

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Memasuki era globalisasi ini setiap bangsa di dunia harus siap untuk menghadapi persaingan-persaingan yang akan terjadi dalam perkembangan bangsanya. Hal ini dipengaruhi dari pesatnya perkembangan berbagai sarana komunikasi, transformasi, maupun sarana lainnya. Oleh karena itu, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang keberlangsungan perkembangan suatu bangsa.

PT Kereta Api (Persero) adalah sebuah perusahaan milik pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan transportasi darat yang berusaha membina dan mengembangkan para pegawainya dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para pegawainya. Program pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada pegawainya berdasarkan kebutuhan dan kesesuaian dengan bidang kerjanya. Dengan sebuah alasan yang sangat mendasar bahwa para pegawai harus memiliki sebuah keterampilan khusus dan aplikatif untuk segera diterapkan dalam rangka menjalankan tugasnya dengan baik sesuai dengan petunjuk dan tujuan yang hendak dicapai.

PT Kereta Api (persero) mengemban tugas dan tanggung jawab yang sangat besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan perkereta apian di Indonesia. Pelayanan yang berkualitas ini sangat erat kaitannya dengan kinerja dari semua pegawai yang ada di lingkungan PT Kereta Api (Persero) itu sendiri. Oleh karena itu untuk meningkatkan kinerja yang tinggi maka diperlukan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap para pegawainya sehingga mutu pelayanan akan terbina dengan baik kepada pengguna perkereta

apian untuk sekarang ini. Daerah Operasi II merupakan satuan organisasi di lingkungan PT Kereta Api (persero) yang berada di bawah Direksi PT Kereta Api (Persero). Daerah operasi II Bandung mempunyai tugas pokok menyelenggarakan perusahaan angkutan Kereta Api serta merumuskan dan menyusun program pembinaan dan pengendalian pelaksanaan angkutan penumpang dan atau barang di wilayah operasi.

Dengan adanya perkembangan zaman yang kian hari kian maju setidaknya bisa merubah kondisi masyarakat menjadi lebih sensitif atau peka terhadap adanya perubahan yang terjadi sekarang ini. Apalagi di dunia usaha yang setiap hari atau bahkan dengan hitungan jam harus bisa membaca dan menganalisis kebutuhan-kebutuhan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Tidak bisa dipungkiri bahwa persaingan di dunia usaha semakin ketat apalagi karena adanya dampak dari moneter yang berkepanjangan dan perkembangan teknologi di Negara Indonesia tercinta ini. Maka dari itu perusahaan-perusahaan yang bergelut di dunia perjasaaan harus memberikan pelayanannya yang terbaik kepada konsumen.

Dengan dilaksanakannya program pendidikan dan pelatihan bisa meningkatkan kinerja para pegawainya dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Menurut Azrul Anwar (1996:23): “ Mutu adalah totalitas dari wujud serta ciri dari suatu barang atau jasa yang dihasilkan, yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian akan adanya rasa aman dan atau terpenuhinya kebutuhan para pengguna barang atas jasa yang dihasilkan tersebut.”

Selanjutnya Goetsh dan Davis dalam Fandy Tjiptono (2004:51) mengemukakan: “Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Hal ini senada dengan pendekatan konsep pelayanan bermutu (*quality service*) yaitu *service triangle* menurut Karl Albrcht dalam Budi W. Soetjipto, yang dikutip oleh Zulian Yamit (2005:23) yaitu

1. Strategi pelayanan (service strategy)
2. Sumber daya manusia yang memberikan pelayanan (service people)
3. Sistem pelayanan (service system)

Oleh sebab itu, sumber daya manusia dibidang perjasaaan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan, karena biasanya para pegawai secara langsung berhadapan dengan pelanggan.

Pengembangan sumber daya manusia dilakukan sebagai upaya meningkatkan kinerja pegawai yang profesional, di mana diperlukan mutu tenaga pengajar yang terdidik, terlatih, terampil, dan mempunyai keahlian khusus.

Menurut Soekidjo N (1998:2): “Pengembangan sumber daya manusia adalah suatu proses peningkatan kualitas atau kemampuan manusia dalam rangka mencapai suatu tujuan pembangunan bangsa (secara makro) atau tujuan lingkungan suatu unit kerja (departemen atau lembaga-lembaga) secara mikro.” Dalam hal ini untuk meningkatkan mutu atau kemampuan yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir, dan keterampilan-keterampilan lain, maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan.

Dalam hal ini pendidikan dan pelatihan mempunyai pengertian masing-masing. Soekidjo N (2003:28) mengemukakan bahwa : “Pendidikan (formal) di dalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh organisasi yang bersangkutan, sedangkan pelatihan ialah merupakan bagian dari suatu proses pendidikan yang tujuannya untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan khusus seseorang atau kelompok orang.”

Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon pegawai yang diperlukan oleh suatu instansi, orientasinya lebih pada pengembangan kemampuan umum, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan keterampilan karyawan yang sudah

menduduki suatu pekerjaan, orientasinya pada tugas yang harus dilaksanakan. Selain itu, pendidikan pada umumnya menekankan kepada kemampuan pengetahuan, afektif, psikomotor secara seimbang, sedangkan pelatihan pada umumnya menekankan kepada kemampuan psikomotor, meskipun didasari pengetahuan dan sikap (afektif).

Adapun tujuan dari pendidikan dan pelatihan menurut Siswanto (1987:84) adalah sebagai berikut:

1. meningkatkan keahlian kerja;
2. mengurangi keterlambatan kerja dan pemindahan tenaga kerja;
3. mengurangi timbulnya kecelakaan dalam bekerja, kerusakan dan meningkatkan pemeliharaan terhadap alat-alat kerja;
4. meningkatkan produktivitas kerja;
5. meningkatkan kecakapan kerja;
6. meningkatkan rasa tanggung jawab.

Yang dimaksudkan dari pelaksanaan/penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan ini pada dasarnya untuk membantu pegawai agar memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaannya. Disamping itu dengan adanya pendidikan dan pelatihan dapat merubah sikapnya dalam bekerja, sehingga dengan demikian pegawai memiliki rasa tanggung jawab serta tetap mengembangkan dirinya sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi.

Oleh karena itu, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pegawai yang sering diselenggarakan perlu ditingkatkan supaya mutu pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan dapat secara optimal.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dengan bagian divisi pelatihan PT Kereta Api terdapat indikasi-indikasi sebagai berikut: adanya kemajuan teknologi yang semakin berkembang dalam perkereta apian menuntut para pegawainya untuk terus dapat meningkatkan kemampuannya, kebutuhan pelanggan yang terus meningkat, masih terbatasnya kemampuan dan keterampilan kinerka pegawainya.

Mengingat masih banyaknya permasalahan yang terjadi di lapangan, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah memang terdapat kontribusi yang besar antara pendidikan dan pelatihan terhadap mutu pelayanan (*quality service*) di PT. Kereta Api (persero) Daerah Operasi II Bandung.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti tentang **“KONTRIBUSI PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KARYAWAN TERHADAP MUTU PELAYANAN (*QUALITY SERVICE*) DI PT KERETA API (PERSERO) BAGIAN OPERASIONAL DAERAH OPERASI II BANDUNG”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Rumusan masalah merupakan langkah yang sangat penting, karena akan menggambarkan ruang lingkup dalam penelitian. Telah diungkapkan pada latar belakang masalah bahwa penelitian ini mengenai mutu pelayanan (*quality service*) ditinjau dari pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan di PT Kereta Api (persero) Bagian Operasional Daerah Operasi II Bandung. Untuk itu, maka dirumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan di PT Kereta Api (Persero) Bagian Operasional Daerah Operasi II Bandung ?
2. Bagaimana gambaran mutu pelayanan (*quality service*) di PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi II Bandung ?
3. Apakah ada kontribusi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan terhadap mutu pelayanan (*quality service*) di PT Kereta Api (Persero) Bagian Operasional Daerah Operasi II Bandung ?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini secara keseluruhan bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan terhadap mutu pelayanan di PT Kereta Api (Persero) Bagian Operasional Daerah Operasi II Bandung.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui gambaran mengenai pelaksanaan pelatihan dan pendidikan karyawan di PT Kereta Api (Persero) Bagian Operasional Daerah Operasi II Bandung.
- b. Untuk mengetahui gambaran mengenai aktual mutu pelayanan (*quality service*) di PT Kereta Api (Persero) Daerah Operasi II Bandung.
- c. Untuk mengetahui kontribusi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap mutu pelayanan perusahaan di PT Kereta Api (Persero) Bagian Operasional Daerah Operasi II Bandung.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan keilmuan khususnya disiplin ilmu Administrasi Pendidikan tentang kontribusi pelatihan dan pendidikan terhadap mutu pelayanan (*quality service*).

### **2. Secara praktis**

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti mengenai disiplin ilmu Administrasi Pendidikan, khususnya tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap mutu pelayanan (*quality service*).
- b. Penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti bagi pimpinan lembaga agar terus meningkatkan program pendidikan dan pelatihan di lembaganya guna meningkatkan mutu pelayanan (*quality service*) yang akan diberikan kepada konsumennya.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dan sumber inspirasi bagi peneliti lain yang akan memperdalam permasalahan yang berkaitan dengan kontribusi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap mutu pelayanan.

#### **E. ANGGAPAN DASAR**

Anggapan dasar merupakan titik tolak pemikiran dalam penelitian yang kebenarannya tidak diragukan lagi. Suharsimin Arikunto (Winarno Surakhmad, 2002:58) menyatakan bahwa “Anggapan dasar atau postulat adalah sebuah titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh penyidik”.

Berdasarkan pernyataan di atas, terdapat beberapa anggapan dasar dalam penelitian ini adalah:

1. Pengembangan sumber daya manusia merupakan kegiatan yang bermaksud memperbaiki dan mengembangkan sikap, perilaku, keterampilan, dan pengetahuan para karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan. (Moh. Agus Tulus, 1996:88)
2. Wahana yang paling efektif sepanjang dari segi pengembangan sumber daya manusia adalah melalui kegiatan-kegiatan pendidikan dan pelatihan. (Sondang P. Siagian, 1984:173)
3. Pendidikan dan pelatihan lebih menekankan pada aspek psikomotorik atau keterampilan sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja.

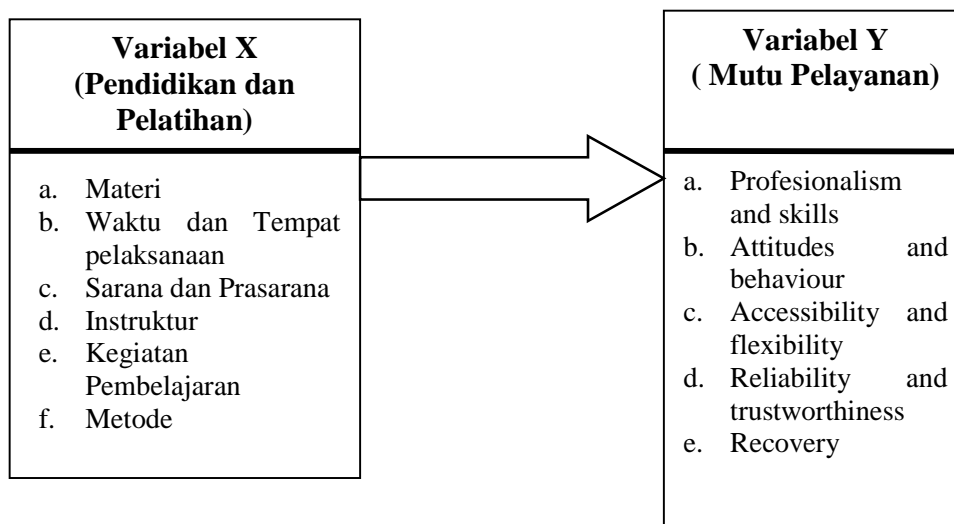
4. Dalam Total Quality Management (TQM) manusia merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesional. (Goetsh dan Davis, 1994:14-18 dikutip oleh M. N. Nasution, 2005: 23)
5. Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Goetsch Davis, 1994 dikutip oleh Zulian Yamit, 2004:8-9)
6. Mutu pelayanan merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui aspek kepuasan pelanggan.

## F. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan jawaban yang sementara terhadap permasalahan penelitian yang perlu diteliti kebenarannya. Hal ini senada dengan pendapat Sugiono (2006:82) bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.”

Berdasarkan pendapat tersebut, maka hipotesis yang penulis rumuskan dalam penelitian ini adalah : “Terdapat kontribusi yang kuat antara pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan terhadap mutu pelayanan di Bagian Operasional PT Kereta Api (persero) Daerah Operasi II Bandung”.

Secara sistematis hubungan variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:





Keterangan :

Variabel X : Pendidikan dan Pelatihan

Variabel Y : Mutu Pelayanan

→ : Kontribusi

#### **G. DEFINISI OPERASIONAL**

1. Kontribusi menurut Poerwadarminto (1992:345) mengemukakan bahwa: “Kontribusi adalah masukan yang sangat berarti dari satu aspek kepada aspek yang lainya.” Kontribusi yang dimaksudkan dalam penelitian ini hampir sama dengan konsep tersebut adalah masukan yang sangat berarti dari pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (variabel X) terhadap mutu pelayanan (variabel Y).
2. Pelaksanaan adalah kegiatan untuk mewujudkan rencana menjadi tindakan nyata dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. (Anisah 1995:44).
3. Menurut Siswanto (1987 : 84) mendefinisikan bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan ini pada dasarnya untuk membantu pegawai agar memiliki pengetahuan dan keterampilan tentang pekerjaannya. Disamping itu dengan adanya pendidikan dan pelatihan dapat merubah sikapnya dalam bekerja, sehingga dengan demikian pegawai memiliki rasa tanggung jawab serta tetap mengembangkan dirinya sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi.

4. Definisi secara umum tentang mutu pelayanan adalah dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja mutu pelayanan. Mutu pelayanan dalam penelitian ini yaitu suatu ukuran yang menunjukkan sejauhmana pelayanan yang bermutu yang diberikan setelah dilaksanakan program pendidikan dan pelatihan.

## **H. METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi pada saat ini.

Penelitian ini pada tahap pengumpulan data menggunakan pendekatan sebagaimana pendapat Margono (2004 : 105) bahwa pendekatan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Sedangkan pada tahap perumusan model menggunakan metode kualitatif.

### **1. Penentuan Data dan Sumber Data**

Jenis-jenis data yang diperoleh dan dikumpulkan pada penelitian ini merupakan *data kuantitatif*.

*Sumber data* dalam penelitian ini yakni data sekunder. Sumber-sumber data sekunder diperoleh dari tulisan-tulisan yang erat kaitannya dengan pembahasan dalam penelitian ini, baik berupa buku-buku, modul-modul, diktat-diktat, dan lainnya.

### **2. Teknik Penelitian**

Teknik penelitian yang dilakukan dalam upaya mengumpulkan data dalam karya ilmiah ini, diantaranya :

#### **a) Studi Literatur**

Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mencari konsep-konsep yang ada relevansinya dengan topik pembahasan melalui pengkajian buku-buku, modul-modul, diktat-diktat, dan lainnya. Hal ini sengaja dilakukan untuk memperoleh konsep-konsep dan teori-teori yang berkaitan erat dengan masalah penelitian.

#### **b) Angket**

Angket yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh fakta atau opini dari para karyawan khususnya yang mengikuti pelaksanaan pendidikan dan pelatihan mengenai kontribusi pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan yang telah dilaksanakan terhadap mutu pelayanan perusahaan PT Kereta Api (Persero) kepada konsumen/pelanggannya. Hasil angket ini diperoleh dengan mengedarkan sejumlah pertanyaan untuk mendapatkan jawaban tertulis.

### **3. Teknik Analisa Data**

Untuk menganalisa dan menginteprestasikan data yang telah diperoleh, dipergunakan pengujian secara statistik. Analisa statisitk yang dipergunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis melalui analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Uji normalitas data.
- b) Analisis kolerasi dengan rumus kolerasi Product Moment dan menentukan koefesien determinasi untuk membuktikan hipotesis yang digunakan.

## **I. LOKASI, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

### **1. Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di bagian Operasional PT Kereta Api (persero) Daerah Operasi II Bandung yang beralamat di Jalan. Stasiun no. 25 Bandung. dipilihnya lokasi ini karena PT kereta Api merupakan perusahaan yang selalu melakukan pendidikan dan pelatihan kepada pegawainya secara rutin.

## **2. Populasi**

Arikunto (2002 : 108) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan menurut Margono (2004 : 118) populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu lingkup dan waktu yang kita tentukan.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh karyawan di bagian operasional pada daerah operasi II Bandung yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan pada tahun 2004 yang berjumlah 88 orang.

## **3. Sampel Penelitian**

Sampel menurut Arikunto (2002:109) adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Margono (2004:121) sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh (*monster*) yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Mengingat jumlah pegawai yang terkait dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di PT Kereta Api (Persero) di bagian operasional, teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh.

