

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu sumber tenaga kerja yang terbesar di dunia. Salah satu penyumbang tenaga kerja yang cukup besar adalah Kabupaten Ponorogo (BPS Ponorogo, 2011a: 13 dan 20). Di kabupaten ini, kehidupan sebagai petani sawah dirasakan tidak lagi menjanjikan bagi masyarakatnya. Untuk bekerja di sektor lain pun peluang susah untuk diperoleh. Oleh karena itu, wajar kiranya daerah ini menjadi salah satu daerah di Indonesia yang menjadi sumber tenaga kerja untuk pergi ke luar negeri.

TABEL 1.1
PENEMPATAN TENAGA KERJA PONOROGO KE LUAR NEGERI
BERDASARKAN NEGARA TUJUAN
TAHUN 2009 – 2010

NO	Negara Tujuan	Tahun 2009			Tahun 2010		
		L	P	JML	L	P	JML
1	Malaysia	304	68	372	182	98	280
2	Singapura	-	82	82	10	126	136
3	Brunai Darussalam	-	-	0	-	-	0
4	Korea Selatan	13	-	13	19	8	27
5	Taiwan	34	218	252	14	553	567
6	Arab Saudi	11	223	234	9	132	141
7	Amerika Serikat	-	-	0	-	-	0
8	Hongkong	-	108	108	-	290	290
9	Abu Dhabi	-	2	2	2	44	46
10	Macau	-	1	1	-	1	1
	Jumlah	362	702	1064	236	1252	1488

Sumber: DINSOSKERTRANS, 2011

Tabel 1.1, menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja kab. Ponorogo ke luar negeri mengalami peningkatan di tahun 2010 bila dibanding dengan

tahun 2009. Penyebab peningkatan jumlah tenaga kerja ke luar negeri tersebut adalah sebagai salah satu jalan menyalurkan kelebihan jumlah tenaga kerja di dalam negeri. Indonesia sejak beberapa dekade yang lalu telah mengirimkan angkatan kerja ke negara-negara seperti ke Timur Tengah dan Asia (Timur dan Tenggara). Walaupun sudah lama mengirimkan tenaga kerja ke beberapa negara, selama ini data tentang pasar tenaga kerja belum cukup tersedia secara memadai. Banyak tenaga kerja yang pergi ke berbagai negara tujuan tanpa memiliki informasi ketenagakerjaan yang memadai. Calon tenaga kerja seringkali mengalami kesulitan baik menyangkut ijin dan hubungan kerja, kemigrasian dan masalah sosial, ekonomi, politik dan hukum di negara tujuan.

Tidak hanya data pasar tenaga kerja dan informasi ketenagakerjaan saja yang kurang memadai, tetapi bekal atau keahlian tenaga kerja Indonesia yang ada di luar negeri juga kurang memadai. Hal inilah yang menjadi latar belakang pemerintah bekerja sama dengan pihak swasta untuk memberikan bekal atau keahlian (pendidikan) kepada calon tenaga kerja Indonesia yang akan bekerja ke luar negeri.

Selanjutnya, berdirilah balai-balai latihan kerja luar negeri yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia. Dengan terlalu banyaknya balai latihan kerja luar negeri (BLK-LN) yang berdiri, hal inilah yang memacu balai-balai latihan kerja luar negeri tersebut berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan perhatian dari calon tenaga kerja luar

negeri. Harapannya semakin banyak pula calon tenaga kerja luar negeri yang bergabung atau menempuh pendidikan di BLK-LN.

Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. BLK-LN juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di *image* konsumen khususnya calon tenaga kerja luar negeri. Kotler (dikutip oleh Assegaff, 2009) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Assegaff (2009) hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan.

Masih menurut Assegaff (2009) pada umumnya, pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Menciptakan kepuasan konsumen melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan *image* positif di hati konsumen. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada calon tenaga kerja luar negeri bukanlah merupakan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat calon tenaga kerja luar negeri tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan calon tenaga kerja luar

negeri. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan calon tenaga kerja luar negeri. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat calon tenaga kerja luar negeri mau menempuh pendidikan ke BLK-LN dan dari hubungan tersebut pengelola BLK-LN dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan calon tenaga kerja luar negeri, sehingga pengelola BLK-LN dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat calon tenaga kerja luar negeri puas terhadap pelayanan yang diberikan.

BLK-LN Eka Management sendiri mempunyai beberapa pelayanan, seperti pendidikan, pelatihan, menyelenggarakan UJK, dan penyaluran ke lembaga terkait (PJTKI). Selain itu fasilitas, kerapian tata letak, kecepatan pelayanan dan perhatian atau keramahan pengelola atau instruktur juga dapat mempengaruhi kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang menempuh pendidikan di BLK-LN Eka Management. Menurut Parasuraman (dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, 2007) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang diharapkan atau bahkan lebih baik, maka dipersepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Untuk meningkatkan pelayanan, maka diperlukan kritik dan saran dari calon tenaga kerja luar negeri agar pengelola atau instruktur BLK-LN Eka Management dapat menyediakan sarana dan pelayanan yang dibutuhkan oleh

calon tenaga kerja luar negeri. Setiap calon tenaga kerja luar negeri mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang diterima, sehingga pengelola atau instruktur BLK-LN Eka Management perlu membuat prioritas dalam program peningkatan kualitas pelayanan karena sulit bagi pengelola bila harus memenuhi semua kebutuhan calon tenaga kerja luar negeri karena berbagai keterbatasan. Persepsi calon tenaga kerja luar negeri dapat dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas jasa yang diterimanya, oleh karena itu pengelola atau instruktur BLK-LN Eka Management harus berusaha meningkatkan kinerjanya agar calon tenaga kerja luar negeri merasa puas.

Untuk mengetahui apakah BLK-LN Eka Management sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan calon tenaga kerja luar negeri, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Tenaga Kerja Di Balai Latihan Kerja Luar Negeri (BLK-LN) Eka Management Ponorogo**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dibuat beberapa pertanyaan penelitian yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh *tangible* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management?
2. Apakah terdapat pengaruh *reliability* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management?
3. Apakah terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management?

4. Apakah terdapat pengaruh *assurance* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management?
5. Apakah terdapat pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable *tangible* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable *reliability* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable *responsiveness* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable *assurance* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management.
5. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable *emphaty* terhadap kepuasan calon tenaga kerja luar negeri yang belajar di BLK-LN Eka Management.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa seputar kualitas pelayanan di Balai Latihan Kerja Luar Negeri. Penelitian ini juga dapat di jadikan referensi untuk penelitian mendatang tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bidang lain.

2. Bagi pengelola Balai Latihan Kerja Luar Negeri

Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja pengelola atau instruktur dan kualitas pelayanan terhadap calon tenaga kerja di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat di jadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada calon tenaga kerja sehingga tercipta kepuasan.