

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia berada di urutan ke-4 dalam daftar negara dengan jumlah penduduk terbesar secara global. Perkiraan jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2024 adalah sekitar 283.487.931 jiwa. Meskipun dengan jumlah penduduk yang banyak tersebut, faktanya Negara Indonesia belum termasuk ke dalam kategori negara maju atau masih bisa dibilang negara berkembang, bahkan pembangunan di Indonesia pun belum sepenuhnya merata. Dengan jumlah penduduk yang banyak tersebut menjadikan Indonesia membutuhkan lapangan pekerjaan yang banyak. Karena, sampai saat ini di Negara Indonesia terjadi ketimpangan sosial dimana kondisi masyarakat yang memperlihatkan adanya ketidakstabilan yang disebabkan oleh perbedaan aspek di masyarakat seperti misalnya ketimpangan antara lapangan pekerjaan yang tersedia dengan para pelamar kerja. Hal ini menyebabkan angka pengangguran di Negara Indonesia cukup tinggi.

Berdasarkan perolehan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia, tingkat pengangguran di Negara Indonesia mencapai 4,82% pada Februari 2024, yang artinya dari seratus angkatan kerja terdapat sekitar empat orang penganggur. Sementara itu, jumlah pengangguran di Indonesia pada Februari 2023 dengan tingkat pengangguran terbuka (TPT) mencapai 5,45%. Jika dibandingkan dengan bulan Februari 2023, angka pengangguran di Indonesia menurun sekitar 0,63%. Namun demikian, tingkat pengangguran di Indonesia masih terbilang tinggi karena minimnya lapangan pekerjaan.

Selanjutnya, menurut informasi dari Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya, tingkat pengangguran di Kota Tasikmalaya pada tahun 2022 sebesar 4,17%, yang artinya dari seratus angkatan kerja terdapat sekitar empat orang penganggur. Sedangkan pada tahun 2023 tingkat pengangguran terbuka (TPT) di Kota Tasikmalaya sebesar 3,89%. Hal ini menandakan adanya penurunan yang cukup signifikan sebesar 0.28% dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan data-data yang diperoleh tersebut, tampaknya masalah pengangguran di Indonesia belum teratasi meskipun terdapat penurunan yang cukup signifikan dari tahun sebelumnya. Masalah mengenai pengangguran ini akan menjadi faktor penghambat bagi pembangunan di Indonesia jika tidak segera diatasi. Namun, jika pemerintah mampu memanfaatkan kelebihan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada maka, permasalahan tersebut tidak akan muncul dan itu akan menjadi suatu hal yang positif bagi kemajuan negara khususnya dalam percepatan pembangunan di Indonesia.

Siswosoemarto dalam (Puspitasari & Kusreni, 2017, hlm.2) mengatakan jumlah pengangguran di Indonesia yang masih tinggi dan kesempatan kerja yang semakin menyusut menyebabkan mayoritas masyarakat Indonesia memilih bermigrasi ke luar negeri untuk memperoleh pekerjaan. Di samping itu, adanya perbedaan nilai tukar mata uang yang berarti gaji yang diterima di luar negeri akan lebih besar dibandingkan gaji yang diterima di dalam negeri untuk pekerjaan yang sama.

Akan tetapi, baik di dalam maupun luar negeri tentunya seseorang harus mempunyai pengalaman atau keterampilan yang relevan dengan bidangnya supaya dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut secara optimal dan sesuai dengan harapan perusahaan. Dalam praktiknya di lapangan, kemampuan *hard skill* saja tidak cukup untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, maka dari itu perlu didukung juga oleh kemampuan *soft skill* terutama dalam kemampuan berbahasa juga berbicara bahasa asing. Kemampuan *soft skill* yang bagus akan menjadi nilai plus dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut. Selain itu, keahlian dalam berbahasa juga sangat dibutuhkan untuk seseorang yang memiliki kemauan bekerja di luar negeri. Jika tidak ataupun belum memiliki *soft skill* berbahasa, maka orang tersebut akan kesulitan dalam berkomunikasi dengan para pekerja lainnya di sana sehingga itu akan menghambat pekerjaannya.

Keterampilan berbahasa asing ini dapat dipelajari sebelum kerja di negara tersebut. Karena salah satu syarat untuk bekerja di luar negeri juga harus sudah memiliki sertifikasi kompetensi berbahasa. Dalam mempelajari bahasa asing dapat dilakukan melalui pelatihan di lembaga yang menyediakan kursus

dan pelatihan bahasa asing yang biasanya terdapat pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) atau disebut juga dengan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK).

LKP merupakan lembaga pendidikan nonformal yang dibuat dan telah mendapatkan izin baik dari pemerintah ataupun swasta. Menurut Marzuki dalam (Syaadah, Ary, Silitonga & Rangkuty, 2022, hlm. 127) pendidikan nonformal ialah aktivitas pembelajaran yang dijalankan secara tersusun di luar sistem persekolahan atau biasa disebut pendidikan nonformal. Hal tersebut tertuang dalam Pasal 26 Ayat (4) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa “Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) bersama dengan pendidikan yang lain termasuk dalam satuan Pendidikan Nonformal.” Selain itu, terdapat juga 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.”

LPK adalah instansi pelatihan di luar pendidikan formal yang didirikan untuk memfasilitasi masyarakat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan. Lembaga ini telah memberikan dampak nyata terhadap pengembangan SDM di Negara Indonesia. LPK adalah suatu institusi pendidikan di luar pendidikan formal yang mengadakan pelatihan jangka pendek dengan tujuan untuk mengembangkan keterampilan teknis peserta pada bidang minat tertentu sebagai pelengkap pendidikan formal. Masa belajar yang singkat dalam kursus memungkinkan warga belajar dapat dengan cepat mengasah keterampilan mereka, dan menjamin warga belajar untuk segera bekerja berdasarkan keterampilan yang diperoleh (Hidayat, Rismawan & Hadi, 2023, hlm. 3486).

LPK tidak hanya sekedar tempat untuk menambah atau meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, namun LPK juga membekali pesertanya dengan jalan menuju dunia kerja. Tentunya semua itu berdasarkan pada kurikulum yang ditetapkan. Namun, efektivitas sebuah lembaga pelatihan ditentukan bukan hanya oleh kurikulum yang diberikan, tetapi juga oleh motivasi belajar pesertanya.

Motivasi ialah dorongan, kemauan, serta keinginan seseorang untuk melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan tujuannya. Motivasi belajar merupakan faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan proses pembelajaran dalam pelatihan. Ketika warga belajar mempunyai motivasi belajar yang tinggi, mereka cenderung terlibat aktif, belajar dengan sungguh-sungguh, dan menerapkan kemampuan yang telah dipelajari ke dalam praktik sehari-hari. Sebaliknya, motivasi belajar yang rendah dapat menyebabkan hasil yang tidak diharapkan seperti ketidakpuasan terhadap pelatihan dan penurunan keterampilan yang diperoleh. Salah satu faktor terpenting dalam membangun motivasi belajar adalah kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga. Kualitas pelayanan ini meliputi interaksi antara instruktur dan warga belajar, fasilitas yang ada dan dukungan yang diberikan oleh lembaga selama proses pelatihan.

Menurut Bowen & Booms (1983) dalam (Hasbi M, 2018, hlm. 90) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa baik tingkat pelayanan yang ditawarkan dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya dianggap buruk. Pelayanan yang buruk dapat menimbulkan pengalaman belajar yang negatif sehingga dapat membuat warga belajar kehilangan motivasi belajarnya. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitasnya dinilai sangat baik sehingga peserta pelatihan mempunyai motivasi yang tinggi untuk mengikuti program pelatihan tersebut. Dengan demikian, penting untuk membangun suasana pembelajaran yang positif dan mendukung.

Hal yang harus dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan ialah dengan mengidentifikasi karakteristik dari kualitas pelayanan dengan pengukuran ketercapaian dimensi pada teori kualitas pelayanan pelatihan yang terdapat dalam sepuluh patokan Pendidikan Masyarakat yaitu: (1) peserta didik; (2) sumber belajar; (3) pamong belajar/instruktur; (4) sarana prasarana; (5) tempat belajar; (6) dana belajar; (7) raga belajar; (8) kelompok belajar; (9) program belajar; (10) hasil belajar.

Untuk mencari tahu pengaruh dari kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar, bisa dilakukan dengan memakai sub indikator motivasi belajar

yakni sebagai berikut: (1) hasrat dan keinginan untuk berhasil, (2) dorongan dan kebutuhan melakukan kegiatan, (3) harapan dan cita-cita, (4) penghargaan dan penghormatan atas diri, (5) lingkungan yang baik, (6) kegiatan yang menarik. Hasil dari penelitian yang diperoleh dapat digunakan oleh Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk program pelatihan ke depannya dalam mendorong motivasi belajar peserta pelatihan. Penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh institusi atau lembaga untuk menilai kinerja dan keberhasilan mereka dalam menyediakan layanan.

Terdapat banyak penelitian yang mengangkat topik mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Sadewa P & Prasetya E. R (2024) yang memperoleh hasil bahwa hipotesis alternatif (H_1) menunjukkan adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar. Di samping itu, terdapat riset serupa yang diteliti oleh (Wahid M. A, 2020) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan di antara mutu pelayanan madrasah terhadap motivasi belajar peserta didik. Dilihat dari beberapa riset yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa semakin tinggi motivasi belajar seseorang, maka kualitas pelayanan yang didapatkan cenderung lebih baik.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang sudah dilakukan di LPK SO Muda Berdaya Nusantara Kota Tasikmalaya melalui wawancara tidak terstruktur kepada pengelola LPK ditemukan gap atau kesenjangan antara fenomena ideal motivasi belajar dengan fenomena motivasi belajar yang terjadi di lapangan. Masalah yang ditemukan di lapangan didapat berdasarkan pada indikator-indikator yang terdapat pada teori motivasi belajar yakni tidak adanya hasrat serta kemauan untuk berhasil sehingga sebagian dari mereka memilih untuk berhenti mengikuti pelatihan karena mereka kurang yakin dengan kemampuan mereka dalam memahami bahasa Jepang. Jika peserta merasa tidak percaya diri tentang kemajuan mereka, motivasi mereka dapat menurun. Selain itu terdapat kesenjangan juga dari kualitas pelayanan pelatihan yaitu pada dimensi sarana prasarana berupa fasilitas asrama yang terbatas untuk peserta pelatihan.

Sesuai dengan penjelasan sebelumnya, diperlukan penelitian secara langsung untuk memperoleh hasil efektif yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini akan dilakukan di LPK SO Muda Berdaya Nusantara Kota Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan. Ir. H. Juanda No.7, Panyingkiran, Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, 46151. Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Muda Berdaya Nusantara ini merupakan sebuah wadah pelatihan kerja atau tempat pemagangan untuk masyarakat yang ingin bekerja di Jepang dengan program pelatihan berupa bahasa Jepang dan juga pengenalan mengenai budaya Negara Jepang supaya para peserta pelatihan nantinya dapat menyesuaikan dengan kultur budaya yang ada di Jepang.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ditemukan dari hasil observasi dan wawancara tidak terstruktur tentunya hal ini sangat penting bagi Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) untuk segera diatasi. Selain untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar, penelitian ini juga dapat digunakan untuk bahan evaluasi lembaga dalam meningkatkan motivasi belajar peserta pelatihan melalui layanan yang diberikan. Untuk itu, agar dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar perlu dilaksanakan riset yang lebih lanjut.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat membuahkan hasil yang akurat sejalan dengan tujuan penelitian. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis ingin mengambil ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelatihan Terhadap Motivasi Belajar (Studi Pada Peserta Pelatihan Bahasa Jepang Di Lpk So Embun Kota Tasikmalaya)”*** sebagai judul penelitian untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Embun Kota Tasikmalaya.

1.2 Identifikasi Masalah

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

- 1.2.1 Fasilitas asrama yang terbatas sehingga tidak semua peserta ada dalam satu asrama.

- 1.2.2 Kurangnya motivasi belajar dari peserta pelatihan sehingga terdapat beberapa peserta yang berhenti di tengah pelatihan.
- 1.2.3 Rasa tidak percaya diri peserta karena kesulitan memahami Bahasa Jepang.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar pada peserta pelatihan bahasa Jepang di LPK SO Embun Kota Tasikmalaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar pada peserta pelatihan bahasa Jepang di LPK SO Embun Kota Tasikmalaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumber informasi atau pengetahuan serta dapat bermanfaat dan juga mengembangkan keilmuan di bidang Pendidikan Masyarakat melalui pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pelatihan terhadap motivasi belajar peserta pelatihan Bahasa Jepang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- 1.5.2.1 Hasil penelitian ini juga bisa bermanfaat bagi LPK SO Embun karena, bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam mengelola sebuah pelatihan melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu juga, lembaga bisa lebih memahami kebutuhan dan harapan peserta dalam meningkatkan motivasi belajar.

- 1.5.2.2 Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi peserta pelatihan, khususnya dalam meningkatkan pengalaman belajar mereka. Dengan adanya informasi mengenai kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap motivasi belajar, peserta pelatihan dapat memperoleh lingkungan belajar yang lebih kondusif, fasilitas yang lebih baik, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
- 1.5.2.3 Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber acuan untuk penelitian selanjutnya, baik menggunakan variabel yang sama atau dengan variabel dan metode yang berbeda supaya informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar ini dapat diketahui lebih dalam.

1.6 Definisi Operasional

1.6.1 Kualitas Pelayanan Pelatihan

Kualitas pelayanan pelatihan merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh lembaga atau institusi terkait pelayanan yang mereka berikan dapat memenuhi atau melampaui harapan peserta. Kualitas pelayanan merupakan hal terpenting yang harus dimaksimalkan oleh lembaga jika hasil yang diinginkan mampu bersaing dengan lembaga lain untuk memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik akan memunculkan pengalaman belajar yang menyenangkan bagi seseorang sehingga dapat memotivasi seseorang untuk belajar dengan nyaman. Sedangkan jika kualitas layanan yang diberikan lembaga buruk, itu akan membuat seseorang merasa kecewa karena tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan sehingga orang tersebut akan merasa malas dan kehilangan motivasinya untuk belajar.

Dalam suatu lembaga seperti LPK SO Embun Kota Tasikmalaya tentunya harus terdapat suatu pelayanan yang berkualitas, dimana kualitas pelayanan ini merujuk pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta pelatihan bahasa Jepang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1.6.2 Motivasi Belajar

Motivasi belajar merupakan dorongan yang ada pada diri seseorang yang mendorong terjadinya aktivitas belajar, menjamin kelangsungan aktivitas belajar untuk mencapai suatu tujuan. Setiap orang memerlukan motivasi untuk belajar karena pada hakikatnya belajar itu sepanjang hayat. Ketika proses pembelajaran itu setiap manusia pasti menghadapi pasang surut, terkadang antusiasmenya tinggi terkadang juga antusiasmenya rendah. Hal tersebut dapat terjadi dipicu oleh sejumlah faktor di antaranya faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik dalam dirinya. Pertama minat dan ketertarikan peserta terhadap bahasa dan budaya Jepang menjadi indikator penting yang bisa diukur melalui survei kuesioner yang mengidentifikasi seberapa besar ketertarikan mereka. Selanjutnya, kejelasan tujuan pembelajaran juga berperan signifikan karena peserta yang memiliki tujuan yang jelas baik untuk keperluan akademis maupun pekerjaan cenderung lebih termotivasi. Keterlibatan dalam kegiatan kelas seperti kehadiran, interaksi dengan instruktur atau teman sekelas, serta partisipasi dalam praktik berbicara dan mendengarkan juga mencerminkan tingkat motivasi belajar. Motivasi ekstrinsik yang berasal dari penghargaan atau sertifikat yang diterima setelah menyelesaikan pelatihan, dapat mendorong peserta untuk berusaha lebih keras. Dengan mempertimbangkan semua aspek ini, motivasi belajar peserta di LPK SO Embun dapat dianalisis untuk memahami seberapa besar dorongan mereka dalam mempelajari bahasa Jepang.

1.6.3 Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) ialah institusi yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan dan kompetensi warga belajar melalui program pelatihan yang terstruktur. LPK dapat berupa lembaga pemerintah atau swasta yang menyelenggarakan pelatihan dalam berbagai bidang untuk mempersiapkan individu memasuki dunia kerja atau meningkatkan kemampuan mereka di tempat kerja.

LPK biasanya mempunyai kurikulum yang disusun sesuai dengan keperluan industri dan standar kompetensi yang berlaku, serta dilengkapi dengan

fasilitas dan sumber daya yang memadai. Selain itu, LPK juga menyediakan instruktur yang berpengalaman dan kompeten dalam bidangnya.

LPK SO Embun Kota Tasikmalaya merupakan lembaga yang menyediakan program pelatihan khusus dalam bahasa Jepang dengan tujuan meningkatkan keterampilan dan pengetahuan peserta dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Jepang. LPK SO Embun berfungsi sebagai penyelenggara yang memiliki kurikulum terstruktur yang sesuai dengan SKKNI dan mengacu pada standar kompetensi nasional.

LPK SO Embun menawarkan berbagai jenis program, mulai dari pelatihan dasar, lanjutan, dan program khusus yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta. Dengan demikian, LPK SO Embun memiliki peran besar dalam menghasilkan tenaga kerja yang kompeten serta terampil dalam berbahasa Jepang, serta mendukung peserta pelatihan dalam mencapai tujuan belajar mereka secara efektif.