

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk yang sangat besar, menempatkannya di peringkat tertinggi ke-3 sumber daya manusia global, negara ini secara struktural masih menghadapi tantangan yang menghambat statusnya sebagai negara maju. Besarnya jumlah penduduk tersebut menimbulkan tekanan serius pada pasar kerja domestik. Hingga kini, Indonesia terus bergulat dengan masalah ketidakseimbangan (disparitas) yang signifikan antara jumlah lapangan kerja yang tersedia dan besarnya angkatan kerja, suatu kondisi yang secara langsung berkontribusi pada tingginya angka pengangguran nasional.

Analisis terhadap data ketenagakerjaan nasional selama periode tiga tahun terakhir mengungkapkan adanya tantangan yang persisten. Berdasarkan publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024, Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) tercatat sebesar 4,91% pada Agustus 2024, menunjukkan perbaikan marginal sebesar 0,41% dari tahun sebelumnya. Meskipun data BPS per Februari 2025 menunjukkan tren positif penurunan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) menjadi 4,76% (turun dari 4,91% pada Agustus 2024), faktanya jumlah penganggur di Indonesia masih mencapai 7,28 juta orang.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), TPT Jawa Barat pada periode Agustus 2024 tercatat sebesar 6,75%, menjadikannya salah satu provinsi dengan angka pengangguran terbuka tertinggi secara nasional. Data ini mengindikasikan adanya disparitas signifikan antara ketersediaan lapangan kerja dengan volume angkatan kerja. Situasi ini mengindikasikan bahwa laju penyerapan tenaga kerja, meskipun membaik, belum sepenuhnya optimal dibandingkan dengan pertumbuhan angkatan kerja yang ada. Angka TPT ini, meskipun menurun, menunjukkan adanya disparitas yang signifikan antara ketersediaan tenaga kerja dengan kapasitas penyerapan lapangan kerja di seluruh sektor, menjadi indikator perlunya intervensi kebijakan yang

lebih efektif. Kondisi ketimpangan ini memicu aspirasi pekerja untuk mencari peluang kerja di luar negeri, yang bahkan terekam secara kolektif dalam popularitas tagar #KaburAjaDulu di media sosial pada awal tahun 2025.

Menteri Ketenagakerjaan Yassierli (Kompas.com) mengonfirmasi bahwa tren ini merefleksikan minat masyarakat dalam memanfaatkan kesempatan kerja global. Peluang besar kemudian muncul dari Jepang, yang melalui Duta Besar Masaki Yasushi (CNN Indonesia, Januari 2025), secara terbuka menyambut pekerja terampil Indonesia, didukung oleh rencana strategis Jepang untuk merekrut 820.000 tenaga kerja asing dalam periode 2024–2029.

Meningkatnya eskalasi tuntutan kualifikasi pendidikan dan keahlian di pasar tenaga kerja saat ini secara signifikan menempatkan lembaga pendidikan dan pelatihan vokasi pada posisi strategis. Kehadiran lembaga-lembaga tersebut menjadi krusial dalam upaya mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi teknis yang tinggi. Oleh karena itu, berbagai institusi pendidikan dan keterampilan berlomba menyediakan program dengan beragam bidang kompetensi yang relevan dengan kebutuhan industri.

Konsep Kualitas Pelayanan (Service Quality) secara fundamental dioperasionalkan dan diukur melalui kerangka kerja yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Berry (1987) dalam Afrah Saputrol et al., (2024). Para akademisi tersebut mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat kesenjangan (degree of discrepancy) yang muncul dari perbandingan antara harapan awal (ekspektasi) pelanggan terhadap suatu layanan spesifik dengan persepsi mereka mengenai kinerja aktual layanan yang telah mereka terima.. Secara esensial, kerangka ini berpendapat bahwa kualitas layanan dinilai tinggi hanya ketika pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan (*Perception*) mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka (*Expectation*).

Oleh karena itu, tugas inti penyedia jasa adalah meminimalkan atau menghilangkan kesenjangan (gap) tersebut guna mencapai kepuasan

pelanggan yang optimal. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (1988) dalam Siyum, (2024) yang tinggi dicapai ketika persepsi melebihi ekspektasi ($P > E$), atau minimal setara ($P = E$). Untuk mengukur kesenjangan ini, model *SERVQUAL* menurut menguraikan kualitas pelayanan menjadi lima dimensi fundamental: Bukti Fisik. (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Kepuasan peserta didik merupakan indikator fundamental dalam evaluasi dan peningkatan mutu institusi pendidikan, sekaligus menjadi determinan vital bagi keberlanjutan dan keunggulan kompetitif lembaga. Kepuasan ini secara inheren dipengaruhi oleh diskrepansi antara persepsi dan harapan peserta didik sebagai pengguna jasa pendidikan. Sopiatin (2010:33) dalam Kayla Almira et al., (2024) mendefinisikan kepuasan sebagai sikap atau persepsi positif seperti rasa senang, motivasi, dan ketertarikanyang muncul ketika kualitas layanan yang diterima dari penyedia jasa (pendidik) telah memenuhi ekspektasi.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu lembaga atau organisasi. Kualitas pelayanan yang baik mencerminkan sejauh mana lembaga mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta standar yang diinginkan oleh pelanggan. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka tingkat kepuasan akan meningkat dan mendorong loyalitas terhadap lembaga tersebut. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dirasakan rendah, maka pelanggan cenderung merasa kecewa dan berpotensi meninggalkan lembaga tersebut. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk menciptakan kepercayaan, memperkuat citra positif lembaga, serta membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam konteks lembaga pendidikan atau pelatihan, pelayanan yang berkualitas juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman belajar yang positif dan mendukung tercapainya tujuan pelatihan secara optimal.

Menurut Herwina (2021:4), pelatihan merupakan bagian dari proses pembelajaran yang bertujuan untuk memperoleh serta meningkatkan keterampilan dalam jangka waktu relatif singkat di luar jalur pendidikan formal, dengan fokus utama pada penerapan praktik nyata dibandingkan pemahaman teoritis. Pelatihan menjadi sarana penting bagi individu untuk mengasah kemampuan yang relevan dengan kebutuhan dunia kerja. Dalam konteks pelatihan kerja, keberhasilan suatu program tidak hanya bergantung pada kualitas materi dan efektivitas metode pengajaran yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara.

Kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena mencerminkan bagaimana lembaga pelatihan memberikan perhatian, kenyamanan, serta dukungan kepada peserta selama proses pelatihan berlangsung. Pelayanan yang baik seperti ketepatan jadwal, ketersediaan fasilitas, profesionalisme instruktur, dan respon terhadap kebutuhan peserta akan menciptakan pengalaman belajar yang positif dan mendorong tercapainya tujuan pelatihan secara efektif. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang optimal, peserta cenderung merasa kurang puas dan motivasi belajarnya menurun.

Dengan demikian, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelatihan memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan bagi peserta. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya memperkuat pengalaman positif peserta selama proses pelatihan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan citra, reputasi, serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pelatihan yang bersangkutan.

Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) merupakan institusi yang memiliki fungsi utama untuk membekali peserta dengan kompetensi, pengetahuan, serta etos kerja yang relevan dengan kebutuhan dunia industri. Di Indonesia, LPK diharapkan mampu berfokus pada pembentukan tenaga kerja yang siap bersaing dan sesuai dengan standar yang diterapkan di pasar kerja Jepang.

Dengan demikian, LPK berperan sebagai penghubung antara tuntutan kompetensi yang diharapkan oleh industri Jepang dan kemampuan nyata yang dimiliki oleh calon tenaga kerja Indonesia.

Secara yuridis, eksistensi dan fungsi Lembaga Pelatihan Kerja SO memperoleh legitimasi kuat dari regulasi nasional, khususnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Amanat yang terkandung dalam Pasal 9 Undang-Undang tersebut menetapkan bahwa setiap tenaga kerja memiliki hak fundamental untuk memperoleh, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja melalui pelatihan. Dalam konteks ini, Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) berperan sebagai institusi pelaksana yang bertugas menjamin hak tersebut dapat terpenuhi. Konsekuensinya, mutu pelayanan yang disajikan oleh Lembaga Pelatihan Kerja menjadi indikator kritis kepatuhan terhadap amanat regulasi tersebut. Kualitas pelayanan yang optimal menjadi prasyarat untuk memastikan bahwa hak mendasar pekerja dalam mendapatkan pengembangan kompetensi benar-benar terealisasi secara efektif.

Kehadiran Lembaga Pelatihan Kerja menjadi krusial dalam upaya mewujudkan sumber daya manusia (SDM) yang tidak hanya memiliki ijazah, tetapi juga kompetensi teknis yang tinggi. Oleh karena itu, berbagai institusi pendidikan dan keterampilan berlomba menyediakan program dengan beragam bidang kompetensi yang relevan dengan kebutuhan industri. Implikasi dari tantangan dan peluang ini adalah penekanan pada urgensi peran Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO sebagai instrumen vital dalam mencetak SDM terampil. Status Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) sebagai Sending Organization (SO) yang memiliki kewenangan merekrut dan memberangkatkan pekerja ke luar negeri, menjadikannya aktor kunci dalam penempatan tenaga kerja global.

LPK SO Embun merupakan lembaga pelatihan kerja swasta yang berlokasi di Tasikmalaya, Jawa Barat, dan memiliki peran ganda: sebagai penyelenggara pelatihan kerja (training provider) dan sebagai Sending

Organization (SO). Sebagai SO, LPK SO Embun memiliki izin resmi untuk menyiapkan, membina, dan mengirim peserta pelatihan untuk mengikuti program pemagangan ke luar negeri, khususnya ke Jepang. Peran sebagai SO menuntut tanggung jawab lebih dari sekadar pelatihan teknis, karena lembaga ini juga harus memastikan peserta memiliki kesiapan mental, budaya kerja, kedisiplinan, dan dokumen administratif yang lengkap. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPK SO Embun menjadi krusial, tidak hanya untuk memenuhi ekspektasi peserta, tetapi juga untuk menjaga reputasi lembaga di mata mitra internasional.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Embun melalui wawancara, ditemukan adanya kesenjangan antara harapan peserta dan kondisi nyata yang mereka alami selama mengikuti pelatihan. Kesenjangan tersebut terutama tampak pada aspek keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) lembaga dalam memenuhi serta memahami kebutuhan peserta. Hal ini mengindikasikan bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya konsisten dan responsif terhadap ekspektasi peserta pelatihan. Sebagai contoh, lembaga belum menyediakan sarana khusus seperti kotak saran atau sistem umpan balik yang dapat digunakan peserta untuk menyampaikan keluhan dan masukan secara langsung. Selain itu, hingga saat ini belum pernah dilakukan survei kepuasan peserta untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi kualitas pelayanan di LPK SO Embun masih perlu diperkuat agar dapat meningkatkan mutu pelayanan sekaligus kepuasan pada peserta Lembaga Pelatihan Kerja.

Berdasarkan fenomena yang ditemukan, maka diperlukan adanya penelitian secara langsung guna memperoleh data yang valid mengenai kondisi sebenarnya. Oleh karena itu, penulis berencana melakukan penelitian di LPK SO Embun yang beralamat di Kecamatan Indihiang, Kota Tasikmalaya. LPK SO Embun merupakan lembaga pelatihan kerja yang fokus pada pembekalan keterampilan berbahasa asing, khususnya bahasa

Jepang. Lembaga ini hadir untuk memfasilitasi peserta dalam mempersiapkan diri mengikuti program magang dan bekerja di luar negeri, terutama ke Jepang. Penelitian ini dilakukan berdasarkan temuan permasalahan yang berkaitan dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yang menjadi fokus utama kajian dalam penelitian ini.

Kesenjangan penelitian terkait kualitas pelayanan pada lembaga pelatihan kerja. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada sektor jasa seperti perbankan, kesehatan, dan pendidikan formal, sedangkan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta di lembaga pelatihan yang berorientasi ke pasar kerja luar negeri masih jarang dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan di LPK SO Embun Kota Tasikmalaya. Kebaruan penelitian ini terletak pada objek yang spesifik serta penerapan model SERVQUAL dalam konteks pelatihan nonformal, yang diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan mutu layanan lembaga pelatihan kerja. Penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang sesuai dengan kondisi lapangan untuk memvalidasi fenomena yang telah ditemukan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan peserta pelatihan. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian di LPK SO Embun Kota Tasikmalaya dengan judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan”***.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Embun?

1.3 Definisi Operasional

Untuk memperjelas fokus penelitian, maka istilah-istilah kunci yang terdapat dalam judul perlu diberikan batasan operasional. Definisi

operasional ini dimaksudkan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca mengenai konsep yang digunakan. Istilah seperti Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Peserta Pelatihan, akan dijelaskan sesuai dengan konteks penelitian, sehingga dapat menjadi pedoman dalam proses pengumpulan dan analisis data.

1.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan ialah tentang peserta merasakan layanan yang diberikan. Kualitas ini menilai seberapa baik dan profesional lembaga dalam menangani berbagai hal, mulai dari kebersihan tempat hingga kemampuan instruktur dalam mengajar. Secara singkat, kualitas pelayanan di LPK menjadi penentu keberhasilan lembaga dalam memenuhi harapan peserta, terutama jika layanan tersebut responsif, ramah, dan memperhatikan kebutuhan manusiawi, berdasarkan tingkat kesesuaian antara pengalaman peserta dengan ekspektasi awal mereka terhadap pelayanan lembaga. Kualitas Pelayanan (X) dalam penelitian ini didefinisikan secara operasional sebagai persepsi warga belajar mengenai kualitas layanan yang mereka terima secara riil selama mengikuti program pelatihan di LPK SO Embun. Pengukuran variabel ini tidak didasarkan pada penilaian objektif sepihak dari pengelola lembaga, melainkan sepenuhnya bertumpu pada sudut pandang, penilaian, dan pengalaman subjektif warga belajar (peserta pelatihan) terhadap lima dimensi utama yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.1.2 Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul pada diri peserta sebagai hasil perbandingan antara apa yang mereka rasakan saat menerima layanan dengan harapan mereka sebelumnya. Oleh karena itu, untuk mengukur keberhasilan lembaga, kita perlu menilai tingkat kesesuaian antara pengalaman nyata yang didapatkan peserta dengan ekspektasi awal mereka terhadap pelayanan yang ditawarkan. Secara sederhana, hal ini mengukur seberapa jauh

kenyataan layanan tersebut telah memenuhi atau bahkan melampaui bayangan atau janji yang ada di benak peserta. Jika kesesuaian ini tinggi, berarti lembaga telah berhasil menciptakan kepuasan yang baik.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Embun.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah di bidang manajemen jasa dan pendidikan nonformal. Studi ini secara spesifik berfokus pada model analisis hubungan sebab-akibat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Peserta dalam konteks Lembaga Pelatihan Kerja (LPK).

1.5.2 Manfaat Praktis

Adapun secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang konstruktif dan strategis bagi manajemen Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) So Embun selaku *Sending Organization* (SO). Secara khusus, temuan empiris ini dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan ilmiah dalam perumusan kebijakan dan rekomendasi prioritas perbaikan Kualitas Pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan tingkat kepuasan peserta pelatihan dan pada akhirnya, turut mendukung peningkatan keberhasilan peserta dalam penempatan kerja di luar negeri serta menjaga akuntabilitas lembaga sebagai SO.