

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kekayaan yang paling berharga dalam suatu organisasi ialah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan investasi sangat berharga bagi sebuah organisasi yang perlu dijaga. Setiap organisasi harus mempersiapkan program yang berisi kegiatan yang dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme SDM supaya organisasi bisa bertahan dan berkembang sesuai dengan lingkungan organisasi. Untuk mencapai produktivitas yang maksimum, organisasi harus menjamin dipilihnya tenaga kerja yang tepat dengan pekerjaan serta kondisi yang memungkinkan mereka bekerja optimal.

Menurut Hasibuan (2011, hlm.245) menyatakan bahwa sumber daya manusia yaitu kemampuan terpadu dan daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Ciri-ciri sumber daya manusia yang produktif adalah tampak tindakannya konstruktif, percaya diri, mempunyai rasa tanggung jawab, memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya, mempunyai pandangan jauh kedepan, dan mampu menyelesaikan persoalan (Sedarmayanti dalam Umar, 2004, hlm.42). Sedangkan menurut Dale Timpe dalam Umar (2004, hlm.21) ciri-ciri SDM yang produktif adalah cerdas dan dapat belajar dengan relatif cepat, kompeten secara profesional, kreatif dan inovatif, memahami pekerjaan, belajar dengan cerdas, menggunakan logika, efisien, tidak mudah macet dalam pekerjaan, selalu mencari perbaikan-perbaikan, tetapi tahu kapan harus berhenti, dianggap bernilai oleh atasannya, memiliki catatan prestasi yang baik, selalu meningkatkan diri.

Peran sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah strategis, dimana fungsi sumber daya manusia itu menjadi suatu kunci dalam pencapaian keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia yang strategis akan memberikan nilai tambah (*added value*) sebagai tolak ukur

keberhasilan usaha. Kemampuan sumber daya manusia itu semakin baik, maka perusahaan itu akan menjadi perusahaan yang produktif.

Perusahaan yang maju pada umumnya berevolusi dari perusahaan yang menganggap sumber daya manusia itu sebagai alat pekerja, kini berubah menjadi penghargaan terhadap sumber daya manusia yang berkompetensi. Kecenderungan yang kini berlangsung adalah pekerja yang dituntut memiliki pengetahuan baru yang sesuai dinamika perubahan yang tengah berlangsung. *Human capital* yang mengacu kepada pengetahuan, pendidikan, latihan, keahlian, ekspertis tenaga kerja lembaga kini menjadi sangat penting, dibandingkan dengan waktu-waktu lampau.

Perubahan-perubahan yang mendasar dalam suatu perusahaan telah menyebabkan pergeseran dalam urutan pentingnya manajemen sumber daya manusia dan fungsi sumber daya manusia. Departemen sumber daya manusia diberi kesempatan mengambil peran penting dalam perekrutan pekerja di dalam perusahaan, dimana semakin memiliki sumber daya yang berkompetensi, maka perusahaan itu sendiri akan menjadi berkembang. Hal ini terjadi karena fungsi sumber daya manusia sedang berubah menjadi sumber daya yang penting. Salah satu cara dalam membangun sumber daya manusia di suatu lembaga adalah melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan adalah sebagai upaya penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya dan agar tercapai suatu tujuan lembaga, sehingga dapat menciptakan kualitas kinerja yang baik berupa keadaan dimana para pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pengetahuan dan keterampilannya. Dengan pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) sangat menyadari akan pentingnya pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan bagi pegawainya, mengingat semakin tingginya tuntutan pelayanan bagi masyarakat. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero) dilakukan dengan membentuk Devisi Pendidikan dan Pelatihan (Devisi Diklat) yaitu:

1. Balai Pelatihan Teknik Perkeretaapian (BPTP) Sofyan Hadi di Jalan Perjuangan Nomor 25, Bekasi.
2. Balai Pelatihan Teknik Traksi (BPTT) Darman Prasetyo di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo Nomor 2, Yogyakarta.
3. Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran (BP OPSAR) Agus Suroto di Jalan Ir. H. Juanda Nomor 215, Bandung.
4. Balai Pelatihan Teknik Sinyal Telekomunikasi (BPTS), Jalan Laswi, Bandung.

Kebijakan Mutu Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu membentuk SDM (peserta diklat) yang kompeten dibidang operasi dan pemasaran dalam menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan usaha penunjangnya dengan berpegang teguh pada 5 nilai utama : integritas, professional, keselamatan, inovasi, pelayanan prima dengan peningkatan berkesinambungan.

Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) dikhususkan untuk program Diklat Pengatur Perjalanan Kereta Api, Pendukung Operasi Prasarana, *Supervisory Housekeeping*, *Basic Housekeeping*, Pengusahaan Aset, *Customer Care*, Angkutan Kereta Api, Perencana Operasi Prasarana, Pengendali Operasi Prasarana, Program Mendapatkan Kecakapan PPKA, dan IT untuk Operasional.

Masalah-masalah dihadapi saat proses diklat, salah satunya adalah masalah yang datang dari peserta diklat yang merupakan pegawai kereta api yang berhak memperoleh pelayanan pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dilakukan setelah program diklat berakhir, sejauh ini Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) sudah cukup baik dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Namun masih ada beberapa peserta diklat yang merasa tidak puas dengan pelayanan proses pembelajaran yang diberikan oleh beberapa trainer, diantaranya:

1. Keluhan dari peserta diklat mengenai beberapa trainer yang kurang memiliki kemampuan dalam mengajar, baik dalam menyampaikan materi ataupun cara mengajar dikelas.
2. Beberapa trainer kurang komunikatif dengan peserta diklat dalam proses pembelajaran.
3. Ada beberapa trainer kurang melibatkan peserta diklat dalam proses pembelajaran. Seperti kurangnya proses tanya jawab antara trainer dengan peserta diklat.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kepuasan Siswa terhadap
Trainer, Isi Program, Pelayanan & Fasilitas pada Pelatihan
PPKA Angkatan III Tahun 2016
BP OPSAR Agus Suroto

NO	ASPEK KEPUASAN	NILAI PROSENTASE	HASIL
A.	MATERI AJAR		
1.	Pelayanan Prima dan Standar Pelayanan	96%	Sangat Memuaskan
2.	Pengelolaan Pendapatan Angkutan	55%	Tidak Puas
3.	Pengendalian Sarana Kereta Api	94%	Sangat Memuaskan
4.	Pelayanan Angkutan Barang	87%	Memuaskan
5.	Pengaturan Langsiran	85%	Memuaskan
6.	Peraturan Semboyan (Pd.3)	63%	Tidak Puas
7.	Pengelolaan Pendapatan Angkutan	91%	Memuaskan
8.	Pengaturan Ka Kerja, Perawatan Jalan Rel, Lori Dan Ka Inspeksi	82%	Memuaskan
9.	Pelayanan Peralatan Persinyalan	96%	Sangat Memuaskan
10.	Teknik Jalan Rel Dan Jembatan	95%	Sangat Memuaskan
11.	Identitas dan Budaya Perusahaan	95%	Sangat Memuaskan
12.	Pelayanan Dan Penatausahaan Telekomunikasi	50%	Tidak Puas
Rata-Rata Nilai Pengajar		82%	Memuaskan
B.	ISI PROGRAM	91%	Sangat Memuaskan
C.	PELAYANAN DAN FASILITAS	82%	Memuaskan
RATA - RATA KESELURUHAN		85%	Memuaskan

Sumber : Bagian Reporting and Evaluation BP OPSAR

Apabila dilihat dari tabel tersebut ada beberapa trainer yang memiliki hasil kurang memuaskan. Berdasarkan hasil pengamatan awal di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero), yaitu tidak adanya trainer tetap merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan diklat dikarenakan masih ada beberapa trainer yang memiliki jabatan fungsional. Pihak penyelenggara harus mencari trainer yang benar-benar bersedia dan telah memperoleh ijin atasan yang mampu menjadi trainer pelaksanaan diklat. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan yang dimiliki sebagian trainer berasal dari non kependidikan.

Standar kompetensi merupakan salah satu hal yang harus dimiliki seorang trainer karena standar kompetensi adalah suatu kriteria mengenai kemampuan personil yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan didukung sikap serta penerapannya dalam proses pembelajaran. Akan tetapi, di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak menetapkan suatu standar kompetensi untuk trainer sehingga untuk mencapai suatu keberhasilan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan hanya dilihat dari pengalaman trainer dalam suatu bidang tertentu dan latar belakang pendidikannya yang menjadi modal utama dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

Kepuasan peserta diklat merupakan hal penting, karena Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) berdiri untuk memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan bagi Pegawai PT Kereta Api. Effendi M. Guntur (2010, hlm.69) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kebutuhan peserta diklat tidak terpenuhi dan harapan peserta diklat belum tercapai, maka peserta diklat merasakan ketidakpuasan.

Sutopo R. Suryanto (2006, hlm.33) mengatakan bahwa salah satu indikator dan kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan. Pada kenyataannya di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) masih terdapat keluhan-keluhan yang datang dari

peserta diklat, hal ini berarti masih ada ketidakpuasan pada peserta diklat. Keluhan tersebut mengenai penyelenggaraan diklat.

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga. Tjiptono dan Diana (2003, hlm.89) mengatakan dalam pendekatan TQM kualitas ditentukan oleh pelanggan. Untuk lembaga seperti Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero), kepuasan peserta diklat berpengaruh terhadap citra lembaga dan merupakan perwujudan dan pengabdian kepada masyarakat dan semua itu ditentukan oleh masyarakat yang menjadi konsumen.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan itu perlu dilakukan beberapa langkah, seperti yang dipaparkan oleh Suryadi (2011, hlm.98) organisasi perlu untuk mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, desain produk dan menciptakan sistem pelayanan yang dapat mencapai kebutuhan tersebut dan mengukur hasilnya sebagai dasar pengembangan organisasi. Dengan langkah-langkah tersebut organisasi akan bisa menciptakan kepuasan peserta pendidikan.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan peserta diklat terhadap pelayanan lembaga diklat yang tentunya akan menjadi pedoman dalam pembuatan skala prioritas kebijakan dalam meningkatkan kualitas jasa yang sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan yaitu peserta diklat.

Dari pemaparan permasalahan mengenai kepuasan peserta diklat maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Mutu Layanan Trainer Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini digunakan untuk merumuskan permasalahan kedalam suatu pertanyaan yang akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2009, hlm. 55). Rumusan masalah dalam penelitian ini mengacu pada batasan masalah yang telah disebutkan, dan menjadi sebuah rangkaian pertanyaan penelitian seperti berikut:

1. Bagaimana mutu layanan trainer pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)?
2. Bagaimana kepuasan peserta diklat pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)?
3. Berapa besar pengaruh mutu layanan trainer terhadap kepuasan peserta diklat pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian 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 penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu layanan trainer terhadap kepuasan peserta diklat pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus yang hendak ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk memperoleh gambaran mutu layanan trainer pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- b. Untuk memperoleh gambaran kepuasan peserta diklat pada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).
- c. Untuk mengetahui pengaruh mutu layanan trainer terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai pengaruh mutu layanan trainer terhadap kepuasan peserta diklat, sebagai sarana memberikan referensi untuk pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan.

2. Manfaat Operasional

Secara operasional kegunaan dari penelitian ini adalah:

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas khususnya bagi peneliti dan umumnya bagi praktis pendidikan.
- b. Memberikan informasi kepada pembaca mengenai pengaruh mutu layanan trainer terhadap kepuasan peserta diklat.
- c. Memberikan masukan kepada Balai Pelatihan Operasi dan Pemasaran Agus Suroto PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk terus meningkatkan kepuasan peserta diklat.

1.5 Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memahami alur pikir dalam penulisan skripsi ini, maka perlu adanya struktur organisasi yang berfungsi sebagai pedoman penyusunan laporan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Bab I berisi pendahuluan, yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi penelitian.

Bab II berisi kajian pustaka, yang terdiri dari landasan teori yang menjadi dasar penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

Bab III berisi metode penelitian, yang terdiri dari desain penelitian, metode dan pendekatan penelitian, lokasi dan populasi/sampel penelitian, partisipasi, instrumen penelitian, proses pengembangan instrumen, prosedur penelitian, dan analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan, yang terdiri dari dua hal yaitu berisi mengenai pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, lalu mengenai pembahasan atau analisis dari temuan yang didapat dari hasil lapangan.

Bab V berisi kesimpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan tentang penafsiran dan pemaknaan penelitian terhadap hasil analisis temuan penelitian.