

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi saat ini, sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan guna membawa bangsa ke arah kemajuan dan kesejahteraan. Era globalisasi yang ditandai dengan pesatnya kemajuan dalam teknologi dan persaingan yang semakin ketat menuntut individu-individu yang kreatif, inovatif dan produktif yang semuanya dapat dicapai melalui pendidikan yang bermutu.

Upaya membangun pendidikan agar semakin baik dan bermutu, diperlukan strategi komprehensif guna meningkatkan kemampuan dan mutu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Pengembangan kemampuan mereka perlu terus dilaksanakan, karena dengan meningkatkan kemampuan dan mutu tenaga pendidik dan tenaga kependidikan tersebut nantinya akan bermuara pada meningkatnya mutu pendidikan yang tercermin dari *output* suatu lembaga pendidikan.

Lembaga pendidikan dan pelatihan (diklat) memainkan peranan yang sangat krusial, karena melalui penyelenggaraan diklat maka dapat menghasilkan sumber daya manusia yang handal dan memiliki kompetensi, sehingga dalam menjalankan perannya dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi peningkatan mutu pendidikan. Lembaga diklat diorientasikan kepada peningkatan mutu pelayanan agar tercipta proses pendidikan yang menyenangkan dan memuaskan sehingga dapat mewujudkan sumber daya manusia profesional dan berdaya saing melalui lembaga pendidikan dan pelatihan terpadu yang unggul.

Pentingnya mutu layanan dalam sebuah lembaga pendidikan dan pelatihan (diklat) agar para pemangku kepentingan merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan penyelenggaraan diklat. Layanan yang bermutu adalah layanan yang dapat memenuhi atau bahkan melebihi kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan. Menurut Kotler (2006, hlm. 177)

“kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan”. Jika kinerja (hasil) berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.

Sebagai sebuah sistem, lembaga diklat terdiri dari komponen-komponen input, proses dan output. Mutu layanan berkaitan erat dengan proses pendidikan. Tanpa proses pelayanan yang bermutu tidak akan diperoleh produk layanan yang bermutu dengan kata lain tidak akan ada kepuasan pelanggan. Selanjutnya Alma (2005, hlm. 45) mengatakan bahwa “layanan dapat dilihat dalam berbagai bidang, mulai layanan dalam bentuk fisik bangunan, sampai layanan fasilitas dan guru yang bermutu. Semuanya akan bermuara kepada sasaran memuaskan konsumen”.

Dalam penjelasan di atas disebutkan salah satunya yaitu fasilitas. Fasilitas terdiri dari sarana dan prasarana, sarana pendidikan dibedakan menjadi 3 macam yaitu alat pelajaran, alat peraga dan media pembelajaran sedangkan prasarana kaitannya dengan kondisi tanah/gedung. Sehingga layanan fasilitas menjadi salah satu bagian yang paling penting dalam proses pembelajaran di lembaga pendidikan dan pelatihan (diklat), karena membantu kelancaran dan kenyamanan dalam proses pembelajaran sehingga para peserta dapat merasa puas selama berada di tempat mereka belajar dan mendapatkan pengalaman lebih selama mengikuti diklat. Tentunya hal tersebut dapat dicapai apabila ketersediaan fasilitas yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran disertai dengan pengelolaan secara optimal sehingga dapat memberikan mutu layanan yang berkualitas.

Adapun pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bella Rizky Febriani (2013) di UPI Bandung, terkait kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Pendidikan Taman Kanak-Kanak dan Pendidikan Luar Biasa (PPPPTK TK dan PLB), bahwa :

ada beberapa permasalahan yang terjadi terkait rendahnya tingkat kepuasan peserta diklat yang tidak tercapai antara lain disebabkan oleh: 35% tempat pelaksanaan diklat, 35% kurangnya kelengkapan fasilitas ruang diklat, 25% ketepatan waktu penyediaan konsumsi, 5% ketidaksesuaian materi diklat.

Dari fakta yang terjadi di atas memberikan gambaran, tentang hasil presentase yang menyebabkan rendahnya tingkat ketidakpuasan peserta diklat yaitu presentasi terbesar diakibatkan oleh faktor fasilitas. Gambaran tersebut mengindikasikan masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta diklat yang disebabkan oleh faktor fasilitas sehingga menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan peserta diklat. Oleh sebab itu diperlukan upaya yang berkelanjutan dalam meningkatkan mutu pelayanan diklat yaitu dengan pengelolaan fasilitas dalam penyelenggaraan diklat. Mengingat kebutuhan peserta terhadap diklat sangat ditunjang oleh fasilitas itu sendiri, maka mutu pelayanan diklat pun perlu ditunjang oleh manajemen fasilitas.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan hasil laporan Diklat 2014 Implementasi Kurikulum 2013 angkatan 1, 2, 3, dan 4 yang telah dilakukan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung, ditemukan keluhan-keluhan peserta diklat mengenai layanan yang diberikan terkait masalah fasilitas yang dirasakan peserta masih kurang memadai sehingga menghambat kegiatan pembelajaran peserta diklat, seperti :

1. Fasilitas fisik, seperti papan tulis terlalu kecil, tampilan infocus yang sudah tidak jelas, tempat duduk/meja yang diisi oleh 3 peserta diklat, peralatan praktek diharapkan lebih *update*, mengganti alat praktek yang sudah rusak dan adanya fasilitas diruang asrama yang masih rusak sehingga dirasa mengganggu kenyamanan.
2. Fasilitas akademik, seperti peserta tidak mengetahui tentang keberadaan perpustakaan, karena tidak ada arahan tentang keberadaan perpustakaan sebelumnya.

3. Kesulitan dalam pengaksesan internet yang menghambat peserta dalam kegiatan pembelajaran seperti jaringan internet yang lambat, penggunaan password dan tidak adanya akses internet di lingkungan asrama sehingga dirasa menyulitkan ketika akan mengerjakan tugas.
4. Perlunya perlengkapan yang diberikan untuk peserta seperti alat keselamatan sebagai perlengkapan penting ketika peserta melakukan praktek dibengkel

Dari hasil studi pendahuluan tersebut, keluhan-keluhan peserta diklat menunjukkan adanya fasilitas yang masih kurang memadai sehingga dapat mengganggu kenyamanan serta kegiatan belajar mengajar. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan penyelenggaraan diklat di PPPPTK BMTI Bandung. Karena dengan memberikan kualitas fasilitas yang diberikan oleh lembaga diklat tentu akan membantu peserta diklat dalam melakukan pembelajaran selama mengikuti pendidikan dan pelatihan sehingga pembelajaran dapat berjalan efektif dan memberikan kepuasan kepada peserta diklat yang berhadapan langsung dalam pembelajaran. Menurut Kotler (1996) (dalam Tjiptono, 2008, Hlm. 24) kepuasan pelanggan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya”.

Pada hakekatnya mutu layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta diklat serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan peserta diklat, jika harapan peserta diklat dapat terpenuhi maka kepuasan peserta diklat akan terwujud.

Jadi, dengan memberikan layanan diklat yang berkualitas dapat membantu lembaga diklat dalam menghasilkan kualitas lulusan serta kualitas pada kegiatan pembelajaran sehingga pembelajaran dapat tercapai dengan sangat baik. Untuk itu agar memberikan kesempurnaan mutu layanan diklat, pengelolaan menjadi hal yang sangat penting. seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2012, Hlm. 153) bahwa “kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan.” Dari pengertian tersebut, apabila pengelolaan dilakukan secara benar maka dapat

dikatakan bahwa mutu telah dibuat secara benar. Begitupun dengan mutu pelayanan pada diklat jika dapat dikelola dengan baik maka akan memberikan kepuasan bagi para peserta diklat terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga sebagai pendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan. Mengingat mutu layanan fasilitas diklat menjadi faktor pendukung dari kegiatan pembelajaran, maka perlu ditunjang dengan manajemen fasilitas agar dapat memberikan pelayanan berkualitas. Karena bukan hanya fasilitas yang memadai saja, tetapi fasilitas yang dikelola.

Dengan demikian dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, pengelolaan sangat dibutuhkan. Begitupun manajemen fasilitas yang baik dapat menunjang mutu layanan diklat. Berdasarkan pemikiran-pemikiran diatas tersebut, penulis merasa tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Manajemen Fasilitas Terhadap Mutu Layanan Diklat Di Pusat Pengembangan Dan Pemberdayaan Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin Dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.”**

B. Rumusan Masalah Penelitian

1. Identifikasi Masalah Penelitian

Identifikasi permasalahan yang berkaitan dengan manajemen fasilitas dimulai dari perencanaan, pengadaan, penggunaan, pemeliharaan dan penghapusan yang berpengaruh terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung, sebagai berikut:

- a. Perencanaan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.
- b. Pengadaan Fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.

- c. Penggunaan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.
- d. Pemeliharaan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.
- e. Penghapusan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.

Mengingat fasilitas diklat menjadi faktor pendukung dari kegiatan pembelajaran, maka perlu ditunjang dengan pengelolaan fasilitas yang baik. Manajemen penting bagi kesempurnaan mutu layanan, apabila manajemen dapat mengelola secara benar. Begitupun dengan mutu pelayanan pada diklat jika dapat dikelola dengan baik maka akan memberikan kepuasan bagi para peserta diklat terhadap pelayanan yang diberikan oleh lembaga sebagai pendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan sehingga dapat dikatakan lembaga tersebut telah memberikan pelayanan yang bermutu. Dapat ditemukan bahwa manajemen fasilitas menjadi hal yang penting dalam meningkatkan mutu layanan diklat.

2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah penelitian maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pengaruh Manajemen Fasilitas Terhadap Mutu Layanan Diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung ?”. Adapun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran manajemen fasilitas dalam meningkatkan mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung?

- a. Bagaimana perencanaan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung?
 - b. Bagaimana pengadaan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung ?
 - c. Bagaimana penggunaan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri Bandung ?
 - d. Bagaimana pemeliharaan di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung ?
 - e. Bagaimana penghapusan fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung ?
2. Seberapa besar pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan penelitiannya. Tujuan penelitian ini dapat diperoleh setelah penelitian selesai dilakukan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.

2. Tujuan Khusus

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proses manajemen fasilitas dalam memberikan mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung, diantaranya:

- a. Untuk mengetahui gambaran manajemen fasilitas di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung, dari mulai perencanaan, pengadaan, penggunaan, pemeliharaan dan penghapusan.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum tentang bagaimana pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya dalam upaya memahami disiplin ilmu Administrasi pendidikan.

2. Secara Praktis

Adapun manfaat dari penelitian ini secara praktis adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang luas bagi peneliti, khususnya mengenai pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak lembaga bahwa betapa pentingnya pengaruh manajemen fasilitas terhadap mutu layanan diklat di Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Bidang Mesin dan Teknik Industri (PPPPTK BMTI) Bandung.

E. Sistematika Penelitian

BAB I : Berisi Pendahuluan yang didalamnya dijelaskan mengenai; Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Struktur Organisasi Skripsi.

BAB II : Berisi Kajian Pustaka/Landasan Teori konsep-konsep, teori-teori, dalil-dalil, hukum-hukum, model-model dan rumus-rumus utama serta turunannya dalam bidang yang dikaji, penelitian terdahulu yang relevan dengan bidang yang diteliti, termasuk prosedur, subjek, dan temuannya, posisi teoritis peneliti yang berkenaan dengan masalah yang diteliti.

BAB III : Berisi Penjabaran yang rinci mengenai Metode Penelitian, termasuk beberapa komponen berikut; Desain Penelitian, Partisipan, Populasi dan Sampel, Instrumen Penelitian, Prosedur Penelitian, dan Analisis Data

BAB IV : Berisi Temuan dan Pembahasan terdiri dari dua hal utama, yakni: pengolahan atau analisis data menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pernyataan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian dan pembahasan atau analisis temuan.

BAB V : Berisi Simpulan Implikasi dan Rekomendasi, yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian.