

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan dan pelatihan (Diklat) merupakan upaya untuk pengembangan sumber daya manusia, terutama untuk pengembangan aspek kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Selain itu Pendidikan dan Pelatihan merupakan proses membantu para tenaga kerja untuk memperoleh efektivitas dalam pekerjaan mereka yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan pengetahuan dan sikap yang layak.

Diklat harus dilaksanakan oleh manajemen tenaga kerja selain untuk mengurangi masalah-masalah karyawan juga dimaksudkan untuk memperoleh nilai tambah bagi yang bersangkutan, terutama yang berhubungan dengan meningkatkan dan berkembangnya pengetahuan, sikap, dan keterampilan tenaga kerja yang bersangkutan.

Kegiatan Pendidikan dan Pelatihan ini sangat penting karena memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan atau keterampilan terutama bagi yang mempersiapkan diri memasuki lapangan pekerjaan. Sedangkan bagi yang sudah bekerja Diklat ini berfungsi sebagai "*Charger*" agar kemampuan serta kapabilitas kita selalu terjaga guna mengamankan eksistensi atau peningkatan karir.

Manajemen pendidikan dan pelatihan secara menyeluruh mencakup fungsi yang terkandung didalamnya, yakni perencanaan, pengaturan, pengendalian, dan penilaian kegiatan umum dan pelatihan khusus bagi para tenaga kerja. Pengaturan dalam pendidikan dan pelatihan ini meliputi kegiatan pelatihan, kebijakan pemberian pelayanan yang memuaskan, bimbingan, perizinan dan penyediaan. Pendidikan dan Pelatihan yang baik akan mengutamakan kepuasan peserta diklat.

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI**

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

Menurut Tjiptono (2001. Hlm 102) Kepuasan peserta Diklat :

suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk (barang atau jasa) yang dikonsumsi. Diklat merupakan tempat yang dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas sehingga peserta diklat akan merasa puas, dan nantinya output dari peserta Diklat akan berkualitas. Pada dasarnya kepuasan peserta mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Sedangkan menurut Nina Rahmayanti (2010, hlm 7) :

Kepuasan peserta Diklat merupakan tujuan utama dalam lembaga Diklat karena tanpa pelanggan, lembaga tidak akan ada, Asset lembaga sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas lembaga adalah menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan ditawarkan yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan, ketidakmampuan memahami pelanggan dengan baik merupakan perwujudan rendahnya moral karyawan dan mutu pelayanan lembaga.

Salah satu indikator kepuasan pelanggan yaitu tidak adanya keluhan dari pelanggan terhadap lembaga, kepuasan pelanggan sangat berpengaruh pada suatu lembaga, jadi kepuasan pelanggan/konsumen pada dasarnya mencakup perbedaan harapan dengan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan ini sangat penting diperhatikan oleh lembaga sebab berkaitan langsung dengan keberhasilan pemasaran dan penjualan produk perusahaan atau lembaga.

Eka Sastra (2019. Hlm 14) dalam Penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Pemateri dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta Diklat” menyatakan bahwa:

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media.

Menurut Cynthia Norita (2019, hlm.85) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Mutu Layanan Penyelenggaraan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di PUPR Wilayah IV Bandung” mengemukakan bahwa : “Terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara Mutu Layanan Peserta Diklat dan Kepuasan Peserta Diklat”. Dari pendapat ini dapat dilihat bahwa kepuasan itu salah satunya dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, dimana semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga diklat kepada peserta diklat maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan peserta Diklat tersebut.

Hari Margono juga mengemukakan dalam penelitiannya (2010, hlm. 65) bahwa : “ Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pemakai jasa Perpustakaan”. Dari pendapat ini dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai jasa. Dimana di Universitas Sanata Dharma Kampus I Mrican tingkat kualitas yang diberikan tinggi sehingga berpengaruh pada kepuasan pemakai jasa perpustakaan tersebut.

Hal ini sejalan dengan pendapat Riadi (2013) yang mengemukakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen/pelanggan adalah

kualitas pelayanan, dimana konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan. Semakin tinggi tingkat kemampuan pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya semakin tidak memenuhi harapan pelanggan berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan.

Layanan yang berkualitas untuk peserta diklat yaitu dengan adanya layanan prima yang diberikan dari lembaga untuk peserta diklat. Nina Rahmayanty (2010, hlm.18) berpendapat bahwa :

layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan,kehandalan dan *emphaty* dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat berlangsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.

Kualitas layanan menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono (2011, hlm 180) mengemukakan bahwa : “kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen”. Kuliatas layanan disini ditentukan oleh kemampuan perusahaan/ lembaga memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspetasi mereka.

Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2011 tentang pedoman penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik standar jumlah peserta diklat

dalam satu kelas ada 40 peserta dan pesyaratannya minimal pendidikannya Diploma III atau Setara.

Pendidikan dan Pelatihan yang dilaksanakan oleh Lembaga Penyelenggara Diklat Universitas Pendidikan Indonesia adalah Diklat untuk Kepala Sekolah dan Pengawas Sekolah. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 tahun 2018 tentang Penugasan Guru sebagai Kepala Sekolah.

Di Lembaga Penyelenggara Diklat Universitas Pendidikan Indonesia, pelayanan yang diberikan berupa pelayanan jasa. Pelayanan jasa ialah pelayanan yang menghasilkan beberapa bentuk jasa yang dibutuhkan, di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI bentuk layanan jasa yang diberikan berupa Pendidikan dan Pelatihan yang diselenggarakan. Sedangkan pelayanan administratif yaitu pelayanan publik yang menghasilkan produk dokumen resmi yang dibutuhkan pelanggan berupa SK dan Sertifikat Kompetensi, dimana SK dan Sertifikat ini tidak dikeluarkan oleh Lembaga Penyelenggara Diklat UPI melainkan oleh LPPKS.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI, dari hasil evaluasi peserta mengenai penyelenggaraan diklat yang di laksanakan oleh LPD UPI persentasenya menunjukkan predikat amat baik, seperti pada tabel di bawah :

Tabel 1.1
Hasil Evaluasi Diklat Penguatan Kepala
Sekolah Tahun 2018

No	Aspek Penilaian	Nilai	Persen	Predikat
1	Program	4,70	93,97	Amat Baik
2	Widyaiswara/ Penyaji Materi/ Master Trainer	5,00	100,00	Amat Baik
3	Fasilitas Pembelajaran	4,74	94,71	Amat Baik
4	Akomodasi Diklat	4,74	94,71	Amat Baik
5	Konsumsi	4,59	91,72	Amat Baik
Akademik		4,70	93,97	Amat Baik
Non Akademik		4,66	93,21	Amat Baik

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI**

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

Namun disisi lain, ada beberapa saran yang diberikan oleh peserta diklat agar pelayanan diklat untuk selanjutnya dapat ditingkatkan lagi. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

1. Keluhan mengenai Sarana dan Prasarana
Masih banyaknya keluhan peserta mengenai fasilitas wifi yang kurang mendukung pembelajaran sehingga perlu ditambah, ketersediaan alat tulis menulis untuk peserta yang perlu ditambah, dan kebersihan kamar tidur peserta diklat yang perlu diperhatikan lagi.
2. Keluhan mengenai Pengajar Diklat
Keluhan yang diberikan peserta kepada Lembaga Penyelenggara Diklat UPI, dimana materi dan tugas yang diberikan oleh pengajar itu sangat padat, sehingga membuat sebagian peserta merasa jenuh.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa pelayanan Diklat LPD UPI memberikan tingkat kepuasan yang amat baik, namun masih ada beberapa aspek pelayan yang perlu ditingkatkan lagi agar kepuasan peserta dapat ditingkatkan kembali. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai bagaimana tingkat kepuasan peserta diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI memiliki predikat amat baik.

Mengacu pada latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai kualitas layanan penyelenggaraan diklat dan kepuasan peserta diklat, penelitian ini berjudul “ **Pengaruh Kualitas Layanan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI**”.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021
PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1. Bagaimana Kualitas Layanan Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI?
2. Bagaimana Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI?
3. Seberapa besar pengaruh dari Kualitas Layanan Diklat terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan arah yang akan dicapai peneliti dalam penelitian. Adapun tujuan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

1.3.1 Tujuan Umum

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Penyelenggaraan Diklat Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI.

1.3.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Kualitas Layanan Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI
2. Untuk mengetahui Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di Lembaga Penyelenggara Diklat UPI.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas layanan penyelenggaraan diklat

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI

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

- serta kepuasan peserta diklat, khususnya sebagai bahan kajian untuk mahasiswa administrasi pendidikan dalam mempelajari manajemen diklat;
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada lembaga diklat khususnya LPD dengan upaya meningkatkan kepuasan peserta diklat;
 3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai permasalahan kualitas layanan penyelenggaraan diklat dan kepuasan peserta diklat pada LPD serta menambah pengetahuan peneliti mengenai kualitas layanan dan juga mengenai kepuasan peserta diklat.

1.5. Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi ini disesuaikan dengan disiplin bidang ilmu dan jenjang yang ada di UPI. Sistematika penulisan skripsi ini secara umum terdiri dari beberapa bagian yang akan dipaparkan secara lebih spesifik pada subbagian berdasarkan urutan penulisan dibawah ini :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan dalam skripsi pada dasarnya menjadi bab perkenalan. Pada bagian ini dipaparkan hal-hal mengenai ; Latar Belakang Penelitian yang memaparkan konteks penelitian yang dilakukan; Rumusan Masalah Penelitian yang memaparkan identifikasi spesifik mengenai permasalahan yang diteliti; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian, dan Sktruktur Organisasi Skripsi.

Ahmad Fairuzabadi Sya'alucky, 2021

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DIKLAT TERHADAP KEPUASAN
PESERTA DIKLAT DI LEMBAGA PENYELENGGARA DIKLAT UPI**

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

2. **BAB II KAJIAN PUSTAKA**
Bagian kajian pustaka dalam skripsi memberikan konteks yang jelas terhadap topik atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Pada prinsipnya kajian pustaka berisikan hal-hal mengenai konsep, teori, dalil, hukum, model dan turunannya dalam bidang yang dikaji.
3. **BAB III METODE PENELITIAN**
Bagian ini merupakan bagian yang bersifat procedural, yakni bagaimana peneliti merancang alur penelitiannya dari mulai desain penelitian, metode penelitian yang diterapkan, pendekatan yang digunakan, instrument yang digunakan, tahapan pengumpulan data yang dilakukan, serta langkah-langkah analisis data yang dijalankan.
4. **BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN**
Bagian ini menyampaikan dua hal utama, yaitu temuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian, dan pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.
5. **BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**
Bab ini berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.