

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu PT. PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT. PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya.

PT. PLN (Persero) dalam perjalanannya terjadi beberapa perubahan organisasi yaitu: Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. 033.K/DIR/1976 tanggal 08 Juni 1976 tentang uraian tugas dan susunan organisasi Pusdiklat dimana dalam perubahan ini hanya mengatur masalah struktur organisasi namun tidak merubah tugas pokok lembaga pendidikan dan pelatihan; Keputusan Dir. No. 095.K/DIR/2007 tanggal 08 Maret 2007 tentang organisasi PT. PLN (Persero) Jasa Pendidikan dan Pelatihan; Keputusan Dir. No. 319.K/DIR/2008 tanggal 24 September 2008 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan dan Keputusan Dir. No. 295.K/DIR/2010 tanggal 25 Mei 2010 tentang Organisasi PT PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan . Hingga saat ini PLN Pusdiklat memiliki Kantor Induk di Jakarta dan memiliki 13 Unit Pelaksana yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia, unit tersebut adalah : (a) Udiklat Bogor, (b) Udiklat Jakarta, (c) Udiklat Semarang, (d) Udiklat Pandaan, (e) Udiklat Tuntungan, (f) Udiklat Makassar, (g) Udiklat Suralaya, (h) Udiklat Padang, (i) Udiklat Banjarbaru, (j) Udiklat Palembang, (k) Unit *Assesement Center*, (l) Unit Sertifikasi, (m) Museum Listrik Energi Terbarukan (MLEB).

Dalam rangka peningkatan peran dan akuntabilitas PT. PLN (Persero) Pusat Pendidikan dan Pelatihan di bidang pembelajaran untuk mendukung implementasi kebijakan dan strategi korporat, maka ruang lingkup dalam pengelolaan pembelajaran di PT. PLN (Persero) diintegrasikan melalui penerapan *corporate university*. *Corporate university* adalah salah satu alat strategik PLN yang berfungsi mengintegrasikan semua sumber daya pembelajaran, proses dan orang (*people*) di perusahaan yang memungkinkan terwujudnya kinerja terbaik dengan terus menerus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku orang dalam lingkungan ekosistem bisnis. *Corporate University* mempunyai salah satu pilar yaitu *Corporate Culture Academy* yang berperan sebagai pusat pembelajaran terkait dengan pemenuhan kebutuhan kompetensi-kompetensi yang harus dimiliki (*mandatory*) bagi SDM untuk pembentukan budaya organisasi, yaitu:

- a. Fokus Pelanggan (Orientasi Layanan Pelanggan), Kinerja Pikiran (Orientasi Prestasi), Mengelola Kualitas (Kepedulian untuk Ketertiban).
- b. Manajemen Modal Manusia, Bersinergi dalam Bisnis dan Nilai-Nilai (Membangun Hubungan dan Kerja Tim).
- c. Penangkapan Pengetahuan (Pembelajaran Berkelanjutan), Manajemen Perubahan, Perataan Strategi (Manajemen Strategis). Keuntungan dan Biaya Pikiran (Kesadaran Biaya).

Kemudian, *Corporate University* mempunyai pilar di PLN yaitu *Leadership Academy*, sebagai pusat pembelajaran yang berperan mempersiapkan calon pemimpin profesional perusahaan yang mampu merealisasikan visi dan misi PLN “*to become the world class company*”. PLN membutuhkan SDM berwawasan global dan luas (*broad knowledge*) dengan kemampuan *leadership* dan teknis di atas standar rata-rata. SDM yang sanggup memimpin unit kerja dan mengembangkan tim serta individu menjadi unggul, serta memimpin perubahan. (*leading a change*) pada situasi dinamis. Pengembangan kompetensi *leadership* meliputi: (a) *Analytical Thinking* (ANT), (b) *Decision Making* (DCM), (c) *Business Spirit* (BSS), (d) *Developing Others* (DEV), (e) *Relationship Building* (RSB), (f) *Teamwork* (TWK), (g) *Leadership* (LDS), (h) *Concern for Order* (CFO), (i) *Planning and Organizing* (PNO), (j) *Organisation Awareness* (OAW).

Salah satu unit pelaksana yaitu Udiklat Jakarta sebagai *Leadership Academy* merupakan tindak lanjut dari Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 481.K/DIR/2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja *Corporate University* PT PLN

(Persero) tanggal 28 September 2012. Untuk selanjutnya *ownership* (kepemilikan) dari pembelajaran tidak hanya dari PLN Pusdiklat ataupun bidang SDM, namun juga melibatkan *Process Business Owner* dengan melibatkan *Learning Council* dan *Learning Steering Committee*. Dengan demikian solusi pembelajaran yang diberikan dapat selaras dan cepat dalam menjawab kebutuhan korporat.

### **1.1.2 Visi, Misi dan Moto PT. PLN (Persero)**

#### **Visi Perusahaan**

“Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani. “

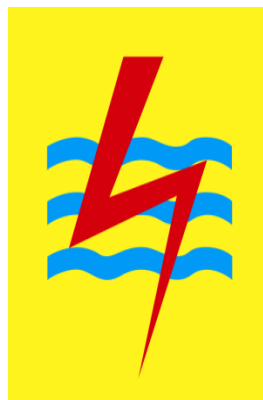
#### **Misi Perusahaan**

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

#### **Moto Perusahaan**

“ Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik “

### **1.1.3 Logo Perusahaan PT PLN (Persero) Udiklat Jakarta**



**Gambar 1.1**

#### **Logo Perusahaan**

*Sumber* : PT PLN (Persero)

Makna dari logo PT PLN (Persero) adalah :

- a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisasi dengan sempurna. Berwana kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat.

b. Petir dan Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan di PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

c. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta mempunyai beberapa metode pembelajaran yang diterapkan kepada peserta diklat demi terpenuhinya kebutuhan korporat, sebagai berikut:

- a. Kuliah atau Ceramah, digunakan untuk memberikan pengetahuan secara satu arah dari instruktur kepada peserta agar wawasannya bertambah, dari yang semula tidak tahu/paham menjadi tahu atau paham.
- b. Diskusi atau Pembicaraan, digunakan untuk memberikan pengetahuan secara dua arah dari instruktur kepada peserta dengan tanya jawab untuk menghindari pemahaman yang keliru dari peserta.
- c. Demonstrasi atau Peragaan, digunakan untuk memberikan pengetahuan secara visual dari instruktur kepada peserta untuk mempermudah akuisisi pengetahuan.
- d. Latihan atau Praktek, bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap peserta dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Metode ini dilakukan secara *in-class* atau *out-class*.
- e. Studi Kasus, bertujuan untuk mempercepat peserta dalam menguasai pengetahuan yang diperoleh. Peserta dihadapkan pada cerita atau kasus-kasus yang sudah

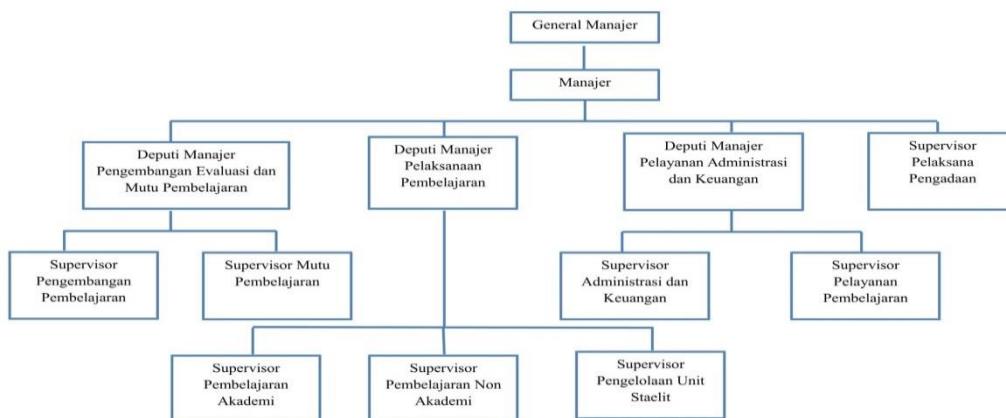
pernah terjadi suatu unit bisnis dan peserta diminta untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi menurut cara pandang mereka disertai landasan berpikirnya. Metode ini dilakukan secara *in-class*.

- f. Permainan, bertujuan untuk membimbing peserta memahami pembelajaran dengan cara-cara yang santai melalui permainan-permainan. Diakhir permainan peserta diberikan pemahaman substansi/hikmah dari permainan. Melalui permainan yang menyenangkan peserta secara tidak sadar melakukan proses pembelajaran.
- g. Bermain Peran (*Role Play*), bertujuan untuk mensimulasikan bagaimana peserta menjadi orang lain dan bagaimana mereka harus bertindak. Dengan cara ini peserta dapat merasakan cara pandang orang lain dalam bertindak, sehingga memahami cara mengatasi permasalahan dari sudut pandang orang lain (bukan dari sudut pandang pribadi)
- h. *In-Basket*, bertujuan untuk mempraktekkan bagaimana mengatasi persoalan bisnis dan menentukan pekerjaan-pekerjaan yang prioritas dan penting secara cepat. Peserta dihadapkan pada beberapa permasalahan yang telah menumpuk atau banyak dan peserta belajar untuk menyelesaikan permasalahan tersebut satu per satu secara cepat.
- i. Simulasi Bisnis, bertujuan untuk mempraktekkan pekerjaan secara *in-class* dengan simulasi bisnis. Dengan cara ini peserta dengan mudah memahami aplikasi pengetahuan yang dipelajari tanpa harus takut menghadapi risiko pekerjaan yang sesungguhnya.
- j. *E-learning*, bertujuan untuk memberikan pembelajaran secara mandiri dengan memanfaatkan teknologi informasi. Materi pembelajaran dapat diakses melalui *website* kapan saja dan dimana saja tanpa harus hadir secara *in-class*. Peserta dimungkinkan untuk berinteraksi dengan instruktur atau peserta lain secara *online*.
- k. *On The Job Training*, bertujuan untuk memberikan keterampilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) yang ada. Pembelajaran dilakukan setelah *in class training* dengan penugasan mentor di tempat kerja. Mentor disarankan satu tingkat lebih tinggi dari peserta.
- l. *On The Job Development*, bertujuan untuk memberikan keterampilan dalam melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan Standar Operasi dan Prosedur (SOP) yang ada dan mengevaluasi serta menyempurnakan SOP. Pembelajaran dilakukan

setelah *in class training* dengan penugasan mentor di tempat kerja. Mentor disarankan dua tingkat lebih tinggi dari peserta.

- m. *Action Learning*, bertujuan untuk mengaplikasikan atau mempraktekkan pengetahuan yang diperoleh pada saat *in-class training* dengan memberikan target-target atau penugasan di tempat kerja yang terkait langsung dengan kinerja organisasi.
- n. *Experience Learning*, bertujuan untuk berbagi pengetahuan atas pencapaian kinerja ekselen suatu organisasi sehingga dapat ditiru dan dimodifikasi pada organisasi yang lain, pembelajaran ditekankan pada *success story* dan *best experience* dari *key person* unit bisnis.
- o. *Motivational Learning*, bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi yang berkinerja rendah, pembelajaran dilakukan secara *in-class* dan *out-class* dengan penekanan pada pemberian motivasi dari para motivator.

#### 1.1.4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta



**Gambar 1.2**

#### **Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta**

*Sumber* : PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

Proses bisnis berjalan di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta dalam mengadakan suatu pendidikan dan pelatihan didukung oleh tiga bagian utama perusahaan yaitu:

- a. Bagian Pelaksanaan Pembelajaran memiliki tanggung jawab untuk memastikan program pembelajaran dapat terselenggara sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan atau ditugaskan sesuai dengan standar mutu yang telah ditetapkan.
- b. Bagian Pelayanan, Administrasi, dan Keuangan memiliki tanggung jawab untuk memastikan ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, perpustakaan, jaringan computer, informasi yang dibutuhkan pelanggan sesuai dengan standar

mutu pembelajaran, serta sumber daya manusia dan keuangan secara efisien untuk mendukung pencapaian target kinerja Udiklat.

- c. Bagian Pengembangan dan Evaluasi Mutu Pembelajaran bertanggung jawab untuk memastikan program pengembangan yang berkaitan dengan kegiatan pembelajaran (materi, instruktur, pelaksanaan pembelajaran, wisma, konsumsi, laboratorium, perpustakaan, IT, dan lain-lain), ketersediaan prosedur kerja atau mutu pada kegiatan pembelajaran, pelaksanaan peran sebagai mitra pembelajaran bagi Unit Operasional serta memastikan mutu pembelajaran terjaga kualitasnya sesuai dengan standar perusahaan.

## **1.2 Latar Belakang**

Menurut Doly (2014) PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya PLN menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 tahun 2000, sistem pendidikan dan pelatihan meliputi proses identifikasi kebutuhan, perencanaan, penyelenggaraan, dan evaluasi pendidikan dan pelatihan. Menurut Siti Annisa Wahdiniawati (2014) menyatakan diklat (pendidikan dan pelatihan) diarahkan untuk mempersiapkan pegawai agar memenuhi persyaratan yang ditentukan dan kebutuhan organisasi, termasuk pengadaan kader pimpinan dan staf.

Objek penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta yang bergerak dalam bidang memberikan pendidikan dan pelatihan bagi sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebagai salah satu unit PLN telah siap mengintegrasikan seluruh sumberdaya organisasi pembelajaran yang tersedia di lingkungan PLN untuk mentransformasikan dan mengakselerasi terwujudnya budaya berkinerja tinggi, dengan terus meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap insan PLN dalam lingkungan "*business eco-system*" PLN secara keseluruhan.

Saat ini PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta memiliki rendahnya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta pendidikan dan pelatihan yang disebabkan oleh sebagai berikut:

- a. PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebagai tempat pelaksanaan di regional Jakarta dan sekitarnya.
- b. Sebagai unit pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, untuk pegawai PLN terutama dibidang *leadership* tersebut membutuhkan sarana dan prasarana yang memenuhi standar untuk pelaksanaan pelatihan tersebut, seperti sarana kelas, sarana penginapan, penyediaan konsumsi, penyediaan laundry dan sebagainya.
- c. Untuk memenuhi kepuasan dari peserta pendidikan dan pelatihan membutuhkan kenyamanan dalam pelaksanaan pelatihan tersebut, maka dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, namun pada tahun 2017 dikarenakan adanya efisiensi biaya maka untuk perbaikan sarana terutama wisma yang membutuhkan biaya yang besar maka pada tahun 2017 tidak dilakukan perbaikan terserbut, tetapi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta tetap memperhatikan sarana dan prasarana untuk kebutuhan peserta diklat.
- d. Dengan tidak dilakukan perbaikan pada tahun tersebut, ada beberapa keluhan dari peserta pendidikan dan pelatihan terkait penyediaan wisma yang ada.

Menurut penelitian oleh A Wahyudah (2014) dalam sudi tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Sardo Swalayan Kota Malang), prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam menilai pentingnya kualitas pelayanan suatu perusahaan adalah sejauh mana pelayanan ini dapat menciptakan tingkat kepuasan semaksimal mungkin bagi pelanggan. Karena itu pihak perusahaan didalam menetapkan suatu kebijakan pelayanan, harus mengerti dan memahami setiap dimensi sebagai indikator yang dianggap penting dan diharapkan setiap pelanggan, sehingga antara kebijakan pelayanan suatu perusahaan dengan keinginan dan harapan yang dianggap penting oleh pelanggan untuk dilaksanakan oleh perusahaan, tidak menimbulkan suatu kesenjangan.

Definisi kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Kotler (2012:150) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil)



yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Kategori pelanggan dalam konteks pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di lingkungan PT. PLN (Persero) adalah pegawai atau peserta pendidikan dan pelatihan itu sendiri. Karena PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sebagai pelaksana kegiatan pembelajaran harus memberikan pelayanan sebaik mungkin ke peserta pendidikan dan pelatihan selama peserta tersebut mengikuti kegiatan pelatihan di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.

Berdasarkan teori-teori tersebut, berikut ditampilkan Tabel 1.1 mengenai Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2017 pada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta, sebagai berikut :

**Tabel 1.1**

**SURVEI KEPUASAN PELANGGAN PERIODE DESEMBER TAHUN 2017**

No	Item	Pencapaian	Target
1	Assesor Uji	2,92	3,52
2	Assessment	2,91	3,37
3	Assessor	2,96	3,34
4	Instruktur	3,00	3,49
5	Jadwal	2,88	3,41
6	Konsumsi	3,00	3,27
7	Materi	2,96	3,54
8	Pelayanan Diklat	2,84	3,40
9	Uji Kompetensi	2,88	3,30

*Sumber:* PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

Dari hasil survei Tabel 1.1, terlihat bahwa nilai pencapaian semua item pada kepuasan pelanggan tersebut tidak mencapai target yang sudah ditetapkan oleh kantor induk yaitu PT. PLN (Persero) Pusdiklat Jakarta dan dari semua nilai pencapaian, yang paling rendah yang mencapai nilai 2,84 dari nilai pencapaian adalah pelayanan diklat. Yang menyebabkan rendahnya nilai pencapaian pada item pelayanan diklat adalah rendahnya nilai kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap pelayanan yang diberikan. Jenis pelayanan yang diberikan kepada karyawan peserta pendidikan dan pelatihan oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan mengenai informasi sebelum pembelajaran.

Calon peserta pendidikan dan pelatihan akan mendapatkan informasi mengenai kegiatan pembelajaran yang akan dilakukan serta jenis fasilitas yang akan didapatkan melalui *e-mail* korporat yang telah dimiliki oleh masing-masing peserta pendidikan dan pelatihan secara cepat dan tepat dengan jadwal yang ditentukan.

- b. Pelayanan terhadap informasi mengenai keterlibatan dalam pembelajaran.

Setelah calon peserta pendidikan dan pelatihan menerima informasi dari *e-mail* korporat masing-masing, calon peserta pendidikan dan pelatihan akan memperoleh jadwal pembelajaran serta materi yang akan disampaikan dari instruktur kepada calon peserta pendidikan dan pelatihan.

- c. Pelayanan terhadap suasana kelas.

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta memberikan perlengkapan serta kenyamanan disaat peserta pendidikan dan pelatihan menerima materi pembelajaran.

- d. Pelayanan terhadap materi yang sudah disesuaikan dengan bidang pendidikan.

PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta telah berusaha memberikan materi sesuai dengan yang diperlukan oleh peserta pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan bekerja peserta pendidikan dan pelatihan dibidangnya masing-masing.

- e. Pelayanan mengenai instruktur.

Perusahaan berusaha memberikan instruktur yang berpengalaman serta bisa membantu peserta pendidikan dan pelatihan dalam memahami materi yang diberikan.

- f. Pelayanan mengenai wisma.

Disaat peserta pendidikan dan pelatihan menghadiri kegiatan pelatihan, perusahaan memberikan fasilitas wisma sebagai tempat peserta pendidikan dan pelatihan beristirahat. Wisma yang diberikan ditujukan untuk peserta pendidikan dan pelatihan yang datang dari luar kota.

- g. Pelayanan mengenai konsumsi.

Konsumsi yang diberikan dengan sistem *catering* kepada peserta pendidikan dan pelatihan disaat jam istirahat.

- h. Pelayanan mengenai keramahan staf.

Staf di perusahaan mempunyai kewajiban dalam memberikan keramahan kepada peserta pendidikan dan pelatihan yang melakukan pelatihan di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diterima oleh karyawan peserta pendidikan dan pelatihan dari perusahaan, peneliti melakukan wawancara dengan tiga karyawan pendidikan dan pelatihan yang sedang melakukan pelatihan di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta untuk mengetahui bagaimana pendapat tiga karyawan peserta pendidikan dan pelatihan mengenai jenis pelayanan yang telah diberikan. Dan hasil dari wawancaranya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.2**  
**TABEL WAWANCARA PESERTA DIKLAT PT. PLN (PERSERO)**  
**UDIKLAT JAKARTA**

Jenis Pelayanan	Bapak A	Ibu B	Bapak C
Pelayanan mengenai informasi sebelum pembelajaran	Cukup Memadai	Memadai	Sangat Memadai
Pelayanan terhadap informasi mengenai keterlibatan dalam pembelajaran	Memadai	Sangat Memadai	Sangat Memadai
Pelayanan terhadap suasana kelas	Menyenangkan	Cukup Menyenangkan	Menyenangkan
Pelayanan terhadap materi yang sudah disesuaikan dengan bidang pendidikan	Cukup Memadai	Memadai	Memadai
Pelayanan mengenai instruktur	Sangat Menyenangkan	Menyenangkan	Sangat Menyenangkan
Pelayanan mengenai wisma	Tidak Nyaman	Kurang Nyaman	Kurang Nyaman

*(Bersambung)*

*(Sambungan)*

Jenis Pelayanan	Bapak A	Ibu B	Bapak C
Pelayanan mengenai konsumsi	Tidak Memadai	Tidak Memadai	Tidak Memadai
Pelayanan mengenai keramahan staf	Ya	Kurang	Cukup

*Sumber:* Data wawancara yang telah diolah penulis

Berdasarkan Evaluasi Pelayanan Tahun 2017 di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta, berikut tabel mengenai hasil rekapitulasi evaluasi pelayanan tersebut:

**Tabel 1.2**  
**REKAPITULASI EVALUASI PELAYANAN TAHUN 2017**

Bulan	Informasi Sebelum Pembelajaran	Ikut terlibat pembelajaran	Suasana Kelas	Materi Sesuai Bidang	Materi Membantu	Instruktur	Wisma	Konsumsi	Keramahan Staf	Target
April	3.6	3.5	3.4	3.4	3.3	3.5	3.3	3.3	3.4	3.5
Mei	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.6	3.2	3.3	3.5	3.5
Juni	3.5	3.5	3.4	3.4	3.5	3.6	3.3	3.3	3.5	3.5
Juli	3.6	3.6	3.6	3.5	3.6	3.6	3.2	3.3	3.4	3.5
Agustus	3.7	3.7	3.6	3.5	3.6	3.6	3.3	3.3	3.5	3.5
September	3.6	3.7	3.6	3.5	3.6	3.6	3.3	3.4	3.6	3.5
Oktober	3.7	3.6	3.6	3.5	3.5	3.6	3.4	3.4	3.5	3.5
November	3.6	3.7	3.6	3.5	3.6	3.6	3.3	3.4	3.5	3.5
Desember	3.3	3.5	3.3	3.3	3.3	3.5	3.1	3.4	3.5	3.5
										3.5

Sumber : PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta

Dari hasil rekapitulasi Tabel 1.2, terlihat bahwa dari nilai yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta masing-masing item penilaian untuk evaluasi pelayanan target sebesar 3,5 tidak semua jenis layanan tercapai dari target dalam kurun waktu satu tahun, khususnya layanan bagi penyedia wisma dan konsumsi.

Masalah utama sebagai salah satu bidang yang memberikan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia yang dimiliki oleh PT. PLN (Persero) bagi PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta adalah rendahnya nilai pencapaian yang diperoleh terhadap kepuasan karyawan peserta diklat (pelatihan dan pelatihan) bagi peserta pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan PT. PLN pada Udiklat Jakarta.”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Mendasari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- a. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan diklat (pendidikan dan pelatihan) di unit PLN Udiklat Jakarta?
- b. Apakah terdapat pengaruh kepuasan karyawan peserta diklat (pendidikan dan pelatihan) pada unit PLN Udiklat Jakarta?
- c. Apakah terdapat pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan di PLN Udiklat Jakarta?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukaan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui kualitas pelayanan di unit PLN Udiklat Jakarta.
- b. Mengetahui kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan unit PLN Udiklat Jakarta.
- c. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Karyawan Peserta Pendidikan dan Pelatihan di PLN Udiklat Jakarta.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Aspek Teoritis  
Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia, khususnya manajemen pelayanan pelatihan dan kinerja unit serta dapat menjadi bahan referensi untuk dijadikan sebagai perbandingan dalam bidang yang sama.
- b. Aspek Praktis  
Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi kepada PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta mengenai pengaruh manajemen pelayanan pelatihan terhadap kinerja karyawan sehingga dapat dijadikan masukan serta pertimbangan untuk kedepannya dalam pengembangan motivasi di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada tanggal 15 Februari 2018 di PT. PLN (Persero) Udiklat Jakarta sampai dengan 30 September 2018.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dari penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran mengenai penelitian dan mempermudah pembaca untuk memahami materi dari penelitian ini. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan penjelasan secara umum mengenai objek penelitian, latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini berisikan landasan teori pelayanan dan peningkatan kinerja yang berhubungan dengan penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan pendekatan, metode dan teknik penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data dan analisis data, seperti jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sample, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan penelitian secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, saran untuk PT PLN (Persero) Udiklat Jakarta serta saran untuk penelitian dimasa yang akan datang.