

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah faktor sentral dalam suatu organisasi, apapun bentuk atau tujuannya. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan institusi/organisasi. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu

Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM) dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan pengertian makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu institusi atau organisasi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja (Menurut Eri Susan. 2019. Hal. 955).

Upaya untuk membangun pendidikan agar semakin baik dan bermutu, diperlukan strategi komprehensif guna meningkatkan kemampuan dan mutu Sumber Daya Manusia (SDM). Pengembangan Kemampuan SDM perlu terus dilaksanakan, karena dengan meningkatkan kemampuan dan mutu SDM tersebut nantinya akan bermuara pada meningkatnya mutu pendidikan yang tercermin dari output suatu lembaga pendidikan.

Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Selain itu Pendidikan dan Pelatihan merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam mengerjakan pekerjaan mereka yang sedang di kerjakan atau yang akan datang melalui pengembangan pengetahuan dan sikap yang layak.

Tujuan dengan diadakannya diklat menurut PP RI No. 101 Tahun 2000 pasal 2, yaitu:

- 1) Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk dapat melaksanakan tugas jabatan secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika PNS sesuai dengan kebutuhan instansi.
- 2) Menciptakan aparatur yang mampu berperan sebagai pembaharu dan perekat persatuan dan kesatuan bangsa.
- 3) Memantapkan sikap dan semangat pengabdian yang berorientasi pada pelayanan, pengayoman, dan pembedayaan masyarakat.
- 4) Menciptakan kesamaan visi dan dinamika pola pikir dalam melaksanakan tugas pemerintahan umum dan pembangunan demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) ini sangat penting karena memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan keterampilan terutama bagi yang mempersiapkan diri memasuki lapangan pekerjaan. Sedangkan bagi yang sudah bekerja Pendidikan dan Pelatihan ini berfungsi untuk “Chager” agar kemampuan serta kapabilitas kita selalu terjaga guna mengamankan eksistensi dan peningkatan karir

Menurut Notoadmojo (dalam Azizah Indriyani, dkk. 2020. Hal. 178) siklus pendidikan dan pelatihan secara garis besar adalah:

- a. Analisa kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan
- b. Menetapkan tujuan
- c. Pengembangan kurikulum
- d. Persiapan pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan
- e. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan
- f. Evaluasi

Menurut Atmodiwiro (Hidayat, A. I., & Sa'ud, U. S. 2015, hlm. 27) Manfaat Pendidikan dan Pelatihan bagi organisasi/instansi terkait yaitu, meliputi:

- 1) Menyiapkan petugas untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi dari jabatannya yang ada sekarang;
- 2) Penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya;

- 3) Merupakan landasan untuk pengembangan selanjutnya;
- 4) Untuk meningkatkan kemampuan berproduksi;
- 5) Untuk meningkatkan kemampuan organisasi agar terciptanya kolaborasi dan jejaring kerja.

Berdasarkan pengertian yang telah disampaikan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai salah satu caranya dengan mengikuti pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan bagi pegawai yang ingin meningkatkan kompetensinya. Karena dengan mengikuti pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan akan memberi pengetahuan yang sebelumnya kurang dipahami oleh pegawai mengenai tugas dan memberi pegawai keterampilan dalam melaksanakan tugasnya bagi organisasi/instansi tempat pegawai itu bekerja.

Pada saat pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan kualitas layanan adalah salah satu indikator yang digunakan konsumen untuk menilai lembaga. Menurut Tjiptono (dalam F.S. Maramis., dkk, 2018:1660) kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (dalam F.S. Maramis., dkk, 2018:1660) menyatakan bahwa kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.

Bila dilihat dari definisi diatas, kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta Diklat.

Menurut Kotler kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang diharapkan. Sedangkan menurut Abdillah mengemukakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (dalam Yudistira Y., 2018:3).

Bila dilihat dari definisi diatas, kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang sesungguhnya dengan harapan. Kepuasan konsumen

merupakan kunci untuk memperoleh keberhasilan dalam mengadakan Diklat. Hal ini disebabkan karena kepuasan yang diberikan kepada peserta Diklat akan memberikan dampak positif bagi lembaga.

Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Mesin dan Teknik Industri (BBPPMPV BMTI) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Vokasi (Ditjen Pendidikan Vokasi), Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang pendiriannya mengacu pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 26 tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Dalam melaksanakan tugasnya BBPPMPV BMTI menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan program pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi.
2. Pelaksanaan penjaminan mutu peserta didik, sarana prasarana, dan tata kelola pendidikan vokasi.
3. Pelaksanaan penyelarasan pendidikan vokasi sesuai dengan kebutuhan dunia usaha dan dunia industry.
4. Pelaksanaan Fasilitasi dan peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan pada pendidikan vokasi
5. Pengelolaan data dan informasi.
6. Pelaksanaan kerja sama di bidang pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi.
7. Pelaksanaan evaluasi pengembangan penjaminan mutu pendidikan vokasi.
8. Pelaksanaan urusan administrasi.



Sumber data: Rekap SKM Hasil Evaluasi Penyelenggaraan Diklat 2022 di BBPPMPV BMTI Kota Cimahi

Gambar 1.1

Data Kepuasan Peserta Diklat

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa keseluruhan layanan Diklat yang diberikan oleh Lembaga BBPPMPV BMTI sudah dirasa cukup baik, bisa dilihat dari nilai rata-rata yang didapatkan yaitu 3,78. Namun, bila dilihat dari tingkat kepuasan para peserta yang telah mengikuti diklat sebesar 3,38 yang berarti masih adanya ketidapuasan peserta diklat yang diadakan oleh Lembaga BBPPMPV BMTI.

Menurut Tjiptono (dalam Apriyani, dkk, 2017:2) Kepuasan Konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Abdillah mengemukakan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (dalam Yudistira Y., 2018:3).

Berdasarkan studi pendahuluan, masih terdapat angka layanan yang menunjukkan kepuasan peserta diklat yang kurang maksimal. Sehingga dalam penelitian kali ini peneliti ingin meneliti mengenai Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV BMTI Kota Cimahi berikut dengan kualitas layanan diklatnya.

Sehingga pada penelitian kali ini diberi judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di BBPPMPV Bidang Mesin dan Teknik Industri Kota Cimahi*” untuk mengetahui apakah adanya pengaruh antara kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di lembaga tersebut.

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

1.2.1 Batasan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang di atas, agar tidak terjadinya penyimpangan dan terfokus pada apa yang akan diteliti. Dalam penelitian ini peneliti memberi batasan secara konseptual dan kontekstual, sebagai berikut:

- a. Secara konseptual, penelitian ini akan mengkaji lebih lanjut mengenai pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BBPPMPV BMTI.
- b. Secara kontekstual, maka penelitian ini akan lebih berfokus terhadap guru yang menjadi peserta diklat di BBPPMPV BMTI.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dipaparkan dilator belakang, peneliti merumuskan permasalahan yang diuraikan kedalam bentuk-bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas layanan diklat di lembaga BBPPMPV BMTI?
2. Bagaimana gambaran kepuasan peserta diklat di lembaga BBPPMPV BMTI?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di lembaga BBPPMPV BMTI?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dari beberapa rumusan masalah diatas, diantaranya sebagai berikut:

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan memahami Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat Di Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Mesin dan Teknik Industri.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan yang secara khusus dari penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Memperoleh gambaran mengenai kesesuaian kualitas layanan diklat di lembaga BBPPMPV BMTI.
2. Memperoleh gambaran mengenai kepuasan peserta diklat di lembaga BBPPMPV BMTI.
3. Memperoleh gambaran mengenai pengaruh kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di lembaga BBPPMPV BMTI.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap pihak-pihak yang berkepentingan sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Lembaga

Memberikan sumbangan saran dan masukan keilmuan kepada Lembaga Balai Besar Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan Vokasi Bidang Mesin Dan Teknik Industri untuk meningkatkan kepuasan peserta Diklat.

1.4.2 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini secara langsung data digunakan sebagai sarana untuk mengimplementasikan dan membandingkan teori-teori telah diperoleh pada saat dibangku perkuliahan dengan kenyataan di lapangan, serta peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya mengenai kualitas layanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi ini berisikan rincian mengenai urutan penulisan dari setiap bab dan bagian bab dalam skripsi. Dalam penulisan skripsi ini juga terdiri dari atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini menjabarkan mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Struktur Organisasi Skripsi

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi uraian mengenai teori-teori relevan yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian ini.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi metode-metode yang digunakan dalam penelitian, yang meliputi Desain Penelitian, Definisi Operasional, Partisipan dan Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan uraian pembahasan mengenai temuan penelitian secara sistematis kemudian dianalisis dengan teknik yang ditetapkan dan kemudian dilakukan pembahasan tentang hasil analisis tersebut.

BAB V: SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Pada bab ini berisikan uraian mengenai simpulan yang telah dibahas pada bab sebelumnya serta implikasi dan rekomendasi yang diberikan peneliti sebagai sumbangan pemikiran yang dapat digunakan untuk kepentingan lembaga maupun kepentingan lainnya.