

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan transformasi digital yang bergerak cepat, tuntutan terhadap kualitas sumber daya manusia (SDM) tidak hanya meningkat, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis bagi kelangsungan dan daya saing organisasi. Organisasi, baik korporasi maupun nirlaba, dituntut untuk tidak hanya mampu beradaptasi, tetapi juga secara proaktif dan strategis mengembangkan kompetensi karyawannya agar dapat bersaing secara efektif di kancah lokal maupun global. Mengingat persaingan yang kian tajam, investasi pada SDM melalui pelatihan telah bergeser dari fungsi pendukung menjadi strategi inti organisasi.

Pelatihan berbasis kompetensi pun menjadi instrumen vital untuk memperkuat kapabilitas karyawan secara sistematis. Kompetensi yang terukur memungkinkan organisasi memastikan bahwa setiap individu berkontribusi optimal terhadap performa perusahaan dan pencapaian visi strategis jangka panjang. Sebagai lembaga yang mengelola amanah dan kepercayaan publik, Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) memikul tanggung jawab yang sangat besar.

Jaringan yang mencakup 34 BAZNAS Provinsi dan 463 BAZNAS Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, serta bermitra dengan 28 Lembaga Amil Zakat Nasional dan 23 Lembaga Zakat Internasional. Cakupan tanggung jawab BAZNAS berskala nasional bahkan global¹. Hal ini menegaskan perlunya SDM yang kompeten dan profesional untuk menjaga kredibilitas dan efektivitas pengelolaan zakat. Didirikan pada tahun 2001, BAZNAS berperan strategis dalam pengelolaan dana umat yang berlandaskan prinsip syariat Islam, amanah, dan akuntabilitas. Eksistensi dan kredibilitas BAZNAS sangat bergantung pada kapasitas dan integritas para amilnya. Pengembangan SDM yang unggul dan profesional bukan hanya kebutuhan operasional, melainkan sebuah tuntutan ideologis dan moral. Untuk menjawab tuntutan profesionalisme tersebut, BAZNAS membentuk Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) BAZNAS RI yang memiliki mandat sebagai pusat pengembangan kompetensi dan profesionalisme amil zakat di seluruh Indonesia. Menurut Handoko (2013) dalam Juwita (2019), suatu organisasi atau perusahaan harus selalu memperhatikan produktivitas, pendidikan, dan pelatihan, karena pelatihan merupakan segala kegiatan yang dirancang untuk meningkatkan kinerja para pegawainya.²

¹ Badan Amil Zakat Nasional, "BAZNAS: Badan Amil Zakat Nasional," diakses pada 4 Desember 2025, <https://baznas.go.id/>.

² Juwita, R. (2019). Analisis Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Pada Pegawai BPS Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 2(1).

Dengan demikian, keberadaan Pusdiklat BAZNAS menempati posisi strategis dalam memastikan kualitas pengelolaan zakat nasional. Pusdiklat BAZNAS menyelenggarakan berbagai program unggulan, salah satunya adalah pelatihan berbasis kompetensi yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan teknis dan nonteknis peserta.

Program pelatihan ini diharapkan mampu membekali amil zakat dengan kompetensi yang sesuai dengan standar kerja dan tuntutan profesionalisme pengelolaan zakat. Namun, implementasi program pelatihan yang baik tidak akan optimal tanpa sistem evaluasi yang komprehensif dan berbasis data peserta. Tanpa evaluasi yang sistematis, suatu program pelatihan berpotensi berjalan dalam ruang hampa, baik terhadap peningkatan kompetensi individu maupun terhadap pengembangan program pelatihan tersebut.

Menurut model evaluasi Kirkpatrick, tingkat reaksi peserta (Level 1) merupakan langkah awal yang krusial, keterlibatan, dan persepsi peserta terhadap elemen-elemen pelatihan seperti materi, fasilitator, metode, dan fasilitas³. Data hasil evaluasi reaksi peserta ini merupakan umpan balik langsung (*first-hand feedback*) yang

<https://media.neliti.com/media/publications/313307-analisis-pengaruh-pelatihan-dan-pengemba-7a926a50.pdf>

³ Kirkpatrick,D.L.,& Kirkpatrick,J.D. (2006) *Evaluating Programs: The four levels*.

menjadi dasar empiris bagi perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), peningkatan mutu, dan penjaminan keberlanjutan program pelatihan.

Berdasarkan visi Pusdiklat BAZNAS sebagai pusat pengembangan kompetensi dan profesionalisme amil zakat secara berkelanjutan, serta misinya dalam menyelenggarakan pelatihan berbasis kompetensi, mengembangkan sertifikasi, riset, dan inovasi kurikulum, hal ini sejalan dan secara langsung mendukung Misi BAZNAS ke-4, yaitu “Memperkuat kompetensi, profesionalisme, integritas, dan kesejahteraan amil zakat nasional secara berkelanjutan”. Dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas pelatihan merupakan aspek strategis dalam mendukung profesionalisme amil zakat.

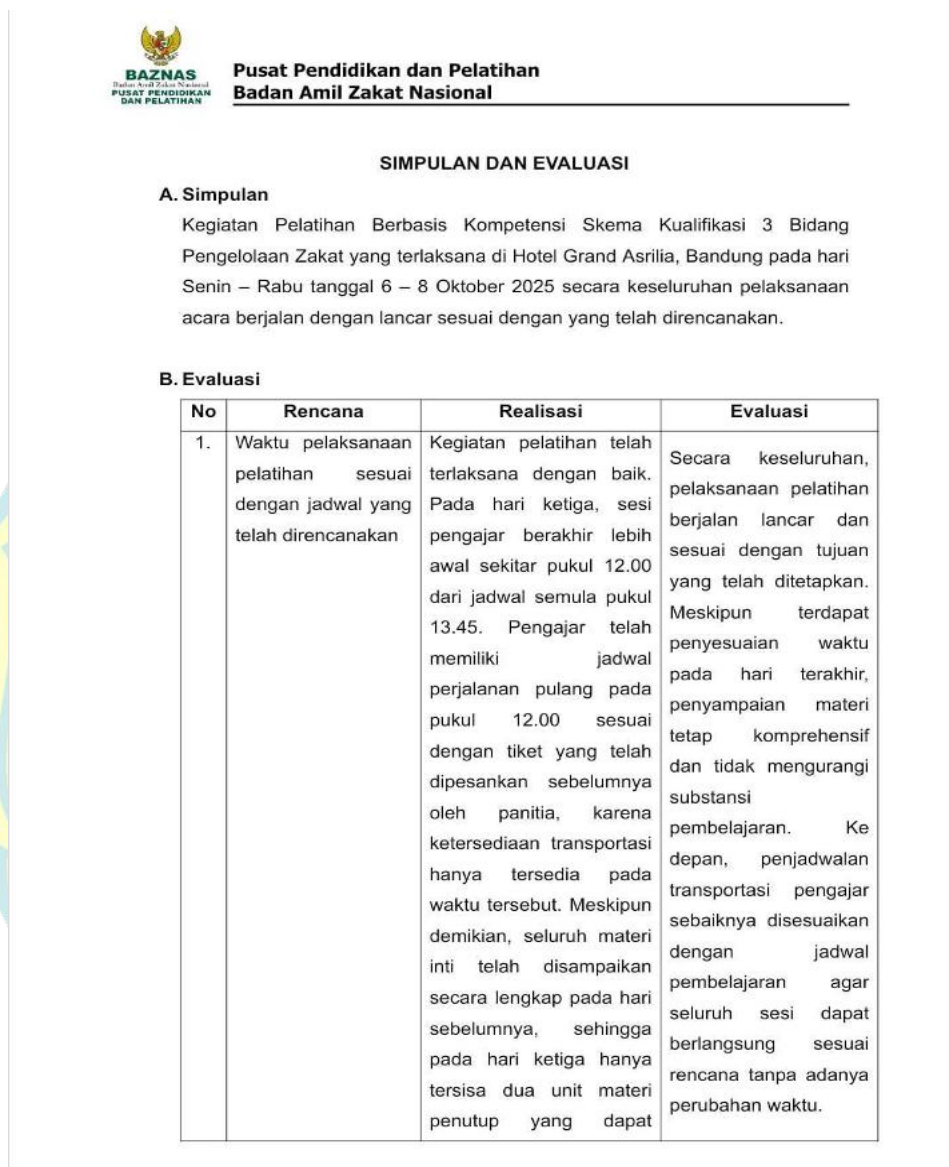
Visi dan misi tersebut mencerminkan komitmen BAZNAS untuk membangun ekosistem pengelolaan zakat yang modern, terpercaya, dan berkelas dunia.⁴ Namun, berdasarkan informasi yang diperoleh dari manajer dan staf Pusdiklat, hingga saat ini belum pernah dilakukan evaluasi reaksi peserta secara terstruktur, khususnya untuk Skema Kualifikasi 3.

⁴ Badan Amil Zakat Nasional, "BAZNAS: Badan Amil Zakat Nasional," diakses pada Desember 2025, <https://baznas.go.id/>.

Berdasarkan konteks Teknologi Pendidikan, ketiadaan evaluasi terstruktur ini juga mencerminkan kesenjangan dalam pemanfaatan tools digital untuk assessment yang efisien. Mengingat BAZNAS belum memiliki *Learning Management System (LMS)* dan belum mengadopsi *microLearning*, evaluasi reaksi menjadi langkah awal yang penting untuk memahami respon peserta terhadap pelatihan. evaluasi terhadap setiap program pelatihan yang diselenggarakan.

Sebagai upaya untuk menjaga mutu penyelenggaraan pelatihan, Pusdiklat BAZNAS RI telah melakukan evaluasi terhadap setiap program pelatihan yang diselenggarakan. Namun, berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi yang diperoleh peneliti, evaluasi yang dilaksanakan masih berfokus pada aspek administratif dan pelaporan kegiatan, sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai reaksi peserta terhadap kualitas pelatihan. Kondisi ini menunjukkan bahwa hasil evaluasi belum sepenuhnya dimanfaatkan sebagai dasar untuk mengidentifikasi pengalaman belajar peserta maupun sebagai acuan dalam penyempurnaan program pelatihan secara berkelanjutan. Adapun contoh laporan

evaluasi yang selama ini digunakan oleh Pusdiklat BAZNAS RI disajikan pada gambar berikut.



Gambar 1.1 Laporan Pelatihan PBK Skema Kualifikasi 3

Gambar tersebut menunjukkan laporan evaluasi Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 yang selama ini digunakan oleh Pusdiklat BAZNAS RI. Berdasarkan laporan tersebut, evaluasi

yang dilakukan masih bersifat umum dan belum mengukur reaksi peserta secara komprehensif. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) yang menjadi dasar perlunya evaluasi reaksi peserta sebagai upaya perbaikan program pelatihan.

Ketiadaan data evaluasi yang komprehensif ini tidak hanya menjadi kesenjangan operasional, tetapi juga berpotensi menghambat pencapaian misi strategis BAZNAS tersebut. Tanpa data yang valid, upaya perbaikan kurikulum dan metodologi training hanya bersifat reaktif dan spekulatif. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan gambaran awal mengenai tingkat kepuasan dan efektivitas pelatihan. Evaluasi reaksi bukan hanya formalitas semata, melainkan kebutuhan strategis dan wujud akuntabilitas atas investasi dana umat yang telah dialokasikan BAZNAS untuk pengembangan SDM.

Setiap rupiah yang digunakan untuk pelatihan harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada masyarakat dan donatur. Melalui data reaksi yang cepat, sistematis, dan objektif, Pusdiklat dapat segera mengidentifikasi kelemahan mendasar pada desain, materi, atau penyampaian, yang menjadi kunci untuk mengoptimalkan sumber daya dan memastikan efisiensi program di masa mendatang. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi potensi

pemanfaatan evaluasi sebagai langkah awal menuju implementasi teknologi pendidikan yang lebih komprehensif di BAZNAS.

Sebagai contoh, jika mayoritas peserta memberikan reaksi negatif terhadap metode penyampaian yang monoton, Pusdiklat dapat segera melakukan pelatihan bagi fasilitator *train the trainer* untuk mengadopsi metode yang lebih partisipatif dan interaktif. Sebaliknya, jika evaluasi pada level dasar ini ditiadakan, program pelatihan akan terus berjalan dalam kebutaan data (*data blindness*), berisiko mengulangi ketidaksempurnaan yang sama, yang pada akhirnya dapat menghambat peningkatan kinerja Amil, mengikis kredibilitas BAZNAS, dan menggagalkan upaya berkelanjutan dalam mencapai profesionalisme amil zakat yang dituntut oleh masyarakat.

Evaluasi ini bertujuan untuk memperoleh data empiris terkait kepuasan peserta terhadap aspek desain, materi, Pengajar/fasilitator, metode, dan lingkungan pelatihan, serta memastikan bahwa kegiatan pelatihan yang dilaksanakan mengandung nilai organisasi dan berorientasi pada peningkatan kapasitas amil zakat yang profesional dan beretika.

Dari perspektif eksternal, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap profesionalisme pengelolaan zakat serta dinamika kompetisi antar lembaga zakat mendorong pentingnya peningkatan kualitas program pelatihan secara berkelanjutan. Reputasi BAZNAS

di mata masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja amil di lapangan, yang kualitasnya dibentuk melalui pelatihan ini. Sementara dari sisi internal, evaluasi diperlukan untuk memastikan kesesuaian program dengan kebutuhan aktual peserta dan standar kompetensi yang terus berkembang. Melalui pendekatan yang empiris dan kontekstual, penelitian ini diharapkan tidak hanya menjawab tantangan evaluasi program pelatihan, tetapi juga memperkuat fondasi strategis Pusdiklat BAZNAS dalam mewujudkan visi-misinya.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat akademis, tetapi juga memiliki nilai praktis yang tinggi bagi peningkatan tata kelola dan kualitas layanan BAZNAS secara nasional. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan strategi evaluasi pelatihan yang lebih sistematis dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi reaksi peserta sebagai tahap awal dalam menilai efektivitas pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi..

B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 di Pusat Pendidikan dan Pelatihan BAZNAS RI berdasarkan penilaian peserta pelatihan?
2. Bagaimana reaksi peserta terhadap pelaksanaan Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 di Pusdiklat BAZNAS RI ditinjau dari aspek-aspek pelatihan yang dievaluasi?
3. Bagaimana hasil evaluasi reaksi Pelaksanaan program Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 Di Pusdiklat BAZNAS RI?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini dibatasi pada evaluasi Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 di Pusdiklat BAZNAS RI pada Level 1 (*Reaction*) berdasarkan Model Evaluasi Kirkpatrick. Evaluasi difokuskan pada reaksi peserta terhadap penyelenggaraan pelatihan berdasarkan aspek-aspek yang telah ditetapkan dalam instrumen penelitian.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana hasil evaluasi reaksi Pelaksanaan program Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 Di Pusdiklat BAZNAS RI?”

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggali respons peserta dalam mengikuti program pelatihan berbasis kompetensi di Pusdiklat BAZNAS RI. Secara lebih terperinci, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mendeskripsikan reaksi peserta terhadap Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Skema Kualifikasi 3 di Pusdiklat BAZNAS RI.
- 2) Mengukur kualitas pelaksanaan pelatihan berdasarkan indikator dalam Kirkpatrick Level 1 (Reaksi).
- 3) Memberikan rekomendasi perbaikan untuk pengembangan program pelatihan di Pusdiklat BAZNAS RI.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi penyelenggaraan pelatihan ke depannya.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Manfaat bagi Peneliti

1. Menerapkan dan mengembangkan ilmu serta teori yang diperoleh selama perkuliahan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia, evaluasi pelatihan, dan manajemen pendidikan.
2. Memperoleh pengalaman empiris dan wawasan praktis dalam melakukan penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penyusunan laporan.
3. Sebagai pemenuhan salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan program studi.

b) Manfaat bagi Perguruan Tinggi

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya terkait evaluasi program pelatihan berbasis kompetensi.
2. Memperkuat hubungan kerjasama antara perguruan tinggi dengan dunia praktisi, dalam hal ini Pusdiklat BAZNAS RI, sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

3. Meningkatkan kontribusi penelitian aplikatif dari civitas akademika yang dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan di organisasi mitra.

C) Manfaat bagi Lembaga (Pusdiklat BAZNAS RI)

1. Sebagai umpan balik (feedback) yang sistematis dan objektif mengenai kualitas penyelenggaraan program pelatihan berbasis kompetensi dari perspektif peserta.
2. Memberikan data dan informasi mengenai tingkat kepuasan peserta serta faktor-faktor yang mempengaruhi reaksi mereka, yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan dan penyempurnaan program pelatihan di masa mendatang.
3. Mendukung tercapainya visi dan misi Pusdiklat BAZNAS RI dalam menjadi pusat pengembangan kompetensi dan profesionalisme amil zakat secara berkelanjutan.