

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Tenaga koperasi yang berkualitas dibutuhkan untuk meningkatkan ekonomi rakyat. Kita ketahui bahwa koperasi banyak berdiri di provinsi Jawa Barat, setiap koperasi yang berdiri memiliki pengurus dan anggota yang di mulai dari ketua/manager, bendahara, sekertaris dan anggota. Tenaga kepengurusan dan anggota koperasi datang dari berbagai macam latar belakang pendidikan, khususnya untuk pengurus dan anggota koperasi dari daerah/kabupaten masih ada pengurus dengan pendidikan terakhir SD, ada pula tenaga pengurus dan anggota dengan pendidikan trakhir SMA dan bahkan perguruan tinggi, namun keterampilan mereka dalam bidang perkoperasian harus lebih dikembangkan lagi.

Tugas pokok Balai Pelatihan tenaga Koperasi dan Usaha Kecil Menengah sesuai dengan surat keputusan Gubernur Jawa Barat No. 48 Tahun 2010 pasal 3 (tiga) adalah melaksanakan sebagian fungsi Dinas Koperasi dan Usaha Kecil Menengah di Bidang peningkatan kapasitas sumber daya manusia Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (Lampiran 4). Maka balai diklat tenaga koperasi dan UMKM (BALATKOP dan UMKM) memiliki peran untuk meningkatkan pengetahuan dan melatih keterampilan tenaga kepengurusan koperasi dengan pendidikan dan pelatihan. “Pelatihan atau training merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam

tujuan yang terbatas” (Mangkunegara, 2003). Seperti pada BALATKOP dan UMKM ini peserta diklat mendapat pelatihan sesuai kebutuhan teknis, seperti pelatihan akuntansi, pengoperasian komputer, pembukuan, dan lain sebagainya. Maka diklat yang diberikan pada peserta sangatlah penting dalam peningkatan sumber daya manusia.

Masalah-masalah akan dihadapi saat proses diklat berjalan, salah satunya adalah masalah yang datang dari peserta diklat. Masalah itu adalah kepuasan peserta diklat, peserta diklat merupakan tenaga kepengurusan koperasi yang berhak mendapat pelayanan berupa pendidikan dan pelatihan, seperti pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 6 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Peserta diklat disini merupakan masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan sesuai ketentuan Undang-undang. Kepuasan peserta diklat merupakan hal yang penting, karena balai diklat ini berdiri untuk memberikan pelayanan diklat. 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 diklat tidak terpenuhi dan harapan peserta diklat belum tercapai, maka peserta diklat merasakan ketidakpuasan.

Sutopo & Suryanto (2006: 33) mengatakan “salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari pelanggan”. Pada prakteknya di balai pelatihan koperasi terdapat keluhan-keluhan yang datang dari peserta diklat, ini berarti masih ada tingkat ketidakpuasan pada peserta diklat. Keluhan itu datang dari keluhan mengenai konsumsi, akomodasi, kesehatan dan keluhan mengenai penyelenggaraan diklat itu sendiri. Dari hasil evaluasi yang didapat untuk pelayanan diklat yang dinilai oleh peserta diklat tahun 2010 bahwa tingkat pelayanan diklat secara keseluruhan dengan jumlah 66 angkatan bahwa pelayanan diklat ini dianggap baik dalam konsumsi bernilai 55%, akomodasi 48%, kesehatan 42%, penyelenggara 49%, bahan serahan 51 %, metode pelatihan 49%, alat bantu pelatihan 51%, kemudian untuk kesesuaian materi yang diberikan dengan kebutuhan peserta 65% menjawab sesuai (Lampiran 4). Rata-rata sisanya mengindikasikan bahwa ada hal-hal yang perlu ditingkatkan.

Meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga *profit* maupun *non profit*. Tjiptono & Diana (2003: 89) mengatakan “dalam pendekatan TQM, kualitas ditentukan oleh pelanggan.” Untuk lembaga *non profit* seperti balai diklat, kepuasan peserta berpengaruh terhadap citra lembaga, dan merupakan perwujudan dari pengabdian kepada masyarakat dan semua itu ditentukan oleh masyarakat yang menjadi konsumen.

Lembaga dapat mewujudkan kepuasan pelanggan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan, seperti yang dikatakan Kolter (Effendi M. Guntur 2010: 69) ”kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya”. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan itu perlu dilakukan beberapa langkah, seperti yang dipaparkan dalam *book report* 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 diklat. Dari pemaparan permasalahan mengenai kepuasan peserta diklat maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Mutu Pelayanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat”**.

B. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Model yang dikembangkan oleh ASCI kepuasan pelanggan disebabkan oleh 3 (tiga) hal yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan, dari kepuasan itu akan menghasilkan keluhan pelanggan atau kesetiaan pelanggan (Suryadi:

2011). Dengan kata lain jika ada keluhan berarti ada ketidak puasan yang datang dari pelanggan.

Persepsi pelanggan dapat terhadap mutu pelayanan lembaga dapat diukur, (Effendi M. Guntur: 2010) menjelaskan umumnya konsumen menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (*Tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana prasarana.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- 5) Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penilaian konsumen terhadap 5 (lima) komponen diatas maka dapat diukur sejauh mana lembaga memberikan pelayanan dan sejauh mana rasa kepuasan pelanggan. Dan dapat ditemukan bahwa mutu pelayanan yang menjadi penyebab dari ketidakpuasan pelanggan.

2. Perumusan Masalah

- a. Bagaimana mutu pelayanan diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat?
- b. Bagaimana kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Tenaga koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat?
- c. Seberapa besar pengaruh mutu pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Koperasi dan UMKM provinsi Jawa Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh mutu pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus penulis dalam penelitian ini adalah untuk:

- a. Mendapatkan gambaran mengenai mutu pelayanan diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat.
- b. Mendapatkan gambaran mengenai kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Tenaga koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Barat.

- c. Mendapatkan gambaran mengenai pengaruh mutu pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Koperasi dan UMKM provinsi Jawa Barat.

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. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini akan memberikan gambaran mengenai pengaruh mutu pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat di Balai Pelatihan Tenaga Koperasi dan UMKM.

2. Manfaat Operasional

a. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu Administrasi Pendidikan khususnya dalam pengaruh mutu pelayanan diklat terhadap kepuasan peserta diklat.

b. Bagi Lembaga

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak lembaga dalam bidang mutu pelayanan diklat untuk meningkatkan kepuasan peserta diklat.

c. Bagi Pendidikan

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini menjadi sumber rujukan tambahan dalam bidang mutu pelayanan diklat untuk meningkatkan kepuasan peserta diklat.

F. Struktur Organisasi Penelitian

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, 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 desai 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 instrume 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. Ketuju, analisis data; melaporkan secara rinci taha-tahap analisis data, serta teknik yan 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 pembehasan 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.