BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan persaingan yang semakin kompetitif, organisasi atau perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas karyawan agar dapat bersaing. Salah satu strategi utama yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut adalah melalui peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) (Watson, 2022). Pelatihan profesi merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja, kompetensi, dan produktivitas karyawan (Maulyan, 2019). Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan menyebutkan bahwa pelatihan kerja bertujuan meningkatkan kompetensi tenaga kerja secara sistematis. Maka dari itu pelatihan dituntut tidak hanya untuk memberikan aksesibilitas, tetapi juga memberikan layanan yang profesional dan bermutu tinggi, guna menciptakan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing tinggi. Kualitas mutu dari suatu layanan pelatihan ditinjau dari kemampuan memuaskan kebutuhan yang dibutuhkan (Irawati Erna, 2022).

Dalam konteks pelatihan, pengertian mutu mencakup input, proses, dan output pelatihan. Mutu menjadi hal yang sangat penting, karena itu merupakan cara untuk meningkatkan layanan jasa (Hamzah, 2013). Mutu tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitas atau kualitas materi yang disampaikan, melainkan juga proses pelatihan itu sendiri, sejauh mana pelatihan dapat menambah pengetahuan, keterampilan dan memperbaiki sikap peserta (Umar Mardan & Ismail Feiby, 2017). Untuk memastikan mutu tersebut, diperlukan suatu sistem penjaminan mutu yang terstruktur.

Sistem penjaminan mutu merupakan mekanisme yang sistematis, terintegrasi dan berkelanjutan untuk memastikan bahwa seluruh proses pelaksanaan pelatihan telah memenuhi standar mutu (Gustini & Mauly, 2019). Penjaminan mutu melibatkan serangkaian kegiatan monitoring, evaluasi, dan *review* terhadap kualitas

pelatihan yang ada. Dengan demikian, penjaminan mutu menjadi sarana penting untuk membangun kepercayaan stakeholder melalui pemenuhan standar dari setiap komponen (Ula Naila Kholisotul & Zainabiyy Syafiqoh Zuhda Samiyah, 2024).

Siklus PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) merupakan model yang umum digunakan dalam penjaminan mutu. Tahap *plan* mencakup perencanaan program pelatihan, mulai dari analisis kebutuhan, perumusan tujuan, hingga perancangan kurikulum dan metode pembelajaran. Tahap *do* adalah proses pelaksanaan pelatihan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Tahap *check* merupakan evaluasi terhadap proses dan hasil pelatihan yang dilakukan selama maupun setelah pelatihan berlangsung. Tahap *act* digunakan untuk memperbaiki kekurangan yang ditemukan pada tahap *check*, dan untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan (Raihan et al., 2025). Salah satu aspek penting dalam tahap *check* pada siklus PDCA adalah pelaksanaan evaluasi, khususnya evaluasi formatif yang memiliki peran dalam memantau dan meningkatkan mutu pelatihan secara berkelanjutan. Dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan No. 6 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Pelatihan untuk melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelatihan.

Evaluasi formatif merupakan merupakan jenis evaluasi yang dilakukan selama proses pelatihan berlangsung, bukan setelah latihan selesai. Tujuan dari evaluasi ini untuk memantau dan meningkatkan efektivitas pelatihan secara langsung, dengan cara memberikan umpan balik yang tepat waktu kepada instruktur dan penyelenggara pelatihan (Scott et al., 2020). Evaluasi formatif berperan penting dalam sistem penjaminan mutu, karena menyediakan umpan balik secara berkelanjutan dan memungkinkan pengelola melakukan perbaikan secara langsung terhadap metode, materi, maupun pendekatan pembelajaran yang digunakan (Black & Wiliam, 1998).

Namun, tidak semua lembaga pelatihan memiliki sistem penjaminan mutu yang terstruktur. Banyak program pelatihan yang dilaksanakan tanpa evaluasi yang memadai atau tanpa tindak lanjut perbaikan berdasarkan hasil evaluasi tersebut. Hal ini dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara tujuan pelatihan dan hasil yang dicapai, serta berdampak pada rendahnya kualitas layanan yang diberikan oleh peserta pelatihan setelah mereka kembali ke lingkungan kerja (Putu Ayub

Darmawan et al., 2021). Dalam konteks pelatihan, ini berarti bahwa program pelatihan harus dikaji dan diperbaiki secara terus-menerus berdasarkan umpan balik dan evaluasi yang valid.

Salah satu lembaga yang memberikan pelatihan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) ialah Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI). PHRI Jawa Barat merupakan organisasi yang salah satu tujuannya memberikan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan mutu hotel, restoran, jasa boga, jasa pangan, dan lembaga pendidikan pariwisata. Anggota organisasi PHRI Jawa Barat terdiri dari hotel dan restoran yang terdapat di provinsi Jawa Barat. PHRI menyediakan pelatihan-pelatihan yang bermanfaat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan hotel dan restoran.

Berdasarkan observasi awal di lembaga pelatihan di bawah PHRI, ditemukan bahwa sistem penjaminan mutu belum diimplementasikan secara menyeluruh. Salah satu indikasi lemahnya penjaminan mutu adalah sistem evaluasi yang dilakukan belum optimal selama proses pelatihan berlangsung. Hal ini dapat terlihat dari belum tersedia sistem informasi pelatihan yang terdokumentasi secara baik, sehingga menyulitkan proses pencarian data pelatihan dan tindak lanjut hasil evaluasi. Pelaksanaan evaluasi selama proses pelatihan berlangsung belum optimal; dan tidak dilakukan secara berkala, sehingga tidak dapat digunakan secara maksimal untuk pemantauan dan perbaikan proses pembelajaran secara langsung. Mekanisme umpan balik dalam pelatihan belum dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi, baik dari peserta kepada instruktur, maupun dari pengelola kepada seluruh pihak yang terlibat. Tindak lanjut terhadap hasil evaluasi belum berjalan optimal. masih rendahnya pemahaman dan kesadaran sebagian pengelola terhadap pentingnya evaluasi dalam siklus penjaminan mutu.

Maka dari itu, pada penelitian ini menggunakan evaluasi formatif karena evaluasi formatif memiliki peran dalam perbaikan berkelanjutan dan relevan selama proses pelatihan berlangsung. Evaluasi ini memberikan umpan balik secara langsung, sehingga ketidaksesuaian, hambatan atau kebutuhan peserta dapat segera dilakukan (Sukarismanti et al., 2024). Evaluasi formatif mengarahkan proses pembelajaran menuju peningkatan mutu berkelanjutan.

Dalam penelitian terdahulu Rohmani (2023) evaluasi formatif dalam proses pembelajaran, di mana penilaian formatif berfungsi sebagai alat untuk memantau kemajuan dan penguasaan kompetensi peserta. Implementasi evaluasi formatif dalam program pelatihan, penyampaian umpan balik yang lebih cepat dan relevan. Dengan tindakan perbaikan yang berkelanjutan berdasarkan evaluasi formatif, kualitas program pelatihan dapat ditingkatkan secara signifikan, menciptakan dampak positif untuk peserta dan penyelenggara. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sukirman (2023) menyatakan bahwa ketentuan evaluasi formatif yang baik yaitu desain spesifik dan strategi evaluasi yang dilakukan secara terarah terhadap kompetensi yang dicapai, memberikan peluang untuk meningkatkan keahlian peserta. Berdasarkan hasil penelitian selumnya lebih banyak membahas mengenai desain evaluasi formatif secara ideal, tetapi belum banyak yang mengkaji bagaimana praktik evaluasi tersebut dijalankan dalam konteks pelatihan singkat.

Dengan mempertimbangkan pentingnya evaluasi formatif sebagai bagian dari peningkatan mutu pelatihan, serta lemahnya penerapan evaluasi ini di PHRI, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai Penerapan Evaluasi Formatif dalam Peningkatan Mutu Berkelanjutan Program Pelatihan di PHRI. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperbaiki sistem pelatihan yang ada serta meningkatkan kualitas SDM di sektor perhotelan dan restoran.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka diperoleh indentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Masih ditemukan berbagai kendala dalam penerapan penjaminan mutu dalam pelaksanaan program pelatihan di PHRI Jawa Barat.
2. Pelaksanaan evaluasi program pelatihan di PHRI Jawa Barat yang dilakukan secara berkala selama proses pelatihan belum dilakukan secara optimal.

3. Mekanisme umpan balik yang belum sistematis dalam program pelatihan di PHRI Jawa Barat, yang menyebabkan kesulitan dalam mengukur keberhasilan dan menentukan aspek yang perlu ditingkatkan.
4. Tindak lanjut perbaikan mutu pelatihan belum berjalan optimal. Perubahan atau peningkatan pelaksanaan program pelatihan di PHRI Jawa Barat belum terlihat dan terencana dengan baik.
5. Belum optimalnya kesadaran dan pemahaman pengelola mengenai pentingnya pelaksanaan evaluasi dalam melaksanakan program pelatihan yang berkualitas.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perencanaan evaluasi formatif dalam peningkatan mutu program pelatihan di PHRI?
2. Bagaimana pelaksanaan evaluasi formatif selama pelatihan berlangsung?
3. Bagaimana bentuk dan mekanisme umpan balik yang dilakukan dalam pelatihan di PHRI?
4. Bagaimana upaya perbaikan berdasarkan hasil evaluasi formatif dalam meningkatkan mutu?
5. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam penerapan evaluasi formatif pada program pelatihan di PHRI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan proses perencanaan evaluasi formatif dalam peningkatan mutu program pelatihan yang diselenggarakan oleh PHRI provinsi Jawa Barat.

2. Mendeskripsikan proses pelaksanaan evaluasi formatif selama berlangsungnya program pelatihan di PHRI.
3. Mendeskripsikan bentuk dan mekanisme umpan balik yang diberikan berdasarkan hasil evaluasi formatif dalam pelatihan.
4. Mendeskripsikan upaya tindak lanjut dan perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi formatif dalam rangka peningkatan mutu pelatihan.
5. Menemukan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan evaluasi formatif pada program pelatihan PHRI.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditentukan, manfaat penelitian ini dapat diuraikan menjadi manfaat teoritis dan parktis.

1.4.1 Manfaat Toritis

Manfaat teoritis pada penelitian ini yaitu: penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen pendidikan dan pelatihan, khususnya terkait konsep dan penerapan evaluasi formatif dalam sistem penjaminan mutu dan referensi ilmiah bagi penelitian sejenis yang membahas efektivitas pelatihan dan peningkatan mutu program pelatihan kerja.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis pada penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat bermanfaat untuk PHRI sebagai evaluasi dan perbaikan dalam pelaksanaan program pelatihan. Agar program pelatihan terlaksana dengan lebih efektif dan berkualitas.
2. Memberikan pemahaman mengenai pentingnya evaluasi formatif sebagai alat kontrol dan perbaikan selama proses pelatihan berlangsung.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji berbagai aspek penting dalam penerapan evaluasi formatif pada program pelatihan di PHRI. Aspek tersebut meliputi bagaimana perencanaan evaluasi formatif disusun, bagaimana pelaksanaan evaluasi formatif dilakukan selama pelatihan berlangsung, bagaimana mekanisme umpan balik diterapkan, dan bagaimana tindak lanjut perbaikan dilaksanakan berdasarkan hasil evaluasi yang diperoleh. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji berbagai tantangan yang dihadapi dalam penerapan evaluasi formatif di lingkungan PHRI. Melalui kajian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan evaluasi formatif dalam peningkatan mutu berkelanjutan program pelatihan, sehingga dapat menjadi dasar bagi rekomendasi perbaikan yang berkelanjutan terhadap sistem pelatihan yang diselenggarakan oleh PHRI.