

BAB II

TINJAUAN TEORETIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pelatihan

2.1.1.1 Pengertian Pelatihan

Mangkuprawira (2007) dalam (Yulianti. E, 2015, hlm. 903) mengemukakan bahwa pelatihan adalah proses pembelajaran yang bertujuan untuk membekali seseorang dengan pengetahuan, keterampilan, dan juga sikap yang diperlukan, dengan demikian mereka mampu bekerja lebih kompeten dan memenuhi tuntutan pekerjaan sesuai dengan standar yang berlaku. Selain itu, Simamora (1999) dalam (Yenni, Harnjo. E, Gunawan. E, & Afriani. D, 2021, hlm. 7) juga mendefinisikan bahwa pelatihan diartikan sebagai satu rangkaian kegiatan yang disusun secara sistematis untuk mengembangkan kemampuan individu, mencakup aspek keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman individu, serta untuk mendorong perubahan sikap yang positif. Melalui berbagai metode dan pendekatan, pelatihan bertujuan untuk membekali peserta dengan kompetensi yang diperlukan agar mereka dapat bekerja dengan baik di lingkungan kerjanya. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya terpusat pada pengembangan keterampilan teknis, melainkan juga diarahkan pada pembinaan sikap dan perilaku positif yang berkontribusi terhadap pertumbuhan dan pengembangan individu secara menyeluruh. Berdasarkan definisi yang sudah diuraikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa pelatihan ialah suatu rangkaian kegiatan belajar yang mempunyai tujuan untuk mengembangkan keterampilan dan kualitas SDM terkait dengan kecakapan dan pengetahuan serta sikap sehingga dapat meningkatkan keterampilan kerja.

2.1.1.2 Pelatihan Bahasa Jepang

Menurut Yanti (2019) dalam (Andriyani. A, Meidariani. N, Putri. I, & Vianey. R, 2022, hlm. 400) mengungkapkan bahwa pelatihan bahasa Jepang adalah salah satu jenis pelatihan bahasa asing yang sangat diminati oleh para pembelajar, seiring dengan meningkatnya jumlah pekerja yang bermigrasi ke

Jepang. Oleh karena itu, banyak peminat bahasa Jepang yang tidak menempuh pendidikan formal di perguruan tinggi memilih untuk belajar secara nonformal, baik di lembaga kursus atau secara mandiri.

Selain itu, menurut Krisnawa (2023) dalam (Oktavia. D & Akbar. M, 2023, hlm. 2572) menjelaskan bahwa kegiatan belajar bahasa Jepang di LPK berbeda dari pembelajaran di institusi pada pendidikan formal. Di institusi pendidikan formal, kegiatan belajar mengajar bersifat teoritis, sementara di LPK peserta diharapkan untuk mencapai standar kompetensi tertentu yang relevan dengan bidang kerja yang mereka pilih. Materi yang diajarkan umumnya bersifat dasar, disesuaikan dengan tingkat kemampuan berbahasa. Dengan pengajaran dari para instruktur bahasa Jepang, peserta dapat memperluas pemahaman dan pengetahuan mereka tentang budaya Jepang. Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Jepang perlu disertai dengan pemahaman budaya untuk menghindari kesalahpahaman yang berpotensi serius. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebaiknya dimulai dari usia dini. Sebagai generasi penerus bangsa, tentunya diharapkan bagi mereka memiliki kapasitas untuk bersaing pada tingkat internasional. Oleh karena itu, penguasaan lebih dari satu bahasa asing menjadi sangat penting.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yakni ukuran seberapa baik suatu pelayanan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono & Chandra (2011) dalam (Kasinem K, 2021, hlm. 333) mendefinisikannya sebagai keadaan yang terus mengalami perubahan yang mencakup aspek produk, layanan, SDM, proses serta lingkungan yang sesuai dengan ekspektasi.

Berdasarkan pendapat Kotler & Keller (2008) (dalam Dewi M, 2015, hlm. 204) mengartikan pelayanan merupakan seluruh aksi atau usaha yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lainnya dan tidak berwujud juga tidak menghasilkan hak milik apa pun. Artinya ketika seseorang menggunakan jasa, mereka tidak mendapatkan barang fisik yang dapat dimiliki tetapi mereka hanya

menikmati layanan yang ditawarkan saja. Selaras dengan pendapat sebelumnya, Tjiptono (2012) dalam (Chandra T et al., 2020, hlm. 61) menyampaikan bahwa pelayanan dapat dianggap sebagai suatu sistem yang tersusun atas dua komponen dasar, yakni komponen yang biasanya tidak terlihat atau tidak konsumen ketahui dan komponen yang biasanya terlihat atau konsumen ketahui. Artinya, pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diberikan kepada konsumen namun, wujud dari produk yang disediakan tersebut tidak dapat dilihat sementara yang terjadi hanyalah interaksi antara pelayan dan konsumen.

Selanjutnya, Bowen dan 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. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitasnya dinilai sangat baik sehingga peserta pelatihan merasa puas. Sedangkan Rusydi (2017) dalam (Herce M & Roni M, 2022, hlm. 6269) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan lembaga dalam memberikan dukungan kualitas yang terbaik dibandingkan dengan para saingannya. Berdasarkan definisi yang telah diuraikan sebelumnya, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai upaya dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan yang dilakukan secara sengaja untuk pemenuhan harapan dan keinginan pengguna jasa. Ini menjadikan kualitas pelayanan sebagai komponen penting dalam menentukan persepsi pengguna tentang layanan dan menentukan apakah konsumen puas atau tidak. Pembentukan persepsi atau penyebaran informasi dari mulut ke mulut, dapat mempengaruhi persepsi pelanggan tentang lembaga. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, lembaga harus selalu berfokus pada pencapaian pelayanan agar pelayanan yang diharapkan dapat memenuhi ekspektasi klien.

2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Wolkins (Tjiptono, 1996 dalam Sulistiyowati W, 2018, hlm. 30) berpendapat bahwa terdapat enam prinsip dasar dalam kualitas layanan, prinsip-prinsip ini sangat efektif dalam menciptakan serta memelihara kondisi

lingkungan yang tepat untuk peningkatan kualitas berkelanjutan dengan dukungan pengelola lembaga dan juga pelanggan. Berikut ini adalah enam prinsip tersebut:

a. Kepemimpinan

Manajemen atas harus berinisiatif dan berkomitmen untuk menerapkan strategi kualitas perusahaan. Lembaga harus dipimpin serta diarahkan oleh manajemen atas untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan. Tanpa adanya arahan dari manajemen atas, upaya untuk memperbaiki kualitas akan memiliki dampak yang sangat rendah.

b. Pendidikan

Seluruh pengelola yang bekerja di lembaga, dimulai dari manajemen atas sampai dengan staff operasional, harus menerima pendidikan yang bermutu. Dalam pendidikan tersebut, pandangan kualitas sebagai pendekatan strategi usaha, alat serta cara penerapan strategi kualitas, serta peran dalam penerapan strategi mutu harus ditekankan.

c. Perencanaan

Tahapan perencanaan harus melibatkan penilaian kualitas serta tujuan yang ditetapkan untuk memandu lembaga sesuai dengan visi dan misi yang diharapkan.

d. *Review*

Perilaku lembaga dapat diubah secara efektif melalui proses *review* yang digunakan sebagai salah satu alat manajemen utama. Teknik-teknik untuk memastikan fokus yang konsisten terhadap pencapaian sasaran kualitas disampaikan melalui proses ini.

e. Komunikasi

Penerapan strategi mutu pelayanan pada lembaga dipengaruhi oleh metode komunikasi yang digunakan baik itu dengan pengelola lembaga, konsumen, dan pemangku kepentingan lainnya.

f. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan adalah aspek utama pada penerapan strategi kualitas pelayanan. Setiap pengelola lembaga yang berkinerja baik layak

mendapatkan apresiasi serta pengakuan. Hal tersebut dapat memperkuat motivasi, semangat kerja rasa bangga juga kepemilikan bagi semua orang dalam lembaga.

2.1.2.3 Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan

Unsur kualitas layanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pelanggan meningkat dan menjadikan pelanggan tidak mudah beralih ke lembaga lain. Maka dari itu, pengelola lembaga harus menguasai unsur-unsur layanan sebagaimana yang dikemukakan oleh (Saleh A.M, 2021, hlm. 125) berikut:

a. Penampilan

Aspek personal dan fisik yang diperlukan untuk resepsionis harus dipenuhi, seperti wajah yang menawan, tubuh yang tegap, tutur kata yang baik dan sopan, penampilan yang menarik, dan pakaian yang sesuai.

b. Tepat waktu dan janji

Dalam memberikan pelayanan yang baik, pengelola harus memperhatikan janji yang diberikan kepada pelanggan dan tidak boleh selalu ingkar janji. Demikian pula, jika telah menetapkan kesepakatan pada hari tertentu maka, pastikan untuk menepatinya.

c. Kesediaan melayani

Sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawabnya, pengelola harus siap melayani para pelanggan dengan sepenuh hati.

d. Pengetahuan dan keahlian

Untuk memberikan pelayanan yang baik, pengelola harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Para pengelola layanan diharuskan mempunyai tingkat pendidikan serta pelatihan yang diperlukan sesuai dengan posisi mereka, termasuk dengan pengetahuan yang mahir di bidangnya.

e. Kesopanan dan ramah tamah

Konsumen pemakai jasa layanan terdiri dari berbagai tingkat status ekonomi dan sosial yang berbeda maka dari itu, pengelola layanan harus menerapkan

sikap ramah tamah kepada setiap pelanggan dalam melayani dan bertutur kata yang sopan.

f. Kejujuran dan kepercayaan

Pengguna layanan dapat menggunakan layanan ini dengan berbagai cara. Maka dari itu, pelaksanaannya harus transparan mulai dari unsur kejujuran, seperti aturan yang jujur, pembiayaan yang jujur, dan penyelesaian tepat waktu yang jujur. Dilihat dari segi kejujuran, pengelola layanan tersebut dianggap sebagai pelayan yang dapat dipercaya berdasarkan sikap, tutur kata, dan penyelesaian pelayanan yang memuaskan pelanggan.

g. Kepastian hukum

Hasil layanan terhadap konsumen dalam bentuk surat keputusan harus memiliki legitimasi atau mengikat secara hukum. Sikap pelanggan akan dipengaruhi oleh setiap hasil yang tidak memiliki legitimasi, seperti pengurusan administrasi KTP, KK, dan lain-lain. Apabila cacat hukum ditemukan, kredibilitas lembaga yang mengeluarkan surat tersebut akan terpengaruh.

h. Keterbukaan

Setiap urusan atau kegiatan harus dipastikan mendapat izin. Penerapan keterbukaan diperlukan karena hal tersebut akan berpengaruh pada kesederhanaan serta memiliki informasi yang jelas untuk disampaikan kepada masyarakat.

i. Efisien

Dalam setiap kepentingan layanan, efisiensi serta efektivitas dari semua sumber daya diperlukan untuk memenuhi harapan pelanggan terhadap hasil yang murah, cepat, dan berkualitas tinggi. Melalui cara ini, efisiensi serta efektivitas harus diimplementasikan dengan serius.

j. Biaya

Peningkatan manajemen dalam layanan memerlukan kebijaksanaan dalam menetapkan pendanaan. Pembiayaan perlu disesuaikan dengan kemampuan finansial masyarakatnya, serta biaya yang dikeluarkan tersebut harus

dilakukan secara transparan serta harus sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

k. Tidak rasial

Pengelola layanan tidak boleh diskriminatif berdasarkan suku, agama, kepercayaan atau politik. Dengan begitu, semua kepentingan harus menyeluruh juga merata.

l. Kesederhanaan

Langkah-langkah serta teknik dalam memberikan layanan terhadap pelanggan harus disusun dengan baik agar mudah dipahami dan tidak rumit dalam pelaksanaannya.

2.1.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual)

Agar dapat mengevaluasi tingkat kualitas pelayanan yang disediakan, diperlukan indikator yang menandakan apakah suatu layanan yang diberikan dapat dianggap baik atau buruk. Indikator yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan ini menggunakan model SERVQUAL yang dicetuskan oleh pakar pemasaran yaitu Valerie Zeithaml, Parasuraman, & Leonard Berry, 1985 dalam (Saleh A.M, 2021, hlm. 121). Berikut merupakan dimensi-dimensi yang dipakai untuk menilai kualitas pelayanan pada bidang jasa:

a. *Reliability*

Reliability (keandalan) melibatkan dua aspek dasar yakni konsistensi dalam performa (*performance*) serta tingkat kepercayaan (*dependability*), yang menunjukkan bahwa lembaga memberikan pelayanannya secara tepat sejak awal. Selain itu, ini juga menunjukkan bahwa lembaga tersebut menepati komitmennya, seperti memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah disetujui.

b. *Responsiveness*

Responsiveness (daya tanggap) mengacu pada keinginan atau kesiapan pihak pengelola lembaga untuk menyediakan layanan yang diperlukan oleh pelanggan.

c. *Competence*

Competence (kompetensi) berarti setiap individu dalam sebuah lembaga memiliki keahlian dan wawasan yang diperlukan untuk mampu menyediakan layanan khusus.

d. *Accessibility*

Accessibility (aksesibilitas) mencakup kemudahan dalam berkomunikasi serta bertemu, yang berarti tempat layanan harus dapat dijangkau dengan mudah, waktu tunggu harus diupayakan tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi lembaga harus dapat diakses dengan mudah.

e. *Courtesy*

Courtesy (kesopanan) mencakup perilaku santun, penghormatan, kepedulian, dan keramahan yang dimiliki oleh para pengelola layanan.

f. *Communication*

Communication (komunikasi) berarti informasi yang disampaikan terhadap konsumen harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami, juga masukan serta kritik dari konsumen harus selalu diperhatikan.

g. *Credibility*

Credibility (kredibilitas) adalah karakteristik yang mencerminkan kejujuran dan kepercayaan. Kredibilitas meliputi nama lembaga, reputasi lembaga, dan hubungan dengan pelanggan.

h. *Security*

Security (keamanan) adalah terlindung dari ancaman, bahaya, maupun ketidakpastian. Aspek ini mencakup keselamatan fisik (*physical safety*), keamanan keuangan (*financial security*), dan privasi (*privacy*).

i. *Understanding*

Understanding (memahami) adalah usaha pengelola lembaga untuk mengerti keperluan yang dibutuhkan pelanggan.

j. *Tangibles*

Tangibles (bukti fisik) adalah bukti nyata berupa fisik dari layanan, bisa berbentuk sarana fisik, perlengkapan atau peralatan yang digunakan, atau penampilan dari pengelola lembaga.

Pada perkembangan berikutnya, Valerie Zeithaml, Parasuraman, dan Leonard Berry (1990) dalam (Sulistiyowati W, 2018, hlm. 28) menyederhanakan konsep ini menjadi lima dimensi penting yang diurutkan berdasarkan tingkat kepentingannya sebagaimana berikut:

- a. Keandalan (*reliability*) mengacu pada kemampuan suatu lembaga untuk menyediakan layanan yang tepat dalam artian dapat diandalkan dan akurat dari awal serta tidak melakukan kesalahan serta menyediakan layanan secara cepat.
- b. Daya Tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan serta kapasitas pengelola untuk mendukung konsumen serta menanggapi keinginan mereka, dan memberikan informasi mengenai waktu penyediaan layanan dan melakukannya dengan segera.
- c. Jaminan (*assurance*) adalah sikap yang ditunjukkan oleh pengelola untuk membangun kepercayaan antara pelanggan dengan lembaga, serta menciptakan rasa nyaman bagi mereka. Jaminan juga mencakup kesopanan pengelola dalam kemampuan serta pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah yang dialami konsumen.
- d. Empati (*empathy*) berarti lembaga peduli dan mengetahui persoalan pelanggan, bekerja untuk kepentingan konsumen dan memberikan perhatian khusus untuk konsumen.
- e. Bukti Fisik (*tangibles*) berhubungan dengan daya tarik sarana, alat-alat, juga material yang dipakai oleh lembaga, dan tampilan pengelola.

Maka dari itu, bisa dikatakan bahwasannya kelima dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan yakni reliabilitas (kehandalan) adalah kemampuan untuk melakukan jasa dengan tepat. Daya tanggap berarti kemampuan untuk menyediakan layanan dengan cepat. Jaminan merupakan kepastian bahwa layanan yang ditawarkan dapat dipercaya, sehingga membangun kepercayaan pelanggan. Bukti fisik adalah penampilan fisik atau bukti nyata yang berkaitan dengan sarana yang ada bagi konsumen.

2.1.2.5 Kualitas Pelayanan Pelatihan

Kualitas pelayanan pelatihan mengacu pada sejauh mana layanan yang disediakan dalam proses pelatihan bisa memenuhi atau melebihi harapan peserta. Hal ini sesuai dengan dimensi-dimensi yang terdapat dalam 10 patokan pendidikan masyarakat yang dijelaskan oleh Astiti. L (2014, hlm. 6) sebagai berikut:

a. Peserta Didik

Peserta didik ialah individu yang turut serta dalam program pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan tertentu. Pemahaman tentang kebutuhan peserta sangat penting untuk merancang pelatihan yang sesuai. Peserta didik yang aktif dan terlibat akan lebih cepat dalam memahami materi dan menerapkannya dalam praktik sehari-hari.

b. Sumber Belajar

Sumber belajar mencakup semua materi dan alat yang digunakan untuk mendukung proses pelatihan. Hal ini dapat berupa buku, modul, video, serta sumber daya digital. Ketersediaan sumber belajar yang bervariasi dan relevan sangat penting untuk memberikan pengalaman belajar yang mendukung pemahaman peserta.

c. Pamong Belajar

Pamong belajar adalah instruktur atau fasilitator yang memimpin pelatihan. Mereka harus memiliki kompetensi, wawasan, dan keahlian yang layak dalam bidang yang diajarkan. Peran instruktur meliputi penyampaian materi, memberikan bimbingan, serta memotivasi peserta didik agar aktif berpartisipasi dalam proses pelatihan.

d. Sarana Prasarana

Sarana prasarana mencakup fasilitas fisik yang mendukung pelatihan seperti ruang kelas, peralatan, asrama, dan teknologi. Sarana prasarana yang memadai akan meningkatkan konsentrasi dan kenyamanan peserta dalam mengikuti pelatihan.

e. Tempat Belajar

Tempat belajar adalah lokasi dimana pelatihan berlangsung. Ini bisa berupa lembaga pelatihan yang didirikan oleh pemerintah maupun swasta.

f. Dana Belajar

Dana belajar merujuk pada anggaran yang digunakan untuk mendukung semua kegiatan pelatihan, termasuk biaya operasional, pengadaan sumber belajar, dan honorarium untuk instruktur. Ketersediaan dana yang cukup sangat penting untuk menjamin keberlangsungan dan kualitas pelayanan.

g. Ragi Belajar

Ragi belajar ialah faktor-faktor yang dapat memotivasi peserta dalam proses pelatihan. Hal ini dapat berupa lingkungan yang positif, dukungan dari rekan dan instruktur, serta penghargaan atas prestasi. Ragi belajar yang baik akan menggerakkan peserta untuk lebih giat dan bersemangat dalam mengikuti pelatihan.

h. Kelompok Belajar

Kelompok belajar adalah kelompok peserta yang belajar Bersama untuk saling mendukung dan berbagi pengetahuan.

i. Program Belajar

Program belajar adalah rencana yang mencakup tujuan, materi, metode, dan evaluasi dalam pelatihan. Program ini harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan peserta dan relevansi dengan perkembangan pada bidang tertentu.

j. Hasil Belajar

Hasil belajar merujuk pada pencapaian yang didapatkan peserta sesudah menjalani pelatihan baik dalam aspek pengetahuan, keterampilan, serta sikap. Seperti misalnya hasil belajar pada peserta pelatihan bahasa Jepang yang selanjutnya akan mendapatkan sertifikat kompetensi atau keahlian setelah mengikuti uji kompetensi yang dilaksanakan.

2.1.3 Motivasi Belajar

2.1.3.1 Pengertian Motivasi Belajar

Winarni et al. (2016) dalam (Andriani R & Rasto R, 2019, hlm. 81) berpendapat bahwa kata motivasi bersumber dari kata motif, yang mengacu pada suatu keadaan dalam diri individu yang menjadi pendorong untuk melakukan kegiatan, baik secara disadari ataupun tidak disadari, dengan tujuan mencapai hasil yang diharapkan. Menurut Hamalik (2010) mengungkapkan bahwa motivasi dapat digambarkan sebagai semua fenomena yang mengarah pada dorongan perilaku menuju arah tertentu, meskipun sebelumnya belum ada aktivitas yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Motivasi adalah keseluruhan kekuatan pendorong yang terdapat di dalam pribadi seseorang atau peserta didik untuk mengarahkan dan juga mempertahankan perilaku individu agar mereka termotivasi untuk melakukan suatu tindakan sehingga mendapatkan hasil atau tujuan tertentu. (Rahmat. P. S, 2018, hlm.139).

Selanjutnya Hamzah B. Uno (2011) dalam (Jaenudin U & Sahroni D, 2021, hlm. 185-186) menjelaskan bahwa motivasi merupakan pendorong utama yang mendorong individu untuk berperilaku. Pendorong tersebut terdapat dalam pribadi seseorang yang digerakkan untuk menjalankan kegiatan yang selaras dengan dorongan yang terdapat di dalam dirinya sendiri. Oleh sebab itu, setiap tindakan individu yang didasari oleh motivasi tertentu berisikan topik yang sesuai dengan motivasi tersebut. Sejalan dengan itu, Winkle (1999) dalam (Suralaga F, 2021, hlm.127) mendefinisikan motivasi belajar sebagai totalitas kekuatan pendorong dalam individu peserta didik yang memicu proses belajar, memastikan keberlangsungan aktivitas pembelajaran, dan memberikan petunjuk pada aktivitas tersebut, dengan harapan tujuan yang ingin diraih oleh peserta didik bisa terwujud.

Brophy (2004) dalam (Rahmat. P. S, 2018, hlm. 139) berpendapat bahwa motivasi belajar sangat memprioritaskan respon kognitif, yakni potensi peserta untuk mendapatkan kegiatan akademik yang berarti dan berguna, juga berusaha dan memperoleh manfaat dari kegiatan itu. Peserta yang termotivasi untuk belajar akan menyimak materi yang diberikan, memahami pelajaran agar

dapat dimengerti, serta menerapkan strategi pembelajaran tertentu yang sangat mendukung.

Dari berbagai pengertian yang telah disampaikan sebelumnya, bisa diambil kesimpulan bahwa motivasi belajar dapat dipahami sebagai kekuatan yang timbul di dalam pribadi seseorang yang memicu aktivitas belajar serta memastikan keberlangsungan aktivitas belajar guna menggapai target yang diinginkan. Motivasi akan memacu seseorang untuk belajar atau melaksanakan suatu tindakan dengan sepenuh hati dan selanjutnya akan menentukan pula hasil dari pekerjaannya.

2.1.3.2 Fungsi Motivasi Belajar

Menurut Winarsih (2009) dalam (Emda A, 2018, hlm. 176) berpendapat bahwa terdapat tiga (3) fungsi motivasi belajar yakni sebagai berikut:

- a. Menggerakkan seseorang untuk melakukan suatu tindakan, yang mana dapat berfungsi sebagai pendorong atau motor yang mengeluarkan energi. Pada konteks ini, motivasi berperan sebagai pendorong utama pada tiap kegiatan yang dilaksanakan.
- b. Menetapkan tujuan tindakan menuju sasaran yang hendak diraih. Dengan begitu, motivasi mampu memberikan panduan serta aktivitas yang perlu dilaksanakan sesuai dengan konsep tujuannya.
- c. Memilih tindakan yang dianggap relevan untuk meraih hasil yang diinginkan.

2.1.3.3 Faktor yang Memengaruhi Motivasi Belajar

Sebagaimana diungkapkan oleh Dimyati dan Mudjiono (2010) dalam (Nadeak B, 2022, hlm. 92) yang menyatakan yakni terdapat beberapa unsur yang bisa memengaruhi motivasi belajar peserta di antaranya sebagaimana berikut:

- a. Cita-cita atau harapan peserta didik
Cita-cita dikenal sebagai harapan, yakni suatu sasaran yang hendak digapai. Penetapan sasaran yang dimaksud, tidak serupa untuk semua peserta didik. Sasaran ini didefinisikan sebagai target yang ditentukan pada suatu aktivitas yang memiliki arti untuk individu. Dalam menetapkan harapan, peserta

didik merumuskan target atau yang dikenal sebagai tingkat ambisi, yakni tingkat keberhasilan yang ditetapkan sendiri oleh peserta didik dan diharapkan bisa diraih. Tingkat aspirasi atau tingkat keberhasilan tersebut bisa digunakan untuk menjadi tolak ukur yang menentukan apakah peserta didik berhasil atau tidak.

b. Kemampuan belajar

Pada proses pembelajaran diperlukan beragam keterampilan, keterampilan ini mencakup berbagai aspek mental yang ada pada seorang individu peserta didik. Contohnya pengamatan, daya ingat, kemampuan berpikir, serta imajinasi. Proses belajar seseorang diawali dengan melakukan pengamatan pada materi yang sedang dipelajari. Pengamatan dijalankan melalui penggunaan indera. Semakin baik individu dalam melakukan pengamatan, semakin jelas respons yang tersimpan dalam diri mereka dan semakin mudah untuk menghasilkan atau mengingat hal-hal yang mempengaruhi pemikiran, sehingga memperoleh suatu hal yang baru. Daya imajinasi pun memiliki dampak signifikan terhadap pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Maka dari itu, seseorang yang mempunyai kemampuan akademik yang bagus cenderung lebih termotivasi pada saat proses pembelajaran, dikarenakan peserta didik ini cenderung meraih keberhasilan lebih sering, sehingga pencapaian tersebut memperkuat motivasi mereka.

c. Kondisi peserta didik

Peserta didik merupakan makhluk hidup yang tersusun atas satu kesatuan mental dan fisik. Oleh karena itu, keadaan peserta didik yang berpengaruh terhadap motivasi belajar di sini berhubungan dengan keadaan fisik serta psikologisnya.

d. Kondisi lingkungan

Keadaan lingkungan fisik seperti sarana dan prasarana harus diatur dan dikelola supaya pembelajaran lebih menarik dan nyaman bagi peserta didik. Selain kebutuhan peserta didik akan fasilitas, kebutuhan emosional dan psikologis harus diperhatikan. Seperti, rasa aman yang dibutuhkan peserta didik berperan penting dalam membentuk motivasi belajarnya. Kebutuhan

akan prestasi, rasa hormat, dan pengakuan, merupakan contoh kebutuhan psikologis yang harus dipenuhi untuk membangkitkan dan mempertahankan motivasi belajar.

e. Unsur-unsur dinamis belajar

Unsur dinamis pada pembelajaran merupakan unsur-unsur yang posisinya pada proses pembelajaran tidak konsisten, terkadang bisa kuat, melemah, atau bisa hilang sepenuhnya, terutama keadaan yang bersifat situasional. Contohnya adalah keadaan emosional peserta didik, motivasi belajar, dan situasi dalam lingkungan keluarga.

Selain itu, Sadirman (2001, hlm. 73) menyatakan bahwa motivasi belajar adalah faktor psikologis yang tidak berkaitan langsung dengan kemampuan intelektual. Motivasi ini berperan penting dalam menumbuhkan semangat, rasa senang dan antusiasme dalam belajar. Peserta yang mempunyai motivasi yang tinggi umumnya lebih berenergi serta berkomitmen dalam menjalani tahapan pembelajaran.

2.1.3.4 Jenis Motivasi Belajar

Jenis-jenis motivasi belajar berdasarkan pendapat Hamalik (2013) (dalam Rahmat H & Jannatin M, 2018, hlm. 103-104) terbagi menjadi dua bagian yakni sebagai berikut:

a. Motivasi Intrinsik

Motivasi intrinsik ialah dorongan yang ada pada proses pembelajaran dan memenuhi kebutuhan serta sesuai dengan target peserta. Motivasi tersebut dikenal sebagai motivasi murni atau dapat dikatakan merupakan motivasi yang pada kenyataannya muncul dan berasal dari dalam diri peserta. Contoh motivasi intrinsik yaitu kemauan untuk memperoleh suatu keahlian tertentu, mendapatkan pengetahuan dan pemahaman, menumbuhkan sikap ingin sukses, dan menikmati kehidupan yang sedang berjalan. Motivasi intrinsik merupakan kekuatan pendorong yang terletak dalam diri peserta yang memiliki manfaat dalam konteks pembelajaran yang efektif. Dalam konteks ini, penghargaan atau pengakuan maupun hal serupa lainnya tidak

dibutuhkan, karena peserta didik tidak akan terdorong untuk bekerja atau belajar demi memperoleh penghargaan atau pengakuan tersebut.

b. Motivasi Ekstrinsik

Motivasi ekstrinsik ialah suatu dorongan yang bersumber dari faktor eksternal individu, yang berbeda dari kondisi pembelajaran. Dengan kata lain, ketika seseorang belajar untuk memperoleh penghargaan, pujian, atau imbalan materi dari orang lain, bukan semata-mata karena ketertarikan atau hasrat yang bersumber dari dalam dirinya sendiri. Sebagai contoh, seseorang belajar hanya untuk meraih nilai tinggi atau mendapatkan pujian dari orang tua. Selain itu, motivasi ekstrinsik juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pendidik, teman, sarana dan prasarana, serta keadaan keuangan, dll.

Menurut (Uno H., 2006, hlm. 19) motivasi dapat dibedakan mejadi dua kategori berdasarkan sumbernya yaitu motivasi intrinsik serta motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik timbul dengan sendirinya tanpa adanya dorongan dari luar dikarenakan sudah muncul dari dalam diri individu tersebut, yakni sama hal nya atau sejalan dengan apa yang dibutuhkannya. Sementara motivasi ekstrinsik muncul dikarenakan terdapat dorongan dari luar individu, seperti dalam bidang akademik, adanya ketertarikan positif terhadap aktivitas akademik yang muncul karena melihat kegunaannya. Atau bisa juga disimpulkan bahwa motivasi ialah dorongan dari dalam maupun luar individu untuk melakukan suatu perubahan atau perilaku, yang ditandai dengan indikator 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.

2.1.4 Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) ialah institusi pendidikan nonformal yang didirikan oleh pemerintah maupun swasta untuk masyarakat dengan tujuan memberikan pengetahuan juga keterampilan. Selain itu, lembaga juga memiliki peran penting dalam memajukan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) (Ardiansyah, Hidayat, Andari, & Sujarwo, 2023, hlm. 112). Hal tersebut sesuai

dengan 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.”

Fungsi instansi pelatihan menurut (Fauzi E. R & Widiastuti N, 2018, hlm. 33) adalah untuk meningkatkan kapasitas dan memberikan keahlian tertentu serta mengembangkan sikap dan kepribadian. Hal ini dilakukan melalui penekanan pada pelatihan pra-kerja, program khusus, dan pelatihan yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh dasar keterampilan dan pengetahuan untuk mengoptimalkan kemampuan profesional mereka.

Pelatihan kerja diadakan oleh instansi pelatihan pemerintah yang terdaftar ataupun oleh instansi pelatihan swasta yang sudah memperoleh persetujuan dari badan yang mempunyai wewenang dalam sektor ketenagakerjaan di masing-masing daerah.

Selanjutnya sesuai dengan ketentuan pasal 10 Ayat (2) Undang-Undang Ketenagakerjaan yakni “Pelatihan kerja diselenggarakan berdasarkan program pelatihan yang mengacu pada standar kompetensi kerja”. Sebagaimana yang dijelaskan oleh (Apriliani K, 2020, hlm. 96) bahwa hal ini memiliki keterkaitan dengan kurikulum yang disusun, dimana kurikulum tersebut mensyaratkan adanya pelatihan untuk mengasah keterampilan warga belajar di bidangnya. Setiap warga belajar memiliki peluang yang serupa untuk mengikuti pelatihan kerja sesuai dengan tugas mereka. Sejalan dengan pendapat (Hidayat A.N et al., 2023, hlm. 3489) bahwa pelatihan umumnya dilaksanakan berdasarkan kurikulum yang dirancang sesuai dengan hasil analisis kebutuhan, dan dilakukan dalam rentang waktu yang sangat singkat untuk mempersiapkan seseorang dengan keahlian untuk dunia kerja. Kurikulum yang diterapkan oleh LPK SO Embun merujuk pada SKKNI. Ini sesuai dengan fakta bahwa SKKNI merupakan pedoman yang digunakan dan dibutuhkan dalam pelatihan.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Studi yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini berasal dari temuan yang dilakukan oleh (Sadewa P & Prasetya E. R, 2024) yang mengungkapkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kampus secara bersamaan berpengaruh terhadap motivasi belajar mahasiswa. Persamaan penelitian itu dengan penelitian penulis yakni menggunakan dua variabel yang serupa yaitu kualitas pelayanan sebagai bagian dari salah satu variabel independen serta motivasi belajar sebagai variabel dependennya. Perbedaan penelitiannya terdapat pada metode penelitian yang digunakan yang mana penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yang diterapkan bertujuan untuk menggambarkan dan mengkaji keterkaitan antarvariabel atau lebih sedangkan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif.

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh (Mardah S et al., 2023) juga menunjukkan bahwa setiap variabel yang diteliti, seperti variabel independen (kualitas pelayanan, komitmen, dan disiplin) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen (motivasi belajar). Persamaan antara penelitian tersebut dengan penelitian ini yakni sama sama meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap motivasi belajar. Perbedaan penelitian terletak pada jumlah variabel independen yang digunakan, yang mana penelitian tersebut menggunakan tiga variabel independen, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan satu variabel independen. Perbedaan lain terletak pada metode penelitian yang diterapkan, yakni penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antarvariabel dengan melakukan uji hipotesis. Sedangkan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung.

Sementara itu hasil penelitian (Mawarni D, 2023) yang memperlihatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel yaitu kualitas pelayanan bimbingan konseling terhadap motivasi belajar. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terdapat pada

variabelnya yakni kualitas pelayanan sebagai variabel independennya dan motivasi belajar sebagai variabel dependennya juga pada pendekatan penelitiannya yaitu penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terdapat pada populasi yang diambil, yang mana penelitian tersebut populasinya yaitu siswa/i kelas XII (12) di SMK Negeri 18 Jakarta sedangkan penulis mengambil populasi peserta pelatihan bahasa jepang di LPK SO Muda Berdaya Nusantara Kota Tasikmalaya.

Selanjutnya, hasil penelitian Wahid M. A, 2020) yang menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh yang positif juga signifikan antara mutu pelayanan madrasah terhadap motivasi belajar peserta didik. Persamaan penelitian tersebut adalah sama sama menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu gejala, peristiwa atau kejadian yang sedang berlangsung. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis terletak pada populasinya yang mana populasi pada penelitian ini yaitu semua santri yang berada di Madrasah Diniyyah Takmiliah As-Shodiqin Desa Citeureup Kecamatan Kawali Kabupaten Ciamis sedangkan populasi yang digunakan oleh penulis yaitu peserta pelatihan bahasa jepang di LPK SO Embun Kota Tasikmalaya.

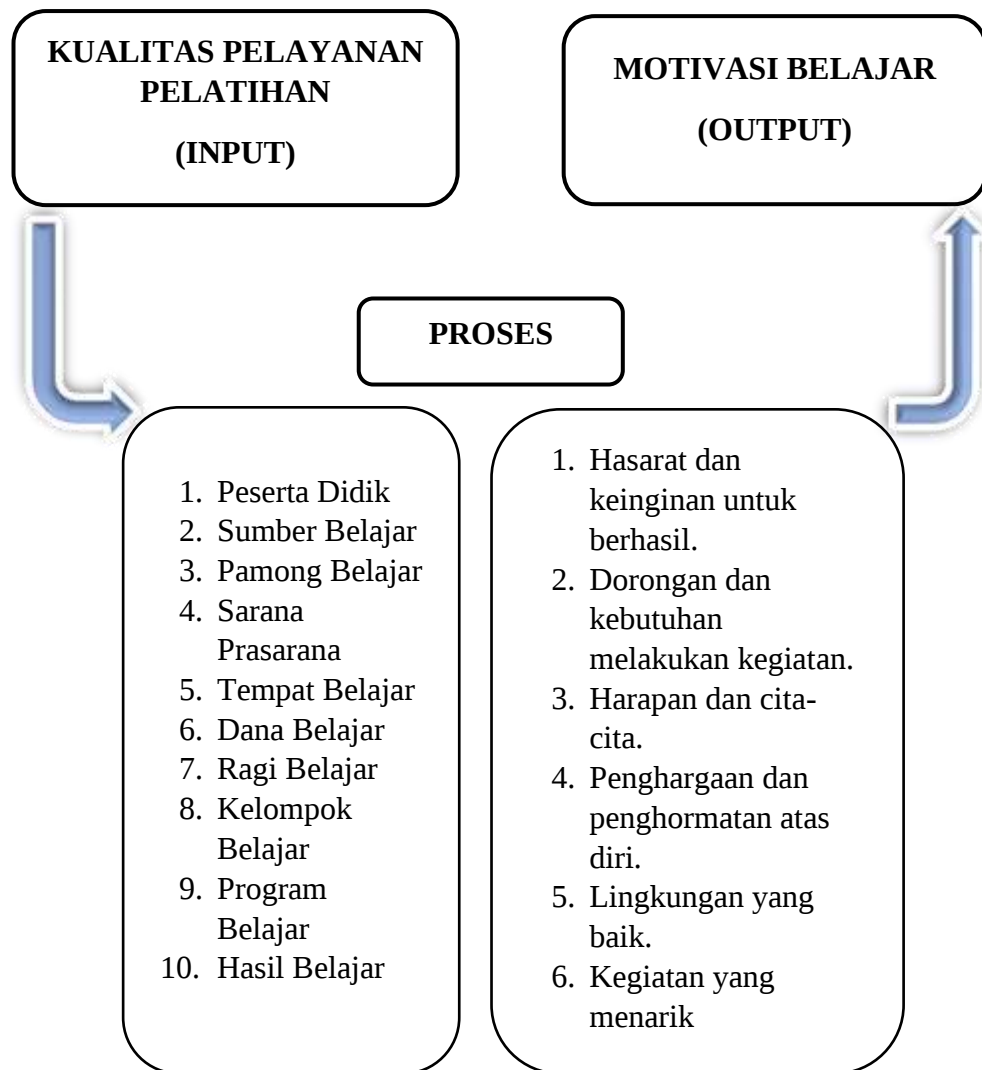
Hasil penelitian Naryani A. M & Sinaga M. H. P (2024) juga menunjukkan hasil bahwa layanan konsultasi memberikan pengaruh terhadap motivasi belajar siswa kelas XI IPS 3 MAN Karo. Persamaan penelitian tersebut adalah terdapat pada variabel dependennya yaitu motivasi belajar dengan pendekatan penelitiannya kuantitatif. Perbedaannya terdapat pada variabel X nya yaitu layanan konsultasi sedangkan variabel X penulis yaitu kualitas pelayanan dan juga terdapat pada metode penelitiannya yang menggunakan kuantitatif deskriptif dengan tipe penelitian eksperimen sedangkan penulis menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif saja.

2.3 Kerangka Konseptual

Fenomena masalah yang ditemukan di lapangan, penulis menduga bahwa motivasi belajar yang tinggi akan menentukan seberapa baik kualitas pelayanan yang diterima oleh peserta pelatihan LPK Bahasa Jepang SO Embun.

Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti pengajaran yang efektif, interaksi yang positif antara instruktur dan peserta, serta dukungan emosional yang diberikan selama proses belajar. Selain itu, fasilitas dan sumber daya yang memadai juga merupakan komponen penting dari kualitas pelayanan. Ketika peserta pelatihan memiliki akses ke materi belajar yang mudah, teknologi yang mendukung, dan lingkungan belajar yang nyaman, mereka akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam pembelajaran dan pelatihan bahasa Jepang. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Dimiyati dan Mudjiono (2010) dalam (Nadeak B, 2022, hlm. 92) keadaan lingkungan fisik seperti sarana dan prasarana harus diatur dan dikelola supaya pembelajaran lebih menarik dan nyaman bagi peserta didik. Kualitas pelayanan yang baik, dapat terciptanya kondisi lingkungan yang kondusif, dimana peserta pelatihan merasakan kenyamanan untuk bertanya, berdiskusi, dan berpendapat. Hal ini sesuai dengan dimensi-dimensi yang terdapat dalam 10 patokan pendidikan masyarakat yang dijelaskan oleh Astiti. L (2014, hlm. 6) dengan indikator sebagai berikut: 1) Peserta didik, 2) Sumber belajar, 3) Pamong belajar, 4) Sarana Prasarana, 5) Tempat belajar, 6) Dana belajar, 7) Ragi belajar, 8) Kelompok belajar, 9) Program belajar, 10) Hasil belajar.

Selain itu, hal tersebut juga berkontribusi pada peningkatan rasa percaya diri peserta pelatihan dan ini termasuk ke dalam salah satu faktor ekstrinsik motivasi belajar berupa dorongan dari luar sehingga mereka termotivasi untuk belajar, yang ditandai dengan indikator menurut (Uno H., 2006, hlm. 19) 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. Berdasarkan penjelasan tersebut, kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini ditunjukkan melalui gambar berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka hipotesis penelitiannya yaitu:

- H_0 : Kualitas pelayanan pelatihan tidak berpengaruh terhadap motivasi belajar peserta pelatihan Bahasa Jepang.
- H_1 : Kualitas pelayanan pelatihan berpengaruh positif atau negatif terhadap motivasi belajar peserta pelatihan Bahasa Jepang.