *Tour Guide* (MTG). Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 30 responden. Metode pengambilan sampel adalah pengambilan sampel jenuh. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan uji t dan uji f. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penelitian yang terdiri dari Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan *tour guide*, secara parsial berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*. Diharapkan *tour guide* yang tergabung dalam Manado *tour guide* (MTG) memperhatikan faktor Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang.

Kata Kunci: pendidikan, pelatihan, pengalaman kerja, kinerja, *tour guide*

Abstract: Human resources are a driving force for every organization, to get quality human resources that need education, training and work experience that are directly related to work tasks in their fields. In this study the organization in question is an organization that is specialized in the field of *tour guide* / *tour guide* services. The purpose of this study was to determine the effect of Education, Training and Work Experience on Service Performance *Tour Guide*. The location of the study was conducted at the Manado *Tour Guide* (MTG) office. The population and sample in this study were 30 respondents. The sampling method is saturated sampling. Data analysis using multiple linear regression with t test and f test. Based on the results of the study it was found that the research consisting of Education, Training and Work Experience simultaneously had a significant effect on the *tour guide* Service Performance, partially influential but not significant towards the Service Performance of the *Tour Guide*. It is expected that *tour guides* who are members of the Manado *tour guide* (MTG) pay attention to the factors of Education, Training and Work Experience to improve performance in the future.

Keywords: education, training, work experience, performance, *tour guide*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Organisasi dibuat bukan untuk menjadi pajangan saja tetapi organisasi dibuat untuk mengatur sumber daya yang ada. Sumber daya manusia memiliki peran penting bagi kelancaran akan semua kegiatan organisasi, karena sumber daya manusia merupakan penggerak dari organisasi itu sendiri, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas perlu yang namanya pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja yang berkaitan langsung dengan tugas kerja dibidangnya, dalam penelitian ini organisasi yang dimaksud merupakan organisasi yang khusus di bidang jasa *tour guide*/pemandu wisata. Manado *tour guide* adalah salah satu organisasi jasa *tour guide* di Sulawesi Utara yang bertugas menawarkan trip-trip ke destinasi wisata yang ada di Sulawesi Utara, sehingga mengharuskan *guide-guide* yang ada di dalam organisasi mempunyai kemampuan serta keahlian yang baik sesuai dengan bidang kerjanya untuk meningkatkan kinerja secara optimal.

Dengan adanya program pelatihan pendidikan khusus untuk *tour guide* dari Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) maka dapat membantu semua *tour guide* untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki. Setelah mengikuti program pelatihan pendidikan ini diharapkan *tour guide* mampu bekerja semaksimal mungkin agar dapat mencapai tujuan program kerja dari organisasi yang telah ditetapkan. Karena, kualitas *tour guide* terlihat pada pelatihan pendidikan yang diikutinya.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh :

1. Pendidikan terhadap Kinerja Layanan *tour guide*.
2. Pelatihan terhadap Kinerja Layanan *tour guide*.
3. Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Layanan *tour guide*.
4. Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Layanan *tour guide*.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan, peorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan – kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat Menurut Rachmawati, (2008:3).

Pendidikan

Pendidikan sering diartikan sebagai usaha manusia untuk membina kepribadiannya sesuai nilai-nilai kebudayaan dan masyarakat. Lebih lanjut Hasbullah, (2009:1) menyatakan bahwa pendidikan adalah usaha yang dijalankan oleh seseorang atau kelompok orang lain agar menjadi dewasa atau mencapai tingkat hidup atau penghidupan yang lebih tinggi dalam arti mental.

Pelatihan

Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan intelektual kepribadian manusia (Handoko, 2012). Untuk meningkatkan kinerja pelatihan adalah salah satu dari beberapa kemungkinan sebagai pemecah masalah. Pelatihan adalah sebuah proses dimana memberikan karyawan pengetahuan, dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini (Mathis dan Jackson , 2003:30).

Pengalaman Kerja

Pengalaman memunculkan potensi seseorang. Potensi penuh akan muncul bertahap seiring berjalannya waktu sebagai tanggapan terhadap bermacam-macam pengalaman (Johnson, 2007). Pengalaman tidak menunjuk saja pada sesuatu yang sedang berlangsung didalam kehidupan batin atau sesuatu yang berada dibalik dunia inderawi yang hanya dapat dicapai dengan akal budi atau intuisi (Dewey, 2002:147). Dari pendapat menurut para ahli tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengalaman kerja adalah proses pengembangan pengalaman kerja seseorang melalui banyak hal yang tidak dapat dibatasi dan dihitung.

Kinerja Layanan *tour guide*

Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu (Rivai, 2003). Kinerja adalah kemampuan seseorang dalam menyelesaikan tugas kerja dalam tingkat kemampuan tertentu. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai organisasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan penilaian hasil kerja dari organisasi untuk semua sumber daya manusia yang ada didalam organisasi, maka kinerja layanan merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan cara kerja dan pelayanan yang diberikan

organisasi dan sumber daya yang ada didalamnya dengan maksud untuk meningkatkan kualitas dari organisasi dan sumber daya itu sendiri.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia Pramuwisata adalah petugas pariwisata yg berkewajiban memberi petunjuk dan informasi yg diperlukan wisatawan. Menurut Peraturan Menparpostel RI, Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya. Dapat disimpulkan *tour guide*/pramuwisata merupakan orang-orang yang bekerja dalam organisasi khusus dibidang jasa perjalanan wisata yang bertugas untuk memberikan informasi bagi pengunjung-pengunjung yang datang di objek-objek wisata yang ada di Sulawesi Utara.

Penelitian Terdahulu

Purnomo (2016), pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi dan dampaknya pada kinerja pramuwisata Bali. Tujuan penelitian ini untuk membahas tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan pemandu wisata terhadap kompetensi dan dampaknya langsung dan tidak langsung terhadap kinerja. Digunakan kombinasi antara penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan model *embedded* bersamaan. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner ke tur pemandu. Analisis data menggunakan analisis jalur dengan jalur tunggal. Hasil penelitian ini adalah pendidikan dan pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kompetensi pemandu wisata Bali dengan nilai koefisien 0,802. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemandu wisata Bali dengan nilai koefisien 0,563. Pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja secara langsung dengan nilai koefisien 0,279. Pendidikan dan pelatihan melalui kompetensi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja secara tidak langsung dengan jumlah nilai koefisien total 0,731.

Septiani (2015), pengaruh pelatihan, pengalaman kerja dan promosi jabatan terhadap kinerja karyawan pada badan pemeriksa keuangan republik Indonesia perwakilan Sulawesi Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan, pengalaman kerja dan promosi jabatan pada badan pemeriksa keuangan republik Indonesia perwakilan Sulawesi Utara baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kinerja karyawan. Metode analisis yang digunakan regresi linier berganda dengan populasi sebanyak 83 orang dan sampel yang digunakan sebanyak 69 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan, pengalaman kerja dan promosi jabatan secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

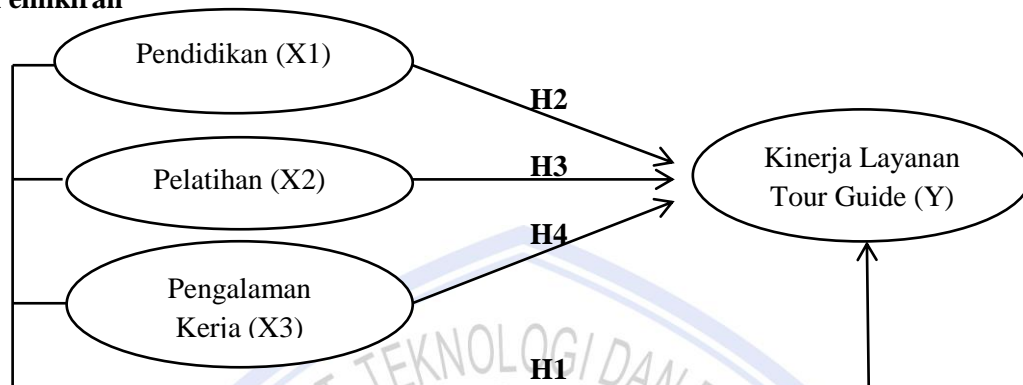
Kowaas (2016), pengaruh pendidikan, pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada badan penanggulangan bencana daerah provinsi Sulawesi Utara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pendidikan, pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Badan Penggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Metode penelitian asosiatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan pendidikan, pelatihan dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, secara parsial hanya pelatihan yang berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.

Wirawan (2016), pengaruh tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini untuk memperoleh temuan eksplanatif yang teruji tentang pengaruh (1) tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, (2) tingkat pendidikan terhadap pengalaman kerja, (3) tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan, dan (4) pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tri Makmur. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Mandiri Tri Makmur, dan objek penelitian adalah tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 48 karyawan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah (1) kuesioner, dan (2) pencatatan dokumen, kemudian dianalisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh positif dari (1) tingkat pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan, (2) tingkat pendidikan terhadap pengalaman kerja, (3) tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan, dan (4) pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Mandiri Tri Makmur.

Pamungkas (2017), pengaruh pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kemampuan kerja dan kinerja karyawan. Tujuan penelitian untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pengalaman kerja terhadap kemampuan kerja dan kinerja karyawan. penelitian ini menggunakan metode penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dari penelitian ini adalah 269 karyawan pada PT. INKA (Persero). Data dianalisis dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) yang dibantu dengan program komputer *SPSS for Windows ver 23*. Hasil analisis jalur dapat disimpulkan bahwa variabel Pendidikan (X1) berpengaruh namun

tidak signifikan terhadap variabel Kemampuan Kerja (Y1) dengan nilai koefisien jalurnya sebesar 0,057 dan variabel Pengalaman kerja (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kemampuan Kerja (Y1) dengan nilai koefisien jalurnya sebesar 0,709. Sedangkan variabel Pendidikan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,224 dan variabel Pengalaman Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,259. Selanjutnya kemampuan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien beta sebesar 0,280.

Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Kajian Teori, 2017

Hipotesis penelitian ini :

H1 : Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*.

H2 : Pendidikan berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*.

H3 : Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*.

H4 : Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam studi ini adalah Penelitian Asosiatif yaitu mengukur asosiasi antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2011:36).

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat diadakan penelitian ini dilakukan Manado *tour guide*. Lama waktu yang digunakan untuk memperoleh data – data dalam penelitian ini, yaitu selama 6 (enam) bulan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja *tour guide* yang ada di dalam organisasi Manado *Tour Guide*. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012). Jumlah *tour guide* sebanyak 30 orang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel secara sensus atau sampling jenuh yaitu pengambilan sampel kepada seluruh tenaga kerja *tour guide* di Manado *tour guide* yaitu 30 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuisisioner. Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Penelitian ini menggunakan kuisisioner pada Manado *Tour Guide*.

Metode Analisis

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas kuisioner penelitian analisis regresi linier berganda, uji hipotesis F dan t, koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid. Menurut Sugiyono (2011) hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Pengujian instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk.

Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan Uji multikolinieritas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel dependen sebagai faktor predictor dinaik turunkan nilainya. (Sugiyono, 2011). Secara matematis bentuk persamaan dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Uji Hipotesis F dan t

Hipotesis yang digunakan untuk pengaruh secara bersama-sama atau secara simultan adalah hipotesis F. Sementara untuk pengaruh secara parsial digunakan hipotesis t. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis ini dimulai dengan menetapkan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), pemilihan tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikansi dan penetapan kriteria pengujian.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel, korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependensi dengan variabel independen (Ghozali, 2011:96).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas dan reliabilitas

Variabel	Pernyataan	Sig	Status	Cronbach Alpha	Status
Pendidikan (X ₁)	X _{1.1}	0,000	Valid	0,819	Reliabel
	X _{1.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{1.3}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{1.4}	0,000	Valid		Reliabel
Pelatihan(X ₂)	X _{2.1}	0,000	Valid	0,805	Reliabel
	X _{2.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{2.3}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{2.4}	0,000	Valid		Reliabel
Pengalaman Kerja (X ₃)	X _{3.1}	0,000	Valid	0,750	Reliabel
	X _{3.2}	0,000	Valid		Reliabel
	X _{3.3}	0,000	Valid		Reliabel
Kinerja (Y)	Y _{1.1}	0,000	Valid	0,817	Reliabel
	Y _{1.2}	0,000	Valid		Reliabel
	Y _{1.3}	0,000	Valid		Reliabel
	Y _{1.4}	0,000	Valid		Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai signifikan untuk setiap pernyataan adalah $< \alpha$ yaitu 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan valid. Nilai alpha cronbach untuk setiap pernyataan $> 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Pendidikan	.187	5.348
Pelatihan	.232	4.313
Pengalaman Kerja	.607	1.648

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Berdasarkan hasil tabel 2 dapat dilihat pada output coefficient model, dikatakan tidak terjadi gejala multikolinearitas jika nilai VIF < 10 . Hasil perhitungan menghasilkan nilai VIF untuk Pendidikan (X_1), Pelatihan (X_2) dan Pengalaman Kerja (X_3) dibawah angka 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi tersebut.

Analisa Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS seperti pada tabel dibawah maka dapat dilihat bahwa model regresi yang diperoleh adalah:

Tabel 3. Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.467	1.831		.801	.430
Pendidikan	.187	.212	.204	.883	.385
Pelatihan	.562	.211	.551	2.657	.013
Pengalaman Kerja	.225	.142	.203	1.581	.126

Sumber : Hasil Olahan Data, 2017

Persamaan regresi $Y = 1.467 + 0,187 X_1 + 0.562 + 0.225 X_3$ menggambarkan bahwa variabel bebas (independen) Pendidikan (X_1), Pelatihan (X_2) dan Pengalaman Kerja (X_3) dalam model regresi tersebut dapat dinyatakan jika satu variabel independen berubah sebesar 1 (satu) dan lainnya konstan, maka perubahan variabel terikat (dependen) Kinerja Layanan (Y) adalah sebesar nilai koefisien (b) dari nilai variabel independen tersebut.

Konstanta (α) sebesar 1.467 memberikan pengertian bahwa jika Pendidikan (X_1), Pelatihan (X_2) dan Pengalaman Kerja (X_3) secara serempak sama dengan nol (0) maka besarnya Kinerja Layanan (Y) sebesar 15,859 satuan.

Jika nilai b_1 yang merupakan koefisien regresi dari Pendidikan (X_1) sebesar 0,187 yang artinya pendidikan mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y). Jika variabel Pendidikan (X_1) bertambah 1 satuan, maka Kinerja (Y) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0,187 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Jika nilai b_2 yang merupakan koefisien regresi dari Pelatihan (X_2) sebesar 0.562 yang artinya kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y). Jika variabel Pelatihan (X_2) bertambah 1 satuan, maka Kinerja Layanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.562 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Jika nilai b_3 yang merupakan koefisien regresi dari Pengalaman Kerja (X_3) sebesar 0.225 yang artinya kinerja mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen (Y). Jika variabel Pengalaman Kerja (X_3)

bertambah 1 satuan, maka Kinerja Layanan(Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.225 satuan dengan asumsi variabel lain tetap atau konstan.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.861 ^a	.741	.711	1.21895

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20 seperti yang ada pada tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0.861 artinya mempunyai hubungan sangat kuat. Nilai R square adalah 0,741 atau 74,1% Artinya pengaruh semua variabel bebas : Pendidikan (X₁), Pelatihan (X₂) dan Pengalaman Kerja (X₃) terhadap variabel independent Kinerja Layanan adalah sebesar 74,1% dan sisanya sebesar 25,9% di pengaruhi variabel lain.

Pengujian Hipotesis

Untuk menguji pengaruh dari semua variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan uji f. Pengujian-pengujian parsial variabel bebas (X₁,X₂,X₃), digunakan uji t.

Uji F (secara simultan)

Pada tabel di bawah ini dapat dilihat nilai uji F untuk menguji semua variabel bebas pengaruh Pendidikan (X₁), Pelatihan(X₂) dan Pengalaman Kerja (X₃) yang akan mempengaruhi variabel Kinerja Layanan(Y).

Tabel 5. Uji hipotesis F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	110.335	3	36.778	24.752	.000 ^b
	Residual	38.632	26	1.486		
	Total	148.967	29			

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Hasil analisis regresi menggunakan SPSS 20.0 di dapatkan signifikan p-value = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak atau H_a diterima yang berarti bahwa Pendidikan (X₁), Pelatihan(X₂) dan Pengalaman Kerja (X₃) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan(Y).

Uji t (Secara parsial)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi yang sudah dihasilkan. Maka digunakan uji t untuk menguji masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Uji hipotesis t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	.801	.430
	Pendidikan	.883	.385
	Pelatihan	2.657	.013
	Pengalaman Kerja	1.581	.126

Sumber: Hasil Olahan Data, 2017

Dari hasil uji t pada tabel 6 dapat dilihat bahwa Pendidikan (X_1) memiliki tingkat signifikansi p-value = $0,385 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan menolak H_a atau Pendidikan (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja(Y). Berdasarkan dari hasil t hitung = $0,883 \geq t_x (0,05)$ maka H_a diterima artinya Pendidikan (X_1) berpengaruh terhadap Kinerja Layanan (Y).

Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa Pelatihan (X_2) memiliki tingkat signifikansi p-value = $0,013 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan menolak H_a atau Pelatihan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan(Y). Berdasarkan dari hasil t hitung = $2,657 \geq t_x (0,05)$ maka H_a diterima artinya Kinerja (X_2) berpengaruh terhadap Karir pegawai (Y).

Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat dilihat bahwa Pengalaman Kerja (X_3) memiliki tingkat signifikansi p-value = $0,126 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan menolak H_a atau Pengalaman kerja (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Karir Pegawai (Y). Berdasarkan dari hasil t hitung = $1,581 \geq t_x (0,05)$ maka H_a diterima artinya Pengalaman Kerja (X_3) berpengaruh terhadap Kinerja Layanan (Y).

Pembahasan

Pengaruh Pendidikan Terhadap Kinerja Layanan

Pendidikan merupakan unsur penting dalam proses pembelajaran kehidupan sumber daya manusia dalam meningkatkan, mengembangkan wawasan dan keahlian serta budi pekerti dimasa yang akan datang guna kelangsungan hidup mereka. Pendidikan merupakan tugas untuk meningkatkan pengetahuan, pengertian atau sikap para tenaga kerja sehingga mereka dapat lebih menyesuaikan dengan lingkungan kerja mereka. Pendidikan adalah suatu kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan umum seseorang termasuk didalamnya peningkatan penguasaan teori dan keterampilan memutuskan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan. Pendidikan merupakan salah satu variabel yang berpengaruh terhadap kinerja layanan *tour guide* dalam penelitian ini.

Dengan pendidikan kita mengetahui apa yang belum kita ketahui. Pendidikan juga mengukur tinggi dan rendahnya status sosial seseorang. Dengan bekal pendidikan yang dimiliki oleh *tour guide* akan mampu menghadapi persoalan-persoalan yang dihadapi yang berkaitan dengan profesinya. *Tour guide* yang memiliki pendidikan yang baik dapat dijadikan sebagai pengembangan dimasa akan datang karena tanpa pendidikan sulit bagi seseorang untuk berkembang dan secara tidak langsung akan mempersulit berkembangnya organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pendidikan sangat diperlukan oleh seorang *guide*, karena akan dapat membawa pengaruh yang baik terhadap dirinya sendiri maupun terhadap organisasi tempat dia bekerja. Pendidikan dan pelatihan yang terkait dengan pekerjaannya juga akan berpengaruh kuat terhadap kinerja layanan *tour guide* untuk meningkatkan akan citra objek wisata dan *guide* serta organisasi yang mengayominya. Karena dengan pendidikan yang memadai pengetahuan dan keterampilan *guide* tersebut akan lebih luas dan mampu untuk menyelesaikan persoalan yang dihadapi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hal ini dibuktikan sesuai dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pendidikan berpengaruh terhadap kinerja layanan tapi tidak signifikan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penelitian yang di lakukan Wirawan, (2016) yang berjudul Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan PT Mandiri Tri makmur.

Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Layanan Tour Guide

Dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi, sejauh mana upaya-upaya yang telah dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja individu. Apabila organisasi menginginkan kinerja *tour guide* nya tinggi, organisasi harus mengevaluasi sejauh mana manajemen sumber yang dijalankan dalam organisasi mulai dari perencanaan, perekrutan, pelatihan dan pengembangan sampai pada pemutusan hubungan kerja.

Pelatihan merupakan hal yang wajib di lakukan bagi setiap organisasi/perusahaan untuk setiap sumber daya manusia yang bekerja didalamnya, Pelatihan merupakan variabel kedua yang berpengaruh terhadap kinerja dalam penelitian ini, *tour guide* perlu adanya pelatihan yang untuk meningkatkan dan mengembangkan keahlian yang bersangkutan langsung dengan tugas kerja dalam bidang kerjanya. Pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan intelektual kepribadian manusia (Handoko, 2012). Untuk meningkatkan kinerja pelatihan adalah salah satu dari beberapa kemungkinan sebagai pemecah masalah.

Dengan dikembangkannya kinerja melalui pelatihan dari *tour guide* membuka potensi bagi organisasi dalam peningkatan kinerja organisasi melalui prestasi kerja dari *tour guide* yang telah dilakukan melalui pelatihan. Sasaran pelatihan yaitu untuk menguasai pengetahuan, keterampilan dan perilaku dalam menerapkan tugas kerjanya dibidang kerjanya. Setiap organisasi harus memandang pelatihan secara luas sebagai cara menciptakan model intelektual untuk mencapai keunggulan bersaing pelatihan.

Disimpulkan bahwa pelatihan harus di jadikan salah satu strategi manajemen khususnya dibidang sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kinerja yang berfokus pada pelayanan kepada masyarakat luas. Purnomo (2016), menyatakan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pramuwisata Bali.

Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*

Pengalaman merupakan pelajaran terbaik dari setiap kehidupan seseorang dari pengalaman kita belajar banyak hal sehingga pada saat kita telah mengerti dan memahami akan sesuatu yang penting maka kita akan mampu untuk maju dan berkembang. Pengalaman merupakan sesuatu yang diperoleh dari tempat kerja yang lama yang membangun karakter diri sendiri sehingga mampu untuk melaksanakan tugas kerja. Pengalaman yang baik dari *guide* akan menentukan seberapa pengaruhnya *guide* terhadap kelangsungan hidup organisasi dalam menciptakan kualitas kerja yang baik demi peningkatan kinerja pelayanan dalam bidangnya.

Dengan adanya pengalaman kerja yang baik yang dimiliki oleh *guide* maka pelayanan yang baik juga dapat diberikan kepada masyarakat yang menggunakan jasa *tour guide* dengan mengandalkan pengalaman kerja, *tour guide* dituntut harus bisa memaksimalkan kinerjanya karena dengan kinerja yang baik akan berdampak baik pula untuk *tour guide* sendiri dan organisasi tentunya. Dengan kinerja yang baik pulabukan tidak mungkin akan lebih banyak orang akan menggunakan jasa *tour guide* tersebut. Dengan demikian *tour guide* akan berusaha mempertahankan dan bahkan meningkatkan pengalaman kerjanya demi kelancaran organisasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap kepuasan kinerja layanan *tour guide* tetapi tidak berpengaruh secara signifikan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan Pamungkas, (2017) yang berjudul Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan. Penelitian ini mendapatkan hasil berupa tingkat pendidikan berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kemampuan kerja, pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan pendidikan dan pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja secara Simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Layanan *tour guide*.
2. Pendidikan berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*, tetapi tidak signifikan.
3. Pelatihan berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*, tetapi tidak signifikan.
4. Pengalaman Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*, tetapi tidak signifikan.

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah :

1. Mengingat Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*, maka diharapkan *tour guide* yang tergabung dalam MTG (*Manado Tour Guide*) harus memperhatikan faktor Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja.
2. Hasil penelitian dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan manajemen Sumber Daya Manusia khususnya untuk Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman kerja.
3. Dalam penelitian ini yang diteliti hanya terbatas pada pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Layanan *Tour Guide*. Sedangkan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap Kinerja Layanan lainnya yang belum diungkap berapa besar pengaruhnya, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewey. 2002. *Pengalaman dan Pendidikan*. Kepel Press, Yogyakarta.
- Ghozali. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Handoko. 2012. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta.
- Hasbullah. 2009. *Dasar-dasar Ilmu Pendidikan*. Edisi Revisi. Rajawali Pers, Jakarta.
- Jhonson. 2007. *Contextual Teaching & Learning; Menjadikan Kegiatan Belajar - Mengajar Mengasyikan dan Bermakna*. MLC, Bandung.
- Kowaas, P. M. 2016. Pengaruh Pendidikan, Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Karyawan pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 16 no. 03 Tahun 2016. <https://ejournal.unsrat.ac.id>. Tanggal akses 17 April 2016.
- Luthans. 2005. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh : Vivin Andhika Yuwono; Shekar Purwanti; Th.Arie Prabawati; dan Winong Rosari. ANDI, Yogyakarta.
- Mathis, L. dan Jackson, J. H. 2003. *Human Resource Management*. Prentice Hall, New Jersey.
- Pamungkas. 2017. Pengaruh Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kemampuan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 43 No.1. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id> tanggal akses 5 Februari 2017
- Purnomo, D. 2016. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Dampaknya Pada Kinerja Pramuwisata Bali. *Jurnal IPTA*. ISSN : 2338-8633. Vol. 4 No. 2, 2016. <https://ojs.unud.ac.id> Tanggal akses 2 Mei 2016.
- Rachmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, ANDI, Yogyakarta.
- Rivai. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Septiani, M. P. 2015. Pengaruh Pelatihan, Pengalaman Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*. Vol. 3 No. 3. Hal. 922-1002.. <https://ejournal.unsrat.ac.id>. Tanggal akses 6 Sept 2015
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Wirawan, E. K. 2016. Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*. Vol. 4 Tahun 2016. <https://www.academia.edu> tanggal akses 4 Maret 2016.