

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peranan yang penting dalam kesuksesan suatu perusahaan. Sehingga perusahaan melakukan pengembangan SDM melalui metode pelatihan dan pengembangan. Pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu cara yang memiliki kontribusi bagi perusahaan serta sebagai pemenuhan kebutuhan pegawainnya dengan melihat nilai-nilai yang terdapat pada SDM mulai dari *attitude*, *skill*, dan *knowledge*. Menurut Jackson *et al.* (2011: 54) menjelaskan bahwa “pelatihan dan pengembangan merupakan pengembangan SDM yang dapat dilakukan melalui keseluruhan sistem aktivitas yang berhubungan dengan pelatihan, pengembangan, dan sosialisasi.”

Pelatihan dan pengembangan yang berhasil membutuhkan keterlibatan aktif dari seluruh anggota baik manajer lini, pakar SDM, maupun pegawai. Oleh karenanya, selain SDM, seluruh sistem yang mendukung terlaksananya pelatihan perlu perencanaan dan adanya standar-standar yang ditetapkan oleh penyelenggara pelatihan. Hal tersebut, untuk menciptakan mutu layanan pelatihan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 180) dijelaskan bahwa ‘mutu jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap mutu jasa.’

Selain itu, Kotler *et al* (2004) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 314) mengemukakan bahwa:

“Untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan tersebut dapat menggunakan empat metode, yang diantaranya yaitu dengan sistem keluhan dan saran, *gosh shopping*, *lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan.”

Salah satu metode yang sering dilakukan yaitu melalui metode sistem keluhan dan saran. Metode sistem keluhan dan saran yaitu metode yang dilakukan dengan menyediakan kesempatan dan akses yang mudah serta nyaman untuk para pelanggan sehingga dapat menyampaikan keluhan ataupun sarannya. Dengan adanya metode tersebut lembaga ataupun perusahaan akan lebih mudah mengetahui ide-ide ataupun masukan serta masalah-masalah yang ada di perusahaan untuk dapat segera diperbaiki atau dilakukannya evaluasi serta memberikan reaksi secara cepat terhadap ide-ide, masukan ataupun masalah yang dirasakan oleh pelanggan.

Berbagai riset menunjukkan bahwa 25% dari total pembelian konsumen diwarnai ketidakpuasan, namun kurang dari 5% pelanggan yang tidak puas bersedia melakukan komplain, kebanyakan diantaranya langsung berganti pemasok (Kotler, et al., 2004) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 181). Selain itu, menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 181) menjelaskan bahwa “kotak saran/ keluhan yang kosong tidak bisa lantas diinterpretasikan bahwa semua pelanggan telah puas.”

Sama halnya dengan pelayanan yang dilakukan dalam pelatihan dan pengembangan SDM di perusahaan ataupun di lembaga, keempat metode tersebut dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan peserta pelatihan atas layanan pelatihan yang telah diterima. Telkom Corporate University merupakan salah satu tempat yang melakukan layanan dalam pelatihan dan pengembangan SDM untuk karyawan PT. Telkom Indonesia yang pada setiap pelaksanaan pelatihannya dilakukan evaluasi. Evaluasi yang dilakukan salah satunya dengan memberikan Umpan Balik Penyelenggaraan Pelatihan (UBPP) kepada peserta pelatihan yang berupa kuesioner disertai dengan kotak saran/komentar/keluhan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap penyelenggaraan pelatihan (layanan pembelajaran dan fasilitas). Pada pelatihan Orientasi Sarjana Gelombang tiga (OS3) yang diselenggarakan pada bulan Oktober 2013 terdapat tujuh komentar terhadap layanan pembelajaran dari 32 responden, apabila dipersentasikan sekitar 21,87% keluhan yang

diberikan peserta pelatihan terhadap layanan pembelajaran. Selain itu, pada tahun 2012 bulan Oktober minggu ketiga pada salah satu pelatihan yang diselenggarakan oleh Telkom Corporate University juga terdapat UBPP yang menyatakan bahwa peserta pelatihan kurang puas terhadap layanan pembelajaran, yaitu dari 15 orang terdapat empat orang memberikan penilaian kurang terhadap layanan pembelajaran yang telah diberikan oleh instruktur yang dapat dipersentasikan sekitar 26,6%.

Dengan adanya data tersebut, dapat menunjukkan bahwa masih kurang puasnya terhadap layanan pembelajaran karena masih terjadinya respon yang negatif atau komplain yang dilakukan oleh peserta pelatihan.

Untuk mengukur mutu pelayanan dapat dilihat dari adanya faktor kepuasan pelanggan (peserta pelatihan). Karena, perspektif pengukuran mutu pelayanan dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu mutu berdasarkan persepektif internal dan eksternal. Hal tersebut juga diungkapkan oleh Sachdev dan Verma (2004) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 163) yang menjelaskan bahwa,

‘Perspektif internal diartikan *zero defect* (kesesuaian dengan persyaratan) sedangkan, perspektif eksternal yaitu mutu dapat memahami berdasarkan perspektif pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan dan *customer delight*.’

Layanan pelatihan merupakan salah satu layanan jasa pendidikan, dimana layanan jasa tersebut dengan menawarkan pemberian keterampilan terhadap SDM dengan melaksanakan pembelajaran. Inti dari suatu pelatihan yaitu adanya pembelajaran yang dilakukan antara peserta pelatihan dengan pemberi pelatihan atau sering disebut dengan instruktur pelatihan. Instruktur pelatihan memiliki peranan penting dalam pemberian layanan pembelajaran dalam suatu pelatihan. Hal tersebut diungkapkan oleh Siregar (2007: 349) yang menyatakan bahwa “untuk mengukur pendidikan dan pelatihan dapat diteliti melalui enam sub indikator yaitu tujuan diklat, fasilitator (instruktur), materi diklat, peserta diklat dan hasil diklat.” Instruktur merupakan salah satu

sumber daya utama bagi pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjalankan peran penting dalam peningkatan mutu proses belajar mengajar, baik dalam hal *attitude*, *knowledge*, dan *skill* sesuai lingkup tugas proses *delivery* materi pelatihan yang dilaksanakan (Standar Layanan Learning Center PT. Telkom Indonesia Tbk. BAB IV Pasal 20).

Peranan penting yang dilakukan oleh instruktur tentu saja dibarengi dengan kemampuan dan keterampilannya dalam memberikan materi pelatihan. Menurut Robbin (1996) dalam Subroto (2008: 43) bahwa ‘kemampuan merupakan kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.’ Untuk seorang instruktur tentu saja, kemampuan tersebut memiliki pengaruh terhadap mutu pelayanan pembelajaran.

Hal tersebut dibuktikan dengan adanya teori menurut The Liang Gie dan Budi Ibrahim dalam Suwarsono (1999:17) yang mengatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi mutu layanan meliputi;

‘Motivasi kerja; kemampuan kerja pegawai; perlengkapan dan fasilitas; lingkungan eksternal; leadership; misi strategis; budaya perubahan; kinerja individu dalam organisasi; praktek manajemen; dan struktur dan iklim organisasi.’

Kemampuan instruktur yang harus dimiliki dalam Direktori Kompetensi PT. Telkom Indonesia (2011) yaitu:

a. *Action Management*

Kemampuan mengelola seluruh sumber daya dalam mencapai sasaran strategis perusahaan.

b. *Analytical thinking*,

Kemampuan untuk mengidentifikasi sumber-sumber masalah menggunakan pendekatan berpikir yang logis, sistematis dan teratur secara kronologis

c. *Communication*,

Menerima dan menyampaikan informasi lisan maupun tulisan secara efektif untuk menghindari kesalahpahaman.

- a) Menyampaikan informasi secara jelas dan sistematis
- b) Memahami informasi yang disampaikan oranglain
- c) Mengembangkan sikap dan gaya kepemimpinan gagasan sesuai situasi dan kondisi.

d. *Decision making,*

Kemampuan mengambil tindakan atau keputusan yang efektif untuk menyelesaikan masalah

e. *Business awareness,*

Kemampuan untuk memahami perannya dalam pencapaian tujuan bisnis perusahaan

f. *Business acumen,*

Kemampuan untuk memanfaatkan peluang dalam memperoleh profit dan mengembangkan aktivitas bisnis perusahaan.

Dari delapan aspek tersebut, kemampuan instruktur dalam aspek komunikasi yang dianggap secara langsung dirasakan oleh peserta pelatihan ketika proses pembelajaran. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Silondae (2002: 35) bahwa “faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu kinerja SDM, sosialisasi, komunikasi, dan informasi.” Menurut Wolkins *et al.* (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 203) menjelaskan bahwa ‘implementasi strategi mutu dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun stakeholder lainnya.’

Oleh karenanya, mutu layanan pembelajaran juga tidak jauh berbeda dengan pendapat yang dikemukakan diatas dimana, mutu layanan pembelajaran dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi seorang instruktur ketika proses pembelajaran yang akan memberikan kepuasan pada penyelenggaraan pelatihan.

Dengan adanya Penelitian ini diharapkan dapat mengemukakan kesenjangan antara harapan dari peserta pelatihan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instruktur, sehingga mendapatkan titik temu apa yang diharapkan oleh peserta pelatihan untuk dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan serta informasi dalam memberikan layanan pembelajaran yang bermutu.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut Peneliti merasa tertarik untuk melakukan Penelitian mengenai bagaimana kemampuan komunikasi yang dilakukan instruktur yang ada di Telkom Corporate University Bandung dapat mempengaruhi mutu layanan pembelajaran. Oleh karena itu, Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kemampuan Komunikasi Instruktur Terhadap Mutu Layanan Pembelajaran Di Telkom Corporate University Pt. Telkom Bandung.”**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Mutu layanan merupakan hal yang penting dalam suatu lembaga atau perusahaan, dimana mutu selalu berorientasi pada pelanggan. Berbagai riset menunjukkan bahwa 25% dari total pembelian konsumen diwarnai ketidakpuasan, namun kurang dari 5% pelanggan yang tidak puas bersedia melakukan komplain, kebanyakan diantaranya langsung berganti pemasok (Kotler, et al., 2004) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 181). Pada pelatihan Orientasi Sarjana Gelombang tiga (OS3) yang diselenggarakan oleh Telkom Corporate University pada bulan Oktober 2013 terdapat tujuh komentar terhadap layanan pembelajaran dari 32 responden, apabila dipersentasikan sekitar 21,87% keluhan yang diberikan peserta pelatihan terhadap layanan pembelajaran. Selain itu, pada tahun 2012 bulan Oktober minggu ketiga pada salah satu pelatihan yang diselenggarakan oleh Telkom Corporate University juga terdapat UBPP yang menyatakan bahwa peserta pelatihan kurang puas terhadap layanan pembelajaran, yaitu dari 15 orang terdapat empat orang

memberikan penilaian kurang terhadap layanan pembelajaran yang telah diberikan oleh instruktur yang dapat dipersentasikan sekitar 26,6%.

Namun karena keterbatasan waktu, biaya, kemampuan dan minat Peneliti serta tingkat urgensi masalah itu untuk dikaji atau diteliti, maka Peneliti akan membatasi pada masalah-masalah tertentu untuk diteliti. Dalam penelitian ini Peneliti membatasi masalah pada Variabel X yaitu mengenai kemampuan komunikasi yang dilakukan oleh instruktur dalam proses pembelajaran. Kemampuan komunikasi tersebut menurut Irwin (1994: 23) dalam Soedarsono (2009: 51), meliputi:

- a. *Competence in listening and responding* (kompetensi dalam mendengarkan dan menanggapi)
- b. *Competence in overcoming reticence/ shyness* (kompetensi dalam mengatasi keheningan/keseganan)
- c. *Competence in being open and frank* (kompetensi keterbukaan dan jujur)
- d. *Competence in establishing and sustaining a smooth pattern of interaction* (kompetensi mendirikan dan menciptakan interaksi)
- e. *Competence in being assertive (not aggressive)* (kompetensi ketegasan)
- f. *Competence in questioning* (kompetensi bertanya)
- g. *Competence in understanding people from the "stories" they tell* (kompetensi memahami orang-orang berbicara)
- h. *Competence in negotiating and resolving conflict* (kompetensi dalam bernegosiasi dan menyelesaikan konflik)
- i. *Competence in interpreting non verbal behaviour* (kompetensi dalam menginterpretasikan perilaku nonverbal)
- j. *Competence in adapting communication behaviour to suit the circumstances* (kompetensi dalam menyesuaikan perilaku komunikasi terhadap situasi)

Variabel Y, Peneliti membatasi masalah mengenai mutu pelayanan pembelajaran yang dirasakan oleh peserta pelatihan dalam *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Dimensi dari variabel Y tersebut meliputi: (1) *Tangible*; (2) *Emphaty*; (3) *Reliability*; (4) *Responsiveness*; dan (5) *Assurance*.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Astrid Jein Astrini, 2014

PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI INSTRUKTUR TERHADAP MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN DI
TELKOM CORPORATE UNIVERSITY PT. TELKOM BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan latar belakang masalah, dapat dibuat rumusan masalah yang dirinci ke dalam pertanyaan-pertanyaan berikut:

- 1) Bagaimana kemampuan komunikasi instruktur yang terdapat di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung?
- 2) Bagaimana mutu layanan pembelajaran yang berada di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung?
- 3) Seberapa besar pengaruh kemampuan komunikasi instruktur terhadap mutu layanan pembelajaran yang terdapat di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam Penelitian ini dikategorikan menjadi dua bagian yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

1) Umum

Tujuan umum Penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh instruktur dalam peningkatan mutu layanan pembelajaran, serta mengetahui komponen-komponen komunikasi instruktur yang perlu ditingkatkan atau dikembangkan sehingga mutu layanan pembelajaran dapat lebih ditingkatkan.

2) Khusus

- a. Untuk mengetahui kemampuan komunikasi instruktur yang berada di lingkungan Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung;
- b. Untuk mengetahui mutu pelayanan pembelajaran yang dilaksanakan di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung; dan
- c. Untuk mengetahui pengaruh antara kemampuan komunikasi instruktur terhadap mutu pelayanan pembelajaran di Telkom Corporate University PT. Telkom Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Astrid Jein Astrini, 2014

PENGARUH KEMAMPUAN KOMUNIKASI INSTRUKTUR TERHADAP MUTU LAYANAN PEMBELAJARAN DI TELKOM CORPORATE UNIVERSITY PT. TELKOM BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hasil Penelitian ini secara umum diharapkan memberikan sumbangan pemikiran kepada lembaga dan pihak yang berkepentingan di Telkom Corporate University, terutama bagi pengembangan SDM yang ada di dalamnya terkait dengan peningkatan peran instruktur dalam pelaksanaan pembelajaran dalam suatu pelatihan. Sehingga dapat menjadi masukan bagi optimalisasi pelaksanaan layanan pembelajaran dalam mendorong peningkatan mutu pembelajaran dalam setiap pelatihan yang diselenggarakan oleh Telkom Corporate University. Selain manfaat praktis di atas, tentunya diharapkan pula Penelitian ini dapat menjadi sumbangan teoritis dalam bidang yang berkenaan dengan pembelajaran dalam suatu pelatihan oleh instruktur dan mutu layanan pembelajaran.

Sebagai sebuah organisasi yang melaksanakan layanan pembelajaran, Telkom Corporate University dihadapkan pada peningkatan dan pengembangan SDM secara terus menerus. Dalam pelaksanaan layanan pembelajaran, tentu saja penyelenggara pelatihan perlu mengetahui kepuasan peserta pelatihan untuk dapat meningkatkan mutu pembelajaran yang dapat meningkatkan produktivitas SDM dalam melaksanakan kinerjanya. Menurut Goetsch & Davis (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2011: 164) dijelaskan bahwa ‘mutu layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, SDM, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.’ Riset yang dilakukan oleh Hampton (1993) dalam Tjiptono dan Chandra (2011: 165) dijelaskan bahwa terdapat beberapa persepsi mahasiswa terhadap mutu jasa Universitas di Amerika yang mengungkapkan tujuh hal yang utama yaitu, ‘kualitas pendidikan, pengajaran, kehidupan sosial-personal, fasilitas kampus, usaha yang diperlukan untuk lulus, kehidupan sosial-kampus dan bimbingan mahasiswa.’

Dalam penjelasan diatas, bahwa pentingnya mutu layanan pembelajaran dalam pelaksanaan pelatihan atau pembelajaran yang dilakukan oleh Telkom Corporate University untuk mengendalikan kinerjanya sehingga SDM yang dihasilkan memiliki *attitude*, *knowledge* dan *skill* sesuai dengan harapan

ataupun tujuan yang telah ditetapkan. Jadi Penelitian ini akan memberikan informasi bagaimana kemampuan komunikasi instruktur dapat mempengaruhi mutu layanan pembelajaran yang terjadi di Telkom Corporate University. Diharapkan hasil studi ini dapat menjadi sumbangan untuk meningkatkan mutu layanan pembelajaran di Telkom Corporate University.

1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Secara garis besar struktur organisasi penulisan laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bagian atau bab, yang dimulai dari Bab I berisi Pendahuluan. Kemudian berturut-turut: Bab II berisi Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Bab III berisi Metode Penelitian, Bab IV tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Bab V berisi Kesimpulan dan Rekomendasi.

- Bab I PEDAHULUAN berisi beberapa sub bab, yaitu: Latar Belakang Penelitian; Identifikasi Masalah Penelitian; Rumusan Masalah Penelitian; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; serta Struktur Organisasi Skripsi.
- Bab II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS PENELITIAN terdiri dari sub bab: Kemampuan Komunikasi Instruktur; dan Mutu Layanan Pembelajaran, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis Penelitian.
- Bab III METODE PENELITIAN terbagi menjadi sub bab: Lokasi, Populasi dan Sampel; Desain Penelitian; Metode Penelitian; Definisi Operasional; Instrumen Penelitian; Proses Pengembangan Instrumen; Teknik Pengumpulan dan Analisis Data.
- Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN terdiri dari sub bab: Hasil Penelitian; dan Pembahasan Hasil Analisis Data.
- Bab V KESIMPULAN DAN SARAN, terbagi menjadi sub bab: Kesimpulan; dan Saran.

