

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pembangunan yang saat ini dirasakan adalah pembangunan sumber daya manusia dimana bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang diharapkan mampu menunjang pembangunan di bidang-bidang lainnya.

Aset paling penting yang harus dimiliki oleh suatu organisasi atau lembaga dan harus diperhatikan dalam manajemen adalah tenaga kerja atau manusia (sumber daya manusia), karena mereka inilah yang mampu bekerja untuk membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya manusia menurut Hasibuan (2007: 245) yaitu:

Kemampuan terpadu dari 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.

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 (*knowledge-intensive, high tech – knowledgeable*) yang sesuai dinamika perubahan yang tengah berlangsung. *Human capital* yang mengacu kepada pengetahuan, pendidikan, latihan, keahlian, ekspertis tenaga

kerja perusahaan kini menjadi sangat penting, dibandingkan dengan waktu-waktu lampau.

Perubahan-perubahan yang mendasar dalam lingkungan bisnis 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 berkompentensi, 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 perusahaan adalah melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan adalah sebagai upaya penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya dan agar tercapai suatu tujuan organisasi/perusahaan, sehingga dapat menciptakan kualitas kinerja yang baik berupa keadaan dimana para karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan pengetahuan dan keterampilannya. Dengan pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan Sumber Daya Manusia.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). sangat menyadari akan pentingnya pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan bagi pegawainya, mengingat semakin tingginya tuntutan pelayanan bagi masyarakat/nasabah. Pendidikan dan pelatihan bagi pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). dilakukan dengan membentuk Divisi Pendidikan dan Pelatihan (Divisi Diklat) yang berkedudukan di Jakarta dan 6 (enam) Sentra Pendidikan yang berlokasi di berbagai wilayah di Indonesia, diantaranya: Sentra Pendidikan BRI Bandung, Sentra Pendidikan BRI Yogyakarta, Sentra Pendidikan BRI Surabaya, Sentra Pendidikan BRI Makasar, Sentra Pendidikan BRI Padang, dan Sentra Pendidikan BRI Jakarta.

Tugas utama Divisi Diklat Kantor Pusat BRI yaitu, (1) meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia BRI yang meliputi upaya-upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap para pekerja melalui

pengembangan, pembinaan dan pelaksanaan program-program pendidikan dan pelatihan. (2) membangun hubungan kerjasama yang utuh, terintegrasi dan terencana, baik dengan pihak dalam maupun luar negeri dalam bidang pendidikan.

Kedua tugas tersebut didasarkan pada perencanaan sumber daya manusia dan perkembangan situasi bisnis perbankan yang diharapkan dapat meningkatkan image perusahaan.

Divisi Diklat Kantor Pusat BRI dikhususkan untuk pendidikan dan pelatihan bagi pegawai/staff Kantor Pusat BRI, bagi pegawai/staff Kantor Wilayah dan Kantor Cabang BRI seluruh Indonesia, dan bagi Pembina Sentra-sentra Pendidikan BRI. Sedangkan khusus untuk 6 (enam) Sentra Pendidikan BRI, diprioritaskan untuk penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pegawai/staff Kantor BRI Unit di wilayah masing-masing.

Sentra Pendidikan BRI Bandung didirikan pada tahun 1988 berdasarkan SK. Direksi NoKep.S.36-DIR/POR/7/1988 tanggal 7 Juli 1988, tentang pembentukan Sentra Pendidikan pada Urusan Pendidikan dan Pelatihan, yang bertugas untuk menyelenggarakan program-program pendidikan bidang unit/Mikro bagi Pegawai BRI Unit/Mikro.

Masalah-masalah dihadapi saat proses pendidikan dan pelatihan berjalan, salah satunya adalah masalah yang datang dari peserta pendidikan. Peserta pendidikan merupakan pegawai BRI yang berhak mendapat pelayanan berupa pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Divisi Diklat Kantor Pusat BRI dan dilakukan selama 2 tahun sekali, sejauh ini Sentra Pendidikan BRI Bandung masih terbilang memadai dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Namun masih ada temuan yang harus diperbaiki diantaranya:

1. Kebersihan sarana dan prasarana masih harus diperbaiki.
2. Pelayanan Internal masih harus ditingkatkan.

Selain itu, hasil FPK (Forum Peningkatan Kinerja) yang dilakukan secara rutin oleh Sentra Pendidikan BRI Bandung terdapat beberapa permasalahan yang harus diselesaikan diantaranya:

1. Keluhan mengenai modul/materi pendidikan dan pelatihan sebagian masih ada yang menggunakan modul lama, sehingga tidak relevan dengan situasi dan kondisi saat ini.
2. Kualitas layanan internal masih harus ditingkatkan, salah satunya dari kualitas *catering*, keramahan dari satpam dan kecepatan pemberian nilai ke Kantor Cabang BRI masing-masing Unit.

Kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan merupakan hal yang penting, karena Sendik BRI Bandung ini berdiri untuk memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan bagi Pegawai BRI. Kotler (Effendi M. Guntur 2010: 69) menyatakan bahwa ‘kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya’. Jika kebutuhan peserta pendidikan tidak terpenuhi dan harapan peserta pendidikan belum tercapai, maka peserta pendidikan dan pelatihan merasakan ketidakpuasan.

Sutopo & Suryanto (2006: 33) mengatakan “salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”. Pada kenyataannya di Sendik BRI Bandung masih terdapat keluhan-keluhan yang datang dari peserta pendidikan, hal ini berarti masih ada tingkat ketidakpuasan pada peserta pendidikan. Keluhan tersebut mengenai konsumsi, akomodasi, dan keluhan mengenai penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan itu sendiri.

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga. Tjiptono & Diana (2003: 89) mengatakan “dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan.” Untuk lembaga seperti Sendik BRI Bandung, kepuasan peserta pendidikan berpengaruh terhadap citra lembaga, dan merupakan perwujudan dari 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: 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 siswa terhadap kinerja lembaga yang tentunya akan menjadi pedoman dalam pembuatan skala prioritas kebijakan dalam meningkatkan kualitas jasa yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu peserta pendidikan dan pelatihan.

Dari pemaparan permasalahan mengenai kepuasan peserta pendidikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah adalah suatu gambaran umum mengenai ruang lingkup objek penelitian, batasan bidang penelitian dan penelaahan variabel penelitian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diungkapkan sebelumnya, maka hal tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga diklat dapat dikatakan berkualitas sehingga memiliki dampak terhadap kepuasan peserta diklat. Karena kepuasan pelanggan menurut Suryadi (2011: 100) disebabkan oleh 3 hal yaitu “kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan, dari kepuasan itu akan menghasilkan keluhan pelanggan atau kesetiaan pelanggan”. Dengan kata lain jika ada keluhan berarti pelanggan masih merasakan ketidakpuasan.

Untuk membatasi permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh kejelasan maksud dan tujuan terhadap objek yang akan diteliti, maka penulis mengungkapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung?

2. Bagaimana kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta diklat di Sentra Pendidikan BRI Bandung.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendapatkan gambaran mengenai mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung.
- b. Mendapatkan gambaran mengenai kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung.
- c. Mendapatkan gambaran mengenai pengaruh mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Bandung.

D. Metode Penelitian

Menurut Furchan (1982: 50) metode penelitian merupakan “strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang dihadapi”. Dapat diambil kesimpulan dari pendapat Furchan bahwa metode penelitian merupakan strategi untuk memecahkan permasalahan penelitian dengan cara pengumpulan data kemudian data itu dianalisis. Metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan masalah adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif yang

merupakan penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.

E. Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis

Secara teoritis penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai pengaruh mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan, sebagai sarana memberikan referensi untuk pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan kedepan.

2. Segi Operasional

- a. Bagi Peneliti, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya dalam pengaruh mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan terhadap kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.
- b. Bagi lembaga, diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak lembaga dalam bidang mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.
- c. Bagi dunia pendidikan, diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini menjadi sumber rujukan tambahan dalam bidang mutu pelayanan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kepuasan peserta pendidikan dan pelatihan.

F. Struktur Organisasi Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai skripsi ini, penulis sajikan uraian dari sistematika skripsi yang berisi mengenai isi skripsi. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Bab I menjelaskan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, metode

- penelitian, manfaat penelitian dan struktur organisasi penelitian.
2. Bab II menjelaskan mengenai kajian pustaka yang mencakup konsep mutu pelayanan, konsep kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, konsep pendidikan dan pelatihan, kemudian menjelaskan penelitian terdahulu yang relevan, lalu kerangka pikir dan hipotesis.
 3. Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan penelitian, yang didalamnya terdiri dari pertama lokasi dan subjek populasi/sampel penelitian serta penjelasan cara pemilihan sampel dan justifikasi pemilihan desain penelitian. Kedua, berisi desain penelitian serta justifikasi pemilihan desain penelitian itu. Ketiga, metode penelitian dan justifikasi penggunaan metode penelitian tersebut. Keempat kisi-kisi instrumen yang didalamnya variabel penelitian yang melahirkan indikator, yang akan dijabarkan dalam instrumen penelitian. Kelima, berisi instrumen serta cara melakukan atau menggunakan instrumen tersebut. Keenam, proses pengembangan instrumen, antara lain; pengujian validitas, reliabilitas, daya beda, tingkat kesukaran, dan karakter lainnya. Ketujuh, teknik pengumpulan data dan alasan rasionalnya. Kedelapan, analisis data; melaporkan secara rinci tahap-tahap analisis data, serta teknik yang dipakai.
 4. Bab IV menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan terdiri dari dua hal utama yaitu pengolahan atau analisis data untuk menghasilkan temuan berkaitan dengan masalah penelitian, pertanyaan penelitian, hipotesis, tujuan penelitian, lalu yang kedua adalah pembahasan atau analisis dari temuan yang didapat dari hasil lapangan.
 5. Bab V menjelaskan kesimpulan dan saran, menyajikan penafsiran dan pemaknaan yang dijelaskan dan dipaparkan oleh peneliti terhadap hasil analisis temuan dilapangan.