

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak ke-3 di dunia. Meskipun berada di peringkat tersebut sebagai penyumbang sumber daya manusia di dunia, nyatanya Indonesia belum termasuk ke dalam negara maju, dan pembangunan di Indonesia sendiri belum secepat seperti di negara maju. Dengan penduduk sebanyak itu, Indonesia masih membutuhkan banyak lapangan pekerjaan bagi penduduknya. Karena hingga saat ini, di Indonesia masih terdapat masalah ketimpangan antara banyaknya lapangan kerja yang tersedia dengan banyaknya para pencari pekerja. Hal ini menyebabkan angka pengangguran di Indonesia cukup tinggi.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) hasil Survei Angkatan Kerja Nasional (SAKERNAS) pada Agustus 2023 diperoleh hasil sebesar 5,32 %, yang artinya dari seratus orang angkatan kerja terdapat sekitar lima orang penganggur. Jika dibandingkan dengan tahun Agustus 2022, angka pengangguran menurun sekitar 0,54 %. Terlepas dari hal tersebut, angka pengangguran di Indonesia masih terbilang tinggi.

Selain itu, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Jawa Barat, Tingkat Pengangguran terbuka berdasarkan hasil Sakernas Agustus 2023 menunjukkan angka sebesar 7,44% yang mana bila dari 100 orang angkatan kerja di Jawa Barat, sekitar 7 orangnya adalah pengangguran. Jika dibanding tahun sebelumnya, angka tingkat pengangguran menurun sekitar 0,87 % .

Berdasarkan data-data tersebut, menunjukkan bahwa masalah pengangguran di Indonesia masih belum dapat terselesaikan dari tahun ke tahun meskipun ditahun ini mengalami sedikit penurunan dibanding tahun sebelum nya. Masalah ketenagakerjaan apabila tidak segera diatasi dapat menjadi faktor penghambat bagi pembangunan di Indonesia, karena tenaga kerja memiliki peran penting pada aktivitas pembangunan. Tenaga kerja dengan kualitas yang baik akan

mampu mendukung pembangunan di suatu negara (Yulzain & Jumiati, 2019, hlm.13).

Kurangnya lapangan pekerjaan di Indonesia yang tidak sebanding dengan banyaknya para pencari kerja membuat pilihan bekerja di luar negeri dapat dijadikan sebagai sebuah alternatif pemecahan masalah ini. Menurut (Prihanto, 2013, hlm.58), bekerja di luar negeri sebagai Pekerja Migran Indonesia (PMI) akan sangat menguntungkan. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan kurs mata uang, yang mana menjadikan upah yang diterima di luar negeri akan lebih besar daripada upah yang diterima di dalam negeri pada jenis pekerjaan sama. Karena hal inilah para pekerja indonesia termotivasi untuk bekerja di luar negeri.

Setiap perusahaan atau tempat kerja yang menyediakan lapangan pekerjaan baik di dalam negeri maupun di luar negeri sering kali menginginkan tenaga kerja yang memiliki keterampilan di bidangnya sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan hasil yang maksimal. Selain keterampilan/*hardskill*, tenaga kerja hendaknya didukung oleh *softskill* yang baik pula sehingga dapat membantu terselesaikannya pekerjaan. Bahkan, di perusahaan/tempat kerja yang membuka lowongan kerja sudah menspesifikasikan kriteria tertentu untuk pekerjaan tersebut, sehingga para pekerja harus memiliki keahlian seperti yang dibutuhkan perusahaan/tempat kerja, jika tidak maka akan sulit untuk mencari pekerjaan.

Dalam kasus bekerja di luar negeri, selain harus memiliki keterampilan pada bidang yang dibutuhkan, aspek *softskill* juga penting untuk dimiliki terkhusus kemampuan berbahasa, mengingat setiap negara memiliki bahasanya masing-masing. Apabila hendak bekerja di negara asing, tentunya harus memiliki kemampuan bahasa asing yang berlaku di negara tersebut. Jika tidak, maka akan kesulitan bertahan hidup dan bekerja di negara tersebut.

Kemampuan bahasa asing di negara tempat tujuan bekerja dapat dipelajari sebelum berangkat ke negara tersebut. Mempelajari bahasa asing maupun meningkatkan kemampuan berbahasa asing dapat dilakukan secara otodidak maupun dengan mengikuti kursus maupun pelatihan bahasa asing, misalnya mengikuti kursus di lembaga-lembaga seperti Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) yang menyediakan program pelatihan bahasa asing.

Lembaga Pelatihan Kerja atau kerap disingkat LPK merupakan suatu lembaga atau instansi baik yang dinaungi oleh pemerintah maupun swasta yang memiliki izin untuk menyelenggarakan pelatihan dalam meningkatkan keterampilan. Hal tersebut sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2006 Tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional yang berbunyi “Lembaga pelatihan kerja adalah instansi pemerintah, badan hukum atau perorangan yang memenuhi persyaratan untuk menyelenggarakan pelatihan kerja”.

Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) termasuk ke dalam salah satu satuan Pendidikan Nonformal yang diselenggarakan untuk kepentingan masyarakat, yakni bagi mereka yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, serta sikap untuk mengembangkan diri, profesi, bekerja, usaha mandiri, dan/atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi (Monika, 2020, hlm.24-25).

Aktivitas pendidikan yang dilakukan oleh LPK berada diluar lingkup persekolahan atau pendidikan formal. LPK umumnya memiliki waktu pelaksanaan yang lebih disingkat dibanding sekolah. Meskipun begitu, LPK sama-sama memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) agar mereka mampu menjalani kehidupannya dengan lebih siap dengan bekal kecakapan yang didapatkan melalui pelatihan yang diikutinya di LPK.

LPK tidak hanya sekedar wadah untuk menambah atau meningkatkan keterampilan. Namun, LPK juga memberikan jalur bagi pesertanya menuju dunia kerja. Beberapa LPK melakukan kerja sama dengan dunia usaha/dunia industri (DU/DI) agar peserta yang lulus dari lembaganya bisa langsung bekerja/magang di industri.

Aktivitas pembelajaran yang dilakukan di Lembaga pelatihan kerja tidak jauh berbeda dengan kegiatan-kegiatan pada umumnya dengan menggunakan konsep trisula aktivitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sudaryat dalam (Yusra dkk., 2021, hlm.17) bahwa manajemen pelatihan selalu bergamitan dengan trisula aktivitas, yakni a) perencanaan, b) pengorganisasian, dan c) evaluasi.

Selain perencanaan dan pelaksanaan, evaluasi juga termasuk faktor penting yang perlu diperhatikan dalam pelatihan. Sebagaimana pendapat Darusman (dalam

Herwina, 2020) bahwa “Lembaga Kursus dan Pelatihan memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi guna memperbaiki maupun meningkatkan mutu program pelatihan”.

Urgensi dari adanya evaluasi pada program pelatihan akan berkaitan dengan efektivitas program tersebut. Dengan adanya evaluasi program, maka akan terlihat seberapa besar keberhasilan dari program tersebut dan bagaimana kualitas lulusan yang dihasilkan. Kegiatan evaluasi akan menggambarkan bagaimana keberlangsungan program, kendala yang dihadapi dalam sebuah program, dan mendapatkan masukan bagi kelanjutan program tersebut (Widyawati, 2017, hlm.110).

Evaluasi dapat menjadi saran perbaikan bagi keberlangsungan program selanjutnya. Perbaikan pada program yang seharusnya diberi tindakan akan terlihat di evaluasi. Namun, meskipun tidak semua tapi masih terdapat LKP/LPK yang kurang memperhatikan aspek evaluasi dan terfokus pada pelaksanaan pembelajaran. Padahal evaluasi ini akan sangat berkaitan dengan keberhasilan pembelajaran dan kepuasan peserta yang mana dampaknya ada pada kualitas lulusan. Hal tersebut sejalan dengan yang diungkapkan (Herwina dkk., 2018, hlm.40) bahwa fakta di lapangan umumnya lembaga kursus/lembaga pelatihan kerja lebih banyak menekankan pada aspek-aspek kognitif dan tidak terlalu memperhatikan aspek afektif. Padahal menekankan aspek afektif di lapangan dan pembelajaran tidak kalah pentingnya dari aspek kognitif.

Kualitas pelayanan termasuk salah satu dari aspek afektif. Yang mana, kualitas pelayanan berkaitan dengan sikap yang diterima dari suatu perlakuan dan biasanya lebih mengarah ke pengalaman emosional serta persepsi terhadap sesuatu misalnya terhadap pelayanan yang diberikan oleh LPK. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada peserta seperti adanya kepuasan, kepercayaan, bahkan rasa aman. Sedangkan kualitas pelayanan yang buruk akan memberikan pengalaman yang kurang menarik sehingga munculnya kekecewaan, rasa tidak aman dan ketidakpuasan.

Tjiptono (2008:121), mengungkapkan bahwa “kualitas pelayanan atau (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu

persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan” (Widyastuti, 2022, hlm.16312). Jadi kualitas pelayanan akan terlihat dari perbandingan kondisi yang diharapkan dengan kondisi yang sebenarnya dirasakan. Dalam hal memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan LPK, peserta pelatihan dapat menilai berdasarkan pada pengalaman yang dirasakan dan pada kondisi ideal yang diharapkan.

Hal ini selaras dengan pendapat Parasuraman dalam (Prananda dkk., 2019, hlm.2), bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai suatu *gap* atau kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang sebenarnya terjadi dengan apa yang diharapkan. Semakin baik pemberian kualitas pelayanan seperti yang diiharapkan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang diterima peserta pelatihan.

Tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat memberikan gambaran terkait sejauh mana keberhasilan pembelajaran dari suatu program yang diselenggarakan. Selain itu, tingkat kepuasan pelatihan juga dapat mempengaruhi aspek efektivitas dan efisiensi dari program yang diadakan oleh lembaga pelatihan kerja. Berhasil atau tidaknya sebuah program pelatihan dapat dilihat dari seberapa besar kepuasan yang dirasakan peserta selama mengikuti pelatihan yang diselenggarakan.

Untuk mengukur kepuasan dari kualitas pelayanan maka dapat menggunakan dimensi-dimensi pada teori kualitas pelayanann (*service quality*) yang diantaranya melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan serta kepedulian/empati. Jika dilihat dari beberapa penelitian terdahulu, masih terdapat beberapa dari dimensi tersebut yang belum terpenuhi di setiap lembaga. Hal ini tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, karena belum maksimalnya pelayanan yang dirasakan peserta sehingga akan berdampak pada penilaian kepuasan peserta pelatihan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan pendidikan yang diberikan oleh Lembaga pelatihan kerja (LPK), maka dimensi kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan peserta. Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh lembaga untuk

mengevaluasi program pelatihan, melihat kendala yang dihadapi dan saran perbaikan agar pihak lembaga dapat menindaklanjuti hal-hal yang perlu diperbaiki atau yang perlu ditingkatkan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan oleh lembaga sebagai bahan evaluasi untuk mengukur kinerja dan keberhasilan lembaga dalam memberikan layanan pendidikan kepada peserta.

Ada banyak penelitian yang mencoba mengangkat mengenai kualitas pelayanan yang ditinjau dari tingkat kepuasan peserta pelatihan. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Faiq Abdul Aziz (2017, hlm.1) menunjukkan hasil bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dari kualitas pelayanan yaitu pada aspek pemahaman peserta dan reputasi dari lembaga yang masih kurang. Maka dari itu, lembaga tersebut perlu memperbaiki aspek pemahaman peserta dan perlu melakukan penyebaran informasi untuk meningkatkan reputasi/citra lembaga. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lu'lu UI Maknunah & Endang Astuningtyas (2020, hlm.339) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh yang searah sama besarnya terhadap kepuasan peserta pelatihan. Jadi, semakin maksimalnya layanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya.

Berdasarkan observasi awal di LPK Seiko Sukapura Indonesia, melalui wawancara tidak terstruktur, ditemui bahwa di LPK Seiko masih terdapat *gap* antara kondisi ideal dengan kondisi yang sebenarnya. Temuan masalah yang ditemukan berdasarkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yaitu pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsibility*) yaitu tidak adanya wadah khusus yang menampung keluhan dan saran bagi peserta pelatihan, belum terdapat survei kepuasan terkait kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh peserta pelatihan, serta penilaian kepuasan terhadap lembaga hingga saat ini masih mengandalkan *rating* dan komentar yang berada di Google Maps LPK Seiko. Selain itu, terdapat beberapa peserta yang berhenti ditengah jalan saat proses pelatihan karena merasa kesulitan mempelajari Bahasa Jepang, serta terdapat beberapa peserta yang diam-diam pindah ke LPK lain namun selang beberapa waktu kembali lagi ke LPK Seiko Sukapura Indonesia.

Berdasarkan fenomena yang ditemui tersebut, maka perlu adanya penelitian secara langsung agar mendapatkan hasil yang valid atas kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, penulis berencana untuk melakukan penelitian di LPK Seiko Sukapura Indonesia yang beralamat di Tuguraja, Cihideung, Kota Tasikmalaya. LPK Seiko Sukapura Indonesia merupakan lembaga yang mewadai pembekalan tenaga kerja melalui keterampilan berbahasa asing khususnya bahasa Jepang dan Korea. LPK Seiko hadir untuk memfasilitasi peserta magang mempersiapkan serta menyalurkan bekerja diluar negeri khususnya ke negara Jepang dan Korea. LPK ini dijadikan tempat penelitian berdasarkan temuan masalah pada dimensi kualitas pelayanan yang sebagaimana akan diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan temuan masalah yang diperoleh pada observasi awal, penting bagi lembaga pelatihan kerja tersebut untuk segera mengatasi permasalahan tersebut. Selain untuk meningkatkan tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan pendidikan, hal tersebut juga sebagai bentuk analisis kebutuhan pelatihan dan evaluasi terhadap pelatihan. Maka dari itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta penting untuk melakukan penelitian lebih jauh terhadap keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pelatihan pada lembaga pelatihan kerja (LPK) Seiko Tasikmalaya.

Penelitian ini diharapkan mampu memperoleh hasil akurat yang berasal dari lapangan serta sasaran. Sehingga berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya penulis ingin mengambil ***"TINGKAT KEPUASAN PESERTA PELATIHAN BAHASA JEPANG PADA KUALITAS PELAYANAN (STUDI PADA PESERTA PELATIHAN BAHASA JEPANG DI LPK SEIKO SUKAPURA INDONESIA)"*** sebagai judul penelitian untuk mengungkap tingkat kepuasan peserta pelatihan bahasa Jepang di LPK Seiko Sukapura Indonesia pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Tidak adanya wadah khusus yang menampung keluhan dan saran bagi peserta pelatihan.
- 1.2.2 Belum terdapat survei kepuasan terkait kualitas pelayanan pendidikan yang dirasakan oleh Peserta Pelatihan.
- 1.2.3 Penilaian kepuasan terhadap lembaga hingga saat ini masih mengandalkan *rating* dan komentar yang berada di Google Maps LPK Seiko Sukapura Indonesia.
- 1.2.4 Terdapat beberapa peserta yang berhenti ditengah jalan saat proses pelatihan karena merasa kesulitan mempelajari Bahasa Jepang.
- 1.2.5 Terdapat beberapa peserta yang diam-diam pindah ke LPK lain, namun selang beberapa waktu kembali lagi ke LPK Seiko Sukapura Indonesia.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis membatasi masalah dengan rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan peserta pelatihan bahasa jepang dalam kualitas pelayanan pendidikan di LPK Seiko Sukapura Indonesia?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan bahasa jepang dalam kualitas pelayanan pendidikan di LPK Seiko Sukapura Indonesia.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Pendidikan Non Formal, dan dapat digunakan sebagai bahan referensi atau kajian bagi peneliti selanjutnya.

### 1.5.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

- a) Hasil penelitian ini memberikan pengalaman, pengetahuan, dan sebagai sarana bagi peneliti dalam penerapan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan bahasa jepang dalam kualitas pelayanan pendidikan.
- b) Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi LPK Seiko Sukapura Indonesia dan instruktur sebagai evaluasi dalam memperbaiki mutu pendidikan khususnya pada pelatihan Bahasa Jepang di masa yang akan datang.
- c) Penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sumber informasi bagi para peserta yang hendak mengikuti pelatihan di LPK Seiko terkait kualitas pelayanan yang ada di lembaga tersebut.

## 1.6 Definisi Operasional

### 1.6.1 Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan merupakan tingkatan perasaan yang muncul setelah membandingkan sesuatu yang dirasakan dengan sesuatu yang diharapkan. Jadi, tingkat kepuasan ialah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, jika kenyataan tidak sesuai dengan harapan maka seseorang akan kecewa, dan sebaliknya jika kenyataan sesuai dengan harapan maka akan merasa puas. Pada intinya, tingkat kepuasan ialah tingkatan perasaan yang muncul setelah menerima sebuah pelayanan, dimana perasaan tersebut bisa berupa perasaan senang, sedih, kecewa maupun puas atau tidak puas.

### 1.6.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat kepuasan pelayanan, besarnya antara harapan dan kenyataan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Kualitas pelayanan biasanya berkaitan erat dengan dua unsur yang abstrak yakni ekspektasi dan realita. Kualitas pelayanan adalah tingkatan untuk menggambarkan suatu gap antara kondisi yang sebenarnya dengan kondisi ideal yang diharapkan. Jadi,

kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan pelayanan ideal yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diberikan mendekati kondisi ideal yang diharapkan maka akan semakin baik kualitas pelayanannya, dan juga akan menentukan tingkat kepuasan dari pelayanan tersebut.

### 1.6.3 Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

Lembaga pelatihan kerja atau dapat disingkat LPK merupakan sebuah lembaga/institusi baik swasta atau negeri yang menyediakan fasilitas untuk menambah keterampilan (*skill*), memberikan informasi terkait lingkungan kerja, serta menyediakan informasi terkait lowongan kerja maupun magang. Sekilas namanya mirip dengan LKP, namun antara LKP dan LPK memiliki sedikit perbedaan. Dari segi legalitas, LPK diatur pemerintah dan dalam penyelenggaraan pelatihannya harus memenuhi syarat tertentu yang ditetapkan pemerintah, sementara LKP lebih fleksibel dan diatur oleh badan swasta.