

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menjelaskan bahwa “pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi....”. Seiring berjalannya waktu dan meningkatkan kesadaran mengenai pentingnya pendidikan dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia guna memenuhi hak asasi setiap manusia maka muncul pula konsep pendidikan sepanjang hayat atau *lifelong learning* (LLL) yang secara global diterima bahwa kegiatan pembelajaran dilakukan sepanjang hayat atau selama manusia tersebut hidup tanpa terbatas oleh ruang dan waktu yang mendukung tiga jalur pendidikan di Indonesia yaitu pendidikan formal, nonformal dan informal.

Selama ini pendidikan diidentikan dengan sekolah “formal”, padahal undang-undang telah mengatur sedemikian rupa agar seluruh rakyat Indonesia dapat memperoleh pendidikan dan kadang terlupa dengan jalur pendidikan yang tersedia, yaitu pendidikan nonformal. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 26 Ayat 1 menyebutkan:

“Pendidikan nonformal diselenggarakan bagi warga masyarakat yang memerlukan layanan pendidikan yang berfungsi sebagai pengganti, penambah, dan/atau pelengkap pendidikan formal dalam rangka mendukung pendidikan sepanjang hayat.”

Pendidikan nonformal menjadi jawaban dari masyarakat yang ingin belajar namun terbatas dengan usianya. Pendidikan nonformal menjadi jawaban bagi masyarakat yang selalu haus akan pendidikan. Oleh karena itu, lembaga-lembaga pendidikan nonformal menjadi suatu lembaga yang menyediakan layanan belajar. Lembaga pendidikan nonformal salah satunya adalah PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat) menjadi pelayan masyarakat yang menyediakan jasa yang harus mempertimbangkan kepuasan para warga belajar. Hal tersebut menjadi penting karena PKBM menjadi pusat kegiatan pendidikan di tengah lingkungan masyarakat yang menggerakkan roda pendidikan agar terus berputar. Belajar bukan lah suatu hal yang menarik terlebih untuk orang dewasa, di sini peran pendidikan nonformal untuk menjelaskan betapa

pentingnya pendidikan bagi kehidupan. Dengan pelayanan belajar yang baik, warga belajar akan menikmati setiap proses pembelajarannya hal ini didukung oleh studi yang dilakukan oleh Lam dan Wong (1974) mengatakan bahwa “kepuasan belajar seseorang akan meningkat jika metode pembelajaran sesuai dengan ketertarikan dan kebutuhan peserta” (Kong dan Yan, 2014, hlm. 134).

Berbicara mengenai kepuasan belajar, menurut Long (1985) kepuasan belajar adalah level kebahagiaan seseorang terhadap pengalaman belajar mereka (dalam Topala, 2014, hlm. 228). Berbeda dengan Martin (1988) kepuasan belajar adalah level yang berhubungan antara ekspektasi seseorang dengan pengalaman yang sesungguhnya. Dengan begitu kepuasan belajar berhubungan dengan perasaan dan sikap seseorang terhadap pembelajaran. Selain pembelajaran, peserta juga sangat memperhatikan aspek lainnya, seperti yang ditemukan dalam studi oleh Chuan Wu, dkk. (2015, hlm. 2853) mengatakan bahwa “proses pelayanan dan kecakapan komunikasi staf administrasi di lembaga pendidikan sangat penting, khususnya kepada peserta didik baru, karena kepuasan mereka terhadap pelayanan dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk melanjutkan pendidikan mereka di program selanjutnya.” Lembaga pendidikan tidak hanya terdiri dari bagian pembelajaran, terdapat juga bagian administrasi dan manajemen yang mengelola lembaga tersebut. Peserta yang akan menghabiskan waktunya untuk belajar di suatu lembaga pendidikan bukan hanya menilai seberapa baik proses pembelajaran, materi, metode, kecakapan instruktur, melainkan juga lingkungan lembaga tersebut, termasuk sumber daya manusia yang menyediakan pelayanan administrasi untuk menunjang program pendidikan. Peserta orang dewasa yang sudah lama meninggalkan bangku sekolah dan harus mengikuti pendidikan lagi akan berbeda dengan peserta usia sekolah, karena mereka mengikuti pembelajaran tergantung kepada tujuan yang dimilikinya, sebagai persyaratan di institusi pekerjaan, mereka juga berbeda cara menyelesaikan tugas pembelajarannya. Berdasarkan hasil studi yang dilakukan oleh Chuan Wu, dkk. pada tahun 2014 terdapat hasil dimana semakin tinggi kepuasan belajar peserta, maka semakin tinggi pula keinginan untuk belajar berkelanjutan.

Seperti halnya *marketing*, dunia pendidikan juga menyediakan berbagai ilmu pengetahuan dan paket-paket pembelajaran yang dapat menjadi suatu pilihan untuk diambil atau tidak sama sekali. Dengan statusnya sebagai pilihan, ilmu dan pengetahuan menjadi hal yang perlu

Listya Angsoka, 2018

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BELAJAR TERHADAP MOTIVASI BELAJAR LANJUT WARGA BELAJAR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

dibayar untuk mendapatkannya maka pelangganpun mendapat ilmu dan pengetahuan yang diinginkan. Dalam dunia bisnis, kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat dipertimbangkan, karena ketika pelanggan merasa puas akan suatu produk maka mereka akan mengurangi penyebaran komentar negatif dan akan meningkatkan niat untuk membeli kembali.

Kepuasan peserta yang dinilai sangat penting juga merupakan sebagai salah satu alat evaluasi. Evaluasi yang dimaksud adalah Evaluasi Kirkpatrick dimana Evaluasi Kepuasan diletakan di level pertama yang menjadi poin utama yang harus diperhatikan sebelum melihat ke aspek lainnya. Hal ini didukung melalui pendapat Markus dan Ruvulo (1990), yang mengatakan *“the interest, attention, dan motivation of the participants are critical to the success of any training program, people learn better when they react positively to the learning environment”* (Brook, et al., 2007). Motivasi adalah dorongan internal dan eksternal yang membuat seseorang melakukan sesuatu. Motivasi muncul karena seseorang memiliki tujuan atau keinginan tertentu yang harus dipenuhi. Motivasi peserta yang tinggi untuk mengikuti suatu pelatihan akan sangat beragam, berdasarkan dorongan dan stimulus. Dengan tetap menjaga kepuasan peserta, diharapkan dapat memotivasi peserta untuk tetap belajar berkelanjutan baik secara mandiri ataupun mengikuti program pelatihan yang banyak disediakan. Selain berguna untuk diri sendiri pengetahuan dan kecakapan yang didapat dapat memberikan dampak yang baik untuk kemajuan bangsa Indonesia. Untuk itu, motivasi untuk terus belajar harus dipupuk agar tetap tumbuh dan haus akan pengetahuan.

Banyak lembaga pendidikan yang menyediakan paket-paket pembelajaran secara gratis seperti yang disediakan di Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) yang sudah banyak didirikan di setiap kabupaten/kota salah satunya di Kabupaten Bandung Barat. Lembaga pendidikan yang menyediakan fasilitas secara gratis dan dengan peserta yang membutuhkan ilmu dan pengetahuan secara logika seharusnya PKBM menjadi saran yang ramai dikunjungi oleh semua lapisan masyarakat, namun kenyataan tidak sesuai dengan ekspektasi. Rendahnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan yang disediakan di PKBM menjadi tanda tanya apa yang menjadi penyebab rendahnya minat masyarakat untuk mengikuti pendidikan di PKBM. Selain itu peneliti hendak melakukan survai kepada peserta pendidikan kesetaraan mengenai kepuasan belajar yang mereka rasakan, dilihat dari segi usia dan

Listya Angsoka, 2018

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BELAJAR TERHADAP
MOTIVASI BELAJAR LANJUT WARGA BELAJAR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

jenis kelamin. Oleh karena itu peneliti hendak melakukan suatu penelitian dengan judul **“Pengaruh Tingkat Kepuasan Layanan Belajar terhadap Motivasi Belajar Lanjut Warga Belajar (Studi pada Warga Belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang, Kabupaten Bandung Barat)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah yang dapat dijabarkan adalah sebagai berikut:

1. Penyelenggara program pendidikan terfokus pada pelaksanaan sehingga mengesampingkan kepuasan dari para warga belajar
2. Tingkat kepuasan warga belajar dianggap tidak penting padahal tingkat kepuasan merupakan salah satu alat evaluasi
3. Tingkat kepuasan bukan suatu alat mengukur keberhasilan suatu program melainkan sebagai alat untuk mengetahui kekurangan yang harus segera diperbaiki dalam suatu program pendidikan
4. Warga belajar yang puas dengan penyelenggaraan program pendidikan dapat menyumbangkan perspektif yang positif bagi pendidikan dari, oleh dan untuk masyarakat

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang muncul dari latar belakang dan identifikasi masalah ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan para warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang mengenai layanan belajar di PKBM?
2. Bagaimanakah motivasi belajar lanjut para warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang?
3. Apakah terdapat pengaruh antara tingkat kepuasan layanan belajar dengan motivasi belajar lanjut warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini mencakup:

Mengingat keterbatasan peneliti dalam hal waktu dan agar terfokusnya pemikiran maka dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan pada kepuasan peserta pendidikan kesetaraan terhadap materi, instruktur,

Listya Angsoka, 2018

*HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BELAJAR TERHADAP
MOTIVASI BELAJAR LANJUT WARGA BELAJAR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

tempat, metode pembelajaran, bahan ajar, waktu pelatihan, dan staf administrasi dan juga apakah dengan tingkat kepuasan setiap peserta miliki memberikan pengaruh yang baik dalam memutuskan untuk mengikuti pendidikan selanjutnya atau dengan kata lain dapat mempengaruhi motivasi belajar lanjutan para peserta.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui tingkat kepuasan warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C mengenai layanan belajar di PKBM di Kecamatan Lembang.
2. Ingin mengetahui motivasi belajar lanjut para warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang.
3. Ingin mengetahui pengaruh antara tingkat kepuasan warga belajar terhadap motivasi belajar lanjut para warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi penulis
Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam dunia kerja sesungguhnya
2. Bagi PKBM
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi PKBM guna menciptakan budaya belajar yang berkelanjutan melalui perhatian yang berfokus kepada kepuasan dan motivasi belajar warga belajar.
3. Bagi Almamater
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun penelitian ini penyusun membagi menjadi lima bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian.

Listya Angsoka, 2018

*HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BELAJAR TERHADAP
MOTIVASI BELAJAR LANJUT WARGA BELAJAR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang kajian teori mengenai konsep Model Evaluasi Empat Tahap, konsep kepuasan belajar, konsep motivasi dan konsep belajar lanjut.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai hasil lapangan mengenai hasil dari penyebaran angket kepada warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C dan pengamatan mengenai jalannya program pendidikan tersebut.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas mengenai analisis hasil penelitian yang meliputi analisis pengaruh tingkat kepuasan warga belajar terhadap motivasi belajar lanjut para warga belajar Pendidikan Kesetaraan Paket B dan C di Kecamatan Lembang.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan-kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran-saran sebagai bagi penyelenggara pelatihan dan penelitian selanjutnya.

Listya Angsoka, 2018

*HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN LAYANAN BELAJAR TERHADAP
MOTIVASI BELAJAR LANJUT WARGA BELAJAR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu