

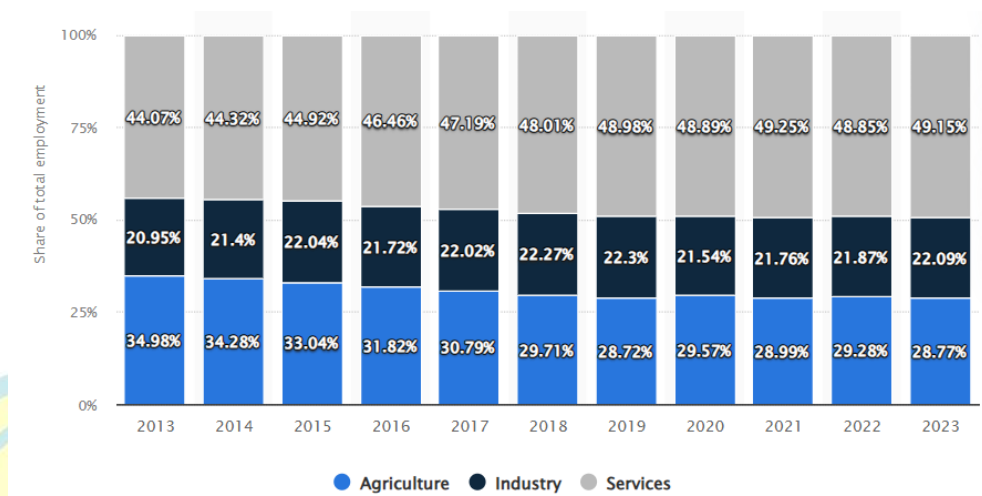
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha dan industri di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan peningkatan yang signifikan, khususnya pada sektor jasa. Perubahan pola kerja yang semakin dinamis, kompetisi global, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam proses bisnis mendorong organisasi untuk beradaptasi secara berkelanjutan. Transformasi digital dan tuntutan efisiensi kerja menuntut tersedianya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi administrasi dan layanan bisnis yang andal. Kondisi tersebut menjadikan bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis (MPLB) sebagai kompetensi strategis yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional organisasi, baik di sektor pemerintahan maupun swasta, melalui pengelolaan administrasi modern, pelayanan pelanggan, komunikasi bisnis, serta pemanfaatan teknologi perkantoran secara profesional.¹

¹ Statista. (2025). *Service sector contribution and workforce trends in Indonesia*.



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan IV Tahun 2023

Sejalan dengan hal tersebut, data yang dirilis oleh Statista menunjukkan bahwa sektor jasa merupakan sektor dengan penyerapan tenaga kerja terbesar di Indonesia dalam satu dekade terakhir. Hingga tahun 2023, sektor jasa menyerap lebih dari 49% tenaga kerja nasional yang mencakup bidang administrasi perkantoran, layanan bisnis, serta pelayanan profesional.² Tingginya kebutuhan tenaga kerja di sektor ini menuntut tersedianya sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis administratif, tetapi juga kemampuan komunikasi layanan, penguasaan teknologi perkantoran, serta etika kerja profesional yang sesuai dengan tuntutan dunia kerja modern.³ Namun demikian, peningkatan kebutuhan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan lulusan pendidikan vokasi, khususnya Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), sehingga masih diperlukan

² Statista. (2025). *Distribution of employment by economic sector in Indonesia*.

³ Direktorat SMK, Kemendikbudristek. (2022). *Link and Match Pendidikan Vokasi*.

penguatan kompetensi melalui kegiatan pelatihan yang bersifat praktis dan aplikatif.

Sebagai upaya untuk menjembatani kesenjangan tersebut, pemerintah dan berbagai lembaga pelatihan menyelenggarakan program pelatihan kejuruan di luar pendidikan formal. Program pelatihan ini dirancang untuk memberikan pengalaman belajar berbasis praktik yang mendekati kondisi dunia kerja nyata, baik dari sisi materi, metode, maupun lingkungan pembelajaran.⁴ Dalam perspektif Teknologi Pendidikan, pelatihan dapat dipandang sebagai suatu sistem pembelajaran yang melibatkan berbagai komponen, seperti peserta, instruktur, tujuan, materi, media, metode, fasilitas, lingkungan belajar, serta evaluasi yang saling berkaitan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelatihan perlu dirancang, dikelola, dan dievaluasi secara sistematis agar mampu memfasilitasi proses belajar serta memberikan pengalaman belajar yang sesuai dengan kebutuhan peserta.

Salah satu lembaga yang secara konsisten menyelenggarakan program tersebut adalah Pusat Pelatihan dan Pengembangan Pendidikan Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu (P4 JUKS). P4 JUKS setiap tahun menyelenggarakan Program Peningkatan Kompetensi Peserta Didik SMK Program Keahlian Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis dengan melibatkan instruktur dari pihak ketiga yang berasal dari dunia industri. Program pelatihan dilaksanakan dalam tiga

⁴ Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. (2023). *Pelatihan Berbasis Kompetensi*.

batch setiap tahunnya, dengan sekitar 20 peserta pada setiap *batch* yang berasal dari berbagai SMK di wilayah Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu. Materi pelatihan mencakup pengelolaan administrasi perkantoran, layanan bisnis dan pelayanan pelanggan, pengarsipan dokumen, serta pemanfaatan teknologi perkantoran yang dirancang untuk memperkuat keterampilan praktis peserta sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

Meskipun Program Pelatihan Kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS dilaksanakan secara rutin dan berkelanjutan setiap tahunnya, hasil observasi awal menunjukkan bahwa proses evaluasi yang diterapkan masih lebih berfokus pada aspek administratif, seperti kehadiran peserta, konsumsi, dokumentasi kegiatan, dan laporan keuangan atau Surat Pertanggungjawaban (SPJ). Evaluasi tersebut belum secara khusus menghasilkan informasi yang sistematis mengenai reaksi dan tingkat kepuasan peserta terhadap pengalaman pelatihan yang mereka ikuti. Akibatnya, penyelenggara belum memiliki gambaran yang terstruktur mengenai penilaian peserta terhadap berbagai aspek pelaksanaan pelatihan, seperti instruktur, fasilitas, waktu pelatihan, media pembelajaran, materi pelatihan, konsumsi, serta studi kasus atau latihan praktik.

Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya evaluasi program sebagai proses sistematis untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan

program. Arikunto dan Jabar (2018) menegaskan bahwa evaluasi program bertujuan untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kegiatan serta menjadi dasar dalam meningkatkan mutu program secara berkelanjutan.⁵ Dalam konteks Teknologi Pendidikan, evaluasi juga merupakan bagian penting dalam pengelolaan suatu sistem pembelajaran karena hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan, menentukan kebutuhan perbaikan, serta mendukung pengembangan program secara sistematis dan berbasis data. Tanpa evaluasi yang terarah dan terukur, penyelenggara berpotensi mengulang pola pelaksanaan yang sama tanpa mengetahui aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

Sejalan dengan permasalahan tersebut, pihak P4 JUKS juga menyampaikan adanya kebutuhan untuk memperoleh informasi evaluatif yang lebih terstruktur mengenai pengalaman peserta selama mengikuti pelatihan. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui aspek pelaksanaan yang telah memperoleh respons positif serta aspek yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan, khususnya sebagai salah satu dasar awal dalam menilai efektivitas pelaksanaan pelatihan dari perspektif reaksi peserta serta sebagai bahan pertimbangan bagi keberlanjutan kerja sama dengan instruktur atau pihak ketiga pada program pelatihan berikutnya. Dengan adanya evaluasi yang sistematis, P4 JUKS diharapkan dapat melakukan perencanaan program secara

⁵ Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

lebih terarah, menentukan prioritas perbaikan, dan meningkatkan kualitas pelaksanaan pelatihan secara berkelanjutan berdasarkan data.

Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi pelatihan secara sistematis dan terukur adalah Model Evaluasi Kirkpatrick. Model ini dikembangkan oleh Donald L. Kirkpatrick pada tahun 1959 dan membagi evaluasi pelatihan ke dalam empat level, yaitu *Reaction*, *Learning*, *Behavior*, dan *Results*.⁶ Level 1 (*Reaction*) mengevaluasi reaksi atau kepuasan peserta terhadap pengalaman pelatihan, Level 2 (*Learning*) mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan peserta, Level 3 (*Behavior*) menilai penerapan hasil pelatihan dalam perubahan perilaku, sedangkan Level 4 (*Results*) mengevaluasi dampak pelatihan terhadap hasil yang lebih luas. Masing-masing level memiliki fokus evaluasi yang berbeda sesuai dengan tujuan dan informasi yang ingin diperoleh.⁷

Dalam konteks Pelatihan Kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS, penelitian ini difokuskan pada Level 1 (*Reaction*). Pemilihan level tersebut didasarkan pada permasalahan yang ditemukan di lapangan, yaitu belum tersedianya data yang secara khusus dan sistematis menggambarkan reaksi serta tingkat kepuasan peserta terhadap berbagai aspek pelaksanaan pelatihan. Evaluasi Level 1 digunakan untuk mengetahui bagaimana peserta menerima dan

⁶ Kirkpatrick, D. L. (1998). *Evaluating Training Programs: The Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

⁷ Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating Training Programs: The Four Levels* (3rd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

menilai pengalaman pelatihan yang mereka ikuti melalui tujuh aspek, yaitu instruktur, fasilitas pelatihan, waktu pelatihan, media pelatihan, materi pelatihan, konsumsi, serta studi kasus atau latihan praktik. Dengan demikian, pemilihan Level 1 dilakukan sesuai dengan kebutuhan evaluasi yang ditemukan pada pelaksanaan program di P4 JUKS.⁸

Selain itu, evaluasi pada Level 2 (*Learning*) memerlukan pengukuran capaian pembelajaran melalui instrumen seperti *pre-test* dan *post-test* yang merupakan bagian dari proses pembelajaran yang dilaksanakan oleh instruktur. Mengingat instruktur pelatihan berasal dari pihak ketiga, peneliti dan pihak P4 JUKS tidak memiliki kewenangan langsung untuk merancang dan melaksanakan pengukuran hasil belajar pada program yang menjadi objek penelitian. Kondisi tersebut menjadi salah satu pertimbangan tambahan dalam menentukan ruang lingkup penelitian, di samping pertimbangan utama bahwa kebutuhan evaluasi yang ditemukan di P4 JUKS berfokus pada belum tersedianya informasi mengenai reaksi dan tingkat kepuasan peserta.

Lebih lanjut, evaluasi pada Level 3 (*Behavior*) dan Level 4 (*Result*) membutuhkan pemantauan lanjutan setelah peserta memasuki dunia kerja, sehingga memerlukan waktu, konteks, serta akses terhadap lingkungan kerja peserta yang berada di luar cakupan penelitian ini.⁹ Oleh karena itu, penelitian dibatasi pada Level 1 agar evaluasi dapat

⁸ Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

⁹ Widoyoko, E. P. (2017). *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

dilakukan secara lebih terarah sesuai dengan kebutuhan dan ruang lingkup penelitian. Hasil evaluasi pada level ini tidak dimaksudkan untuk menyimpulkan efektivitas program pelatihan secara keseluruhan, melainkan untuk menggambarkan reaksi dan tingkat kepuasan peserta terhadap aspek-aspek pelaksanaan pelatihan yang dievaluasi.¹⁰

Meskipun reaksi positif peserta tidak dapat secara langsung digunakan untuk menyimpulkan peningkatan hasil belajar, perubahan perilaku, maupun dampak program secara keseluruhan, evaluasi reaksi tetap memiliki nilai penting sebagai umpan balik awal bagi penyelenggara. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu dipertahankan dan aspek yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan pada pelaksanaan program berikutnya. Dalam perspektif Teknologi Pendidikan, proses pengumpulan data, analisis, evaluasi, dan penyusunan rekomendasi berbasis temuan merupakan bagian dari upaya sistematis dalam memecahkan permasalahan pembelajaran dan meningkatkan kualitas pengalaman belajar peserta. Dengan demikian, penelitian ini memiliki keterkaitan dengan bidang Teknologi Pendidikan melalui penerapan fungsi evaluasi untuk mendukung perbaikan dan pengembangan program pelatihan berdasarkan data.¹¹

¹⁰ Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2007). *Implementing the Four Levels*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.

¹¹ Arikunto, S., & Jabar, C. S. A. (2018). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini berjudul “Evaluasi Program Pelatihan Kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis bagi Siswa SMK di P4 JUKS (Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu) Menggunakan Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1 (Reaksi)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi reaksi dan tingkat kepuasan peserta terhadap tujuh aspek pelaksanaan pelatihan, yaitu instruktur, fasilitas pelatihan, waktu pelatihan, media pelatihan, materi pelatihan, konsumsi, serta studi kasus atau latihan praktik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi pihak penyelenggara dalam mempertahankan aspek yang telah memperoleh respons positif serta memprioritaskan peningkatan pada aspek yang masih memerlukan perbaikan.

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan program pelatihan kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS dalam memenuhi kebutuhan peningkatan kompetensi siswa SMK di bidang administrasi perkantoran dan layanan bisnis?
2. Bagaimana peran instruktur dalam menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif, komunikatif, dan mendukung selama pelaksanaan pelatihan kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis?

3. Bagaimana relevansi materi pelatihan yang diberikan dengan tuntutan kompetensi dunia usaha dan dunia industri, khususnya pada bidang administrasi perkantoran dan layanan bisnis saat ini?
4. Bagaimana pengaruh sarana dan prasarana yang tersedia di P4 JUKS terhadap kenyamanan serta efektivitas proses pelatihan kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis bagi peserta?
5. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan program pelatihan kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS?
6. Bagaimana evaluasi program pelatihan kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS ditinjau dari Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1 (Reaksi)?

C. Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan program pelatihan kejuruan bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis yang diselenggarakan oleh Pusat Pelatihan dan Pengembangan Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu (P4 JUKS). Fokus utama penelitian diarahkan pada penerapan Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1 (Reaksi) untuk menilai tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan. Aspek yang dievaluasi mencakup kualitas instruktur, relevansi materi, media pelatihan, fasilitas, waktu pelatihan, konsumsi, serta persepsi peserta terhadap pelaksanaan studi kasus dan latihan

praktik. Subjek penelitian adalah siswa SMK peserta pelatihan di P4 JUKS. Level evaluasi lainnya tidak dibahas karena memerlukan observasi lanjutan, dan penelitian ini berfokus pada persepsi peserta, bukan pada aspek teknis pelayanan administrasi dan layanan bisnis.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan penelitian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana reaksi peserta terhadap pelaksanaan program pelatihan kejuruan bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS (Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu) berdasarkan Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1 (Reaksi)?” Rumusan ini difokuskan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan dari kalangan siswa SMK terhadap pelaksanaan kegiatan, mencakup aspek instruktur, materi, media, fasilitas, waktu, konsumsi, dan manfaat pelatihan dari studi kasus yang diberikan sebagai indikator keberhasilan program.

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi reaksi dan tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan Program Pelatihan Kejuruan Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis di P4 JUKS (Jakarta Utara dan Kepulauan Seribu) dengan menggunakan Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1 (*Reaction*). Melalui penelitian ini diharapkan

diperoleh gambaran mengenai reaksi peserta terhadap berbagai aspek pelaksanaan pelatihan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penyelenggara dalam mempertahankan aspek yang telah memperoleh respons positif serta meningkatkan aspek yang masih memerlukan perbaikan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang pendidikan dan pelatihan kejuruan, khususnya terkait penerapan *Model Evaluasi Kirkpatrick Level 1 (Reaksi)* dalam menilai efektivitas program pelatihan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai evaluasi pelatihan kejuruan di bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis, serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi P4 JUKS, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam penyusunan, metode, serta sistem evaluasi pelatihan kejuruan di bidang Manajemen Perkantoran dan Layanan Bisnis agar lebih efektif, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan dunia industri.

- b. Bagi instruktur pelatihan,** penelitian ini dapat memberikan umpan balik mengenai efektivitas penggunaan metode pembelajaran, serta pengelolaan kegiatan pelatihan, sehingga dapat meningkatkan kualitas proses pembelajaran di lapangan.
- c. Bagi peserta pelatihan (siswa SMK),** hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan peserta terhadap pelaksanaan pelatihan di bidang manajemen perkantoran dan layanan bisnis.
- d. Bagi dunia industri,** penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang kesesuaian kompetensi hasil pelatihan kejuruan dengan kebutuhan tenaga kerja sektor administrasi perkantoran dan layanan bisnis, serta memperkuat kemitraan dengan lembaga pelatihan.

