

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada industri jasa, pelatihan pegawai sangat penting dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja pada saat bekerja. Dalam memberikan pelatihan, perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar peserta pelatihan dapat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan di balai pelatihan. Kepuasan pegawai saat menerima kualitas pelayanan pada proses pelatihan sangat mempengaruhi kinerja pegawai pada saat bekerja. Jika peserta pelatihan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan balai pelatihan maka peserta pelatihan akan nyaman pada proses pelatihan dan akan mudah mengimplementasikan apa yang dipelajari pada proses pelatihan.

Jika peserta pelatihan tidak terpuaskan, maka apa yang dipelajari pada proses pelatihan akan sulit diimplementasikan pada saat bekerja. Maka dari itu sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada proses pelatihan pegawai sebagai cara memuaskan peserta pelatihan agar pegawai yang sudah menjalani proses pelatihan akan memberikan kinerja yang baik pada saat bekerja.

Balai Pelatihan X PT X merupakan salah satu cabang tempat pelatihan pegawai PT X untuk meningkatkan kualitas SDM yang terdapat di PT X. Balai pelatihan X PT X memberikan sarana fasilitas yang digunakan oleh peserta pelatihan seperti asrama sebagai tempat tinggal peserta pelatihan dalam mengikuti proses pelatihan, ruang praktek, ruang kelas untuk mendalami materi, lab komputer, pengajar yang profesional, pelatih untuk meningkatkan kedisiplinan peserta pelatihan dan karyawan sebagai penunjang sarana fasilitas yang ada di Balai pelatihan X PT X.

Dalam menjalankan proses pelatihan, Balai pelatihan X PT X sudah banyak melakukan cara untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan. Untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan dibutuhkan kualitas pelayanan yang baik supaya harapan dan yang dirasakan dari peserta pelatihan dapat terpenuhi dengan kualitas pelayanan yang dilakukan. Maka dari itu balai pelatihan harus mengetahui harapan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan serta yang dirasakan peserta pelatihan dalam menjalankan proses pelatihan. Dari dua hal tersebut, akan didapatkan hasil apakah terjadi kesenjangan antara harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan dari kualitas pelayanan yang diberikan balai pelatihan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, peneliti melakukan inisiatif untuk melakukan penelitian yang berjudul **ANALISIS KESENJANGAN ANTARA HARAPAN DAN YANG DIRASAKAN DARI KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI BALAI PELATIHAN X PT X**. Dari penelitian ini diharapkan Balai pelatihan X PT X dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada peserta pelatihan agar mendapatkan sumberdaya pegawai yang handal.

1.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dalam menspesifikasi masalah yang terdapat pada latar belakang masalah penelitian. Pokok masalah yang dibahas di penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat harapan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X ?
2. Bagaimana tingkat yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X ?
3. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Mengidentifikasi tingkat harapan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X.
2. Mengidentifikasi tingkat yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X.
3. Mengidentifikasi kesenjangan (GAP) antara harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X.

1.4. Pembatasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada peneliti membatasi penelitian hanya untuk meneliti tingkat harapan peserta pelatihan, tingkat yang dirasakan peserta pelatihan, kesenjangan antara tingkat harapan dan yang dirasakan dengan tujuan agar persoalan tidak melebar dari pokok pembahasan.

1.5. Sistematika Penulisan

Dalam memberikan gambaran pada penyusunan laporan penelitian yang dibuat, penulis membuat gambaran sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Berisikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Berisikan tentang materi yang dipakai dalam menyelesaikan permasalahan yang ada.

Bab III Metodologi Penelitian

Berisikan tentang *flow chart* penelitian dan langkah pemecahan masalah.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pengumpulan dan pengolahan data bab 4 terdiri dari penyusunan kuesioner dan hasil kuesioner, data tersebut diolah dengan teori yang berkaitan pada pengolahan data.

Bab V Analisis

Berisikan analisis dan pembahasan pada hasil yang didapat pada data di bab 4.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Berisikan hasil akhir dari penelitian yang dibuat dan saran yang diberikan kepada perusahaan yang mengacu pada tujuan penelitian yang ditentukan di bab I.