

**ANALISIS KUALITAS PENYELENGGARAAN  
PROGRAM PEMAGANGAN KE JEPANG  
(STUDI KASUS PROGRAM KERJASAMA DEPNAKERTRANS RI DENGAN IMM JEPANG)**

**TESIS**

**Rina Dwiana**

**0709191423**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
KEKHUSUSAN KEPENDUDUKAN DAN KETENAGAKERJAAN  
JAKARTA  
2009**

**ANALISIS KUALITAS PENYELENGGARAAN  
PROGRAM PEMAGANGAN KE JEPANG  
(STUDI KASUS PROGRAM KERJASAMA DEPNAKERTRANS RI DENGAN IMM JEPANG)**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains (M.Si)  
di bidang Kependudukan dan Ketenagakerjaan**

**Rina Dwiana**

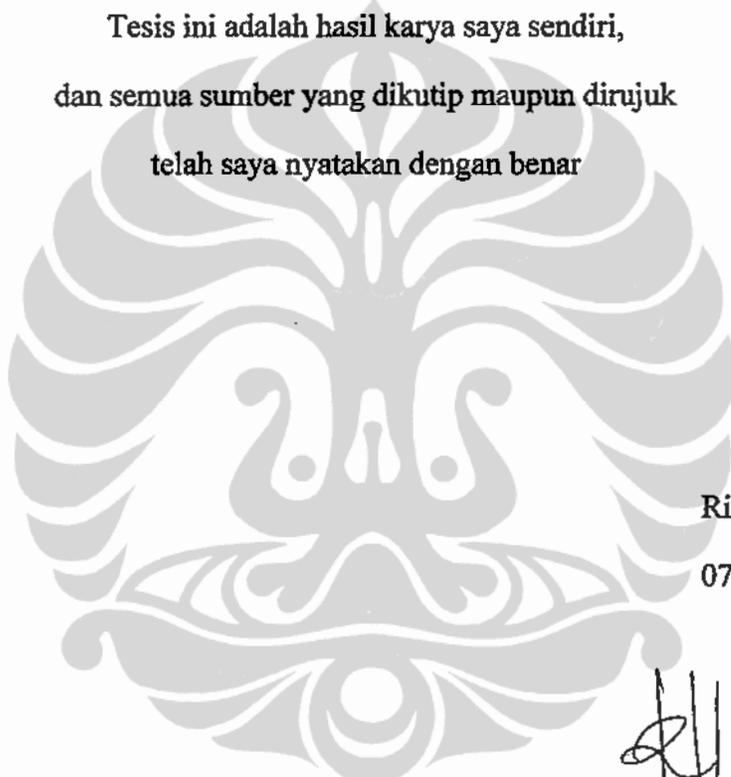
**0709191423**



**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
KEKHUSUSAN KEPENDUDUKAN DAN KETENAGAKERJAAN  
JAKARTA  
2009**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar



Rina Dwiana  
0709191423



Juli, 2009

## HALAMAN PERSETUJUAN

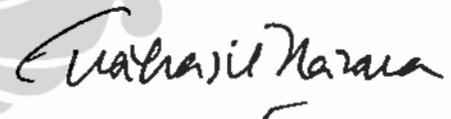
Judul Tesis : Analisis Kualitas Penyelenggaraan Program Pemagangan  
Ke Jepang (Studi Kasus Program Kerjasama Depnakertrans  
RI dengan IMM Jepang)

Nama : Rina Dwiana

NPM : 0709191423

Program Studi : Kajian Kependudukan dan Ketenagakerjaan

Pembimbing Tesis



Suahasil Nazara, Ph.D

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Rina Dwiana

NPM : 0709191423

Program Studi : Kajian Kependudukan dan Ketenagakerjaan

Judul Tesis : Analisis Kualitas Penyelenggaraan Program Pemagangan ke Jepang (Studi Kasus Program Kerjasama Depnakertrans RI dengan IMM Jepang)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Program Kekhususan Kajian Kependudukan dan Ketenagakerjaan, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Djainal Abidin Simanjuntak, SE., M.Si

Pembimbing : Suahasil Nazara, Ph.D

Penguji : Drs. Chotib, M.Si



Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 13 Juli 2009

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Penelitian yang berjudul *Analisis Kualitas Penyelenggaraan Program Pemagangan ke Jepang (Studi Kasus Program Kerjasama Depnakertrans RI dengan IMM Jepang)* diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Magister Sains dalam Ilmu Kependudukan dan Ketenagakerjaan Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia.

Tesis ini bisa terwujud karena penulis banyak memperoleh dukungan moril dan materil, bimbingan dan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih setulusnya kepada :

1. Dr. Chandra Wijaya, Ketua Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia
2. Suahasil Nazara, Ph.D, Ketua Departemen Ilmu-ilmu Ekonomi sekaligus sebagai pembimbing tesis yang dengan sabar membimbing penulis dengan memberikan arahan-arahan ditengah kesibukannya yang sangat padat sehingga tesis ini dapat terwujud.
3. Segenap dosen Program Pascasarjana Program Studi Kependudukan dan Ketenagakerjaan Program Magister (S2) Kerjasama Universitas Indonesia – Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan yang luar biasa selama kuliah.
4. Segenap staf sekretariat dan Perpustakaan yang telah banyak membantu dalam administrasi dan literatur yang dibutuhkan dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Bagus, Kepala Dit.Jen Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Dep. Tenaga Kerja RI, yang telah memberikan izin penelitian di wilayah Pemagangan IMM

6. Bapak Edi Tugiono, Kepala Bidang Program Pemagangan Luar Negeri Bina Pemagangan Dit. Jen Binalattas Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI, yang telah banyak memberikan informasi seputar penyelenggaraan pemagangan IMM
7. Para staff pengajar dan staff administrasi Program Pemagangan IMM di BBPLKLN Cevest Bekasi atas kesediaannya meluangkan waktu untuk wawancara dan memberikan kelengkapan data
8. Para alumni Program Pemagangan angkatan 18-02/156 dan 18/03/157 yang menjadi responden penelitian dan telah banyak meluangkan waktu dengan berpartisipasi mengisi kuesioner, bahkan beberapa diantaranya bersedia dengan senang hati untuk diwawancara
9. Rekan-rekan sekantor, khususnya di Kejuruan Bahasa yang telah memberikan dukungan selama mengikuti kuliah
10. Rekan-rekan sekelas Studi Kependudukan dan Ketenagakerjaan Angkatan II (2007) atas kerjasamanya selama menjalani kuliah dan dorongan semangatnya untuk menyelesaikan tesis.
11. Bapak, ibu dan *My precious* Nadhira, serta segenap keluarga tercinta yang telah banyak berkorban dan memberi dukungan baik moril maupun materil kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan pascasarjana ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kekurangan dan kelemahan, oleh karenanya maka penulis akan terbuka dan dengan senang hati menerima kritik dan saran demi kesempurnaan tesis ini.

Jakarta, Juli 2009

Rina Dwiana

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rina Dwiana  
NPM : 0709191423  
Program Studi : Kajian Kependudukan dan Ketenagakerjaan  
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

*Analisis Kualitas Penyelenggaraan Program Pemagangan Ke Jepang*

*(Studi Kasus Program Kerjasama Depnakertrans RI dengan IMM Jepang)*

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juli 2009

Yang menyatakan



(Rina Dwiana)

**UNIVERSITY OF INDONESIA  
MAGISTER PROGRAMME  
DEMOGRAPHY AND LABOR SPECIALIZED**

**ABSTRACT**

**Rina Dwiana**

**Service Quality Analysis of Apprenticeship Program to Japan (Case Study of Cooperation Program of Dep. Manpower RI and IMM Japan)**

In 1994, a Memorandum of Understanding between Department of Manpower under Sub. Dit.Jen Training and Productivity and The Association of Medium and Small Enterprises (IMM) Japan is made regarding apprenticeship program where by it is agreed that Indonesia is given opportunity to send its manpower for technical training and industrial practice. This program known as "Program Pemagangan ke Jepang". The objective of this program is to help developing skill and knowledge of Indonesian manpower. Hopefully the successors could create new ideas, new job opportunities and entrepreneurship.

Unfortunately, since the year of 2000 the sending quota keeps declining. About 15 percent of the participants fail to finish this program up to 3 years as contract. There are a lot of problems caused. Most of them are because of personal affairs and the program it self.

This research focuses to find out the apprenticeship program quality through participants' perception and expectation gap analysis after finished 3 years' contract by using *Servqual* Method of Parasuraman et.al. The data is obtained by using observation, exploring previous researches and questionnaires which are divided into 5 service steps as the apprenticeship program set (Socialization, recruitment and selection ; Preparatory Training I, Preparatory Training II, Apprenticeship in Japan and After Apprenticeship).

The result indicated that based on statistic count, all dimensions of *Servqual* in every service steps is less than 0. This means that the quality of service as a whole is still unsatisfied. The description using *Kartesian* Diagram showing some attributes that requires priority to enhance the performance due to it is considered as the most important

**Keywords : Apprenticeship, Indonesian migrant labor, Japan Foreign Labor**

**UNIVERSITAS INDONESIA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
KEKHUSUSAN KEPENDUDUKAN DAN KETENAGAKERJAAN**

**ABSTRAK**

**Rina Dwiana**

**Analisis Kualitas Penyelenggaraan Program Pemagangan ke Jepang (Studi Kasus Program Kerjasama Depnakertrans RI dengan IMM Jepang)**

Pada 1994, Departemen Tenaga Kerja melalui Sub.Dit.Jen Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas telah menandatangani kerjasama dengan Asosiasi Pengembangan Tenaga Kerja untuk Perusahaan Berskala Kecil – Menengah Jepang (IMM) mengenai program pemagangan bagi tenaga kerja muda Indonesia di Jepang. Tujuan program ini adalah meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan tenaga kerja Indonesia melalui pemagangan. Diharapkan dari hasil pemagangan pemuda-pemuda Indonesia memiliki bekal pengalaman, alih teknologi, etos kerja dan ide-ide baru yang cukup untuk membuka peluang usaha baru.

Namun sejak tahun 2000, kuota pengiriman tenaga kerja Indonesia ke Jepang terus menurun. Peserta yang gagal menyelesaikan program sesuai kontrak selama 3 tahun pun mencapai rata-rata 15%. Banyak hal yang menjadi penyebab kegagalan, antara lain karena alasan pribadi peserta atau karena permasalahan dalam program.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan program pemagangan melalui analisis kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi peserta magang setelah menyelesaikan kontrak selama 3 tahun dengan menggunakan metode servqual Parasuraman et.al. Data dikumpulkan melalui observasi, penelitian terdahulu dan kuesioner yang terbagi atas 5 tahap penyelenggaraan program tersebut, yaitu 1) Sosialisasi, rekrutmen dan seleksi; 2) Pelatihan Tahap I; 3) Pelatihan tahap II; 4) Pemagangan di Jepang; dan 5) Pasca Pemagangan.

Dari pengolahan data secara statistik diperoleh hasil bahwa seluruh dimensi servqual pada setiap tahap penyelenggaraan bernilai kurang dari 0 (nol). Artinya kualitas penyelenggaraan secara keseluruhan menurut responden masih belum memuaskan. Penggambaran secara deskriptif dengan diagram kartesius menunjukkan beberapa atribut-atribut yang mendapat prioritas perbaikan ditinjau dari tingkat kepentingannya menurut peserta magang.

**Kata kunci : Pemagangan, Pekerja migrant Indonesia, Pekerja asing di Jepang**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
1. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Permasalahan .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.6. Sistematika Penulisan .....	10
2. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1. Konsep Pelatihan .....	12
2.1.1 Pengertian Pelatihan .....	12
2.1.2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan .....	13
2.1.3. Program Pelatihan .....	16
2.1.4. Jenis Pelatihan .....	17
2.1.5. Transfer Pelatihan .....	20
2.2. Pemagangan (Apprenticeship) .....	21
2.2.1. Tujuan Pemagangan .....	22
2.2.2. Tahap Pemagangan .....	23
2.2.3 Hak dan Kewajiban Pemagang .....	25
2.2.4 Evaluasi Program Pelatihan .....	25
2.3. Konsep Pelayanan .....	27
2.3.1 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	28
2.3.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	33
3. METODE PENELITIAN .....	35
3.1. Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.2. Instrumen Penelitian .....	35

3.3. Populasi dan Sampel .....	37
3.4. Variabel Penelitian .....	38
3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.6. Teknik Analisis Data .....	41
4. GAMBARAN UMUM PEMAGANGAN IMM .....	45
4.1. Landasan Hukum .....	45
4.2. Gambaran Deskriptif Penyelenggaraan Pemagangan IMM .....	50
4.3. Hasil Observasi dan Penelitian .....	61
5. ANALISIS DATA .....	77
5.1. Karakteristik Responden .....	77
5.2. Analisis Deskriptif Kualitas Penyelenggaraan Menurut Dimensi Servqual .....	81
6. KESIMPULAN DAN SARAN .....	98
6.1. Kesimpulan .....	98
6.2. Saran .....	104
DAFTAR PUSTAKA .....	108
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pengiriman Peserta magang ke Jepang .....	3
Gambar 1.2	Prosentase Kelulusan dan Kegagalan Pemagangan .....	4
Gambar 3	Daerah Prioritas Diagram Kartesius .....	44
Gambar 4.1	Tahapan pelaksanaan program pemagangan di Jepang.....	51
Gambar 4.2	Skema Prosedur Pendaftaran .....	52
Gambar 5.1	Sebaran Dimensi Tahap Sosialisasi, Rekrutmen dan Seleksi .....	83
Gambar 5.2	Sebaran Dimensi Tahap Pelatihan Daerah (Tahap I) .....	88
Gambar 5.3	Sebaran Dimensi Tahap Pelatihan Pusat (Tahap II) .....	89
Gambar 5.4	Sebaran Dimensi Tahap Pemagangan di Jepang .....	91
Gambar 5.5	Sebaran Dimensi tahap Pasca Pemagangan .....	94



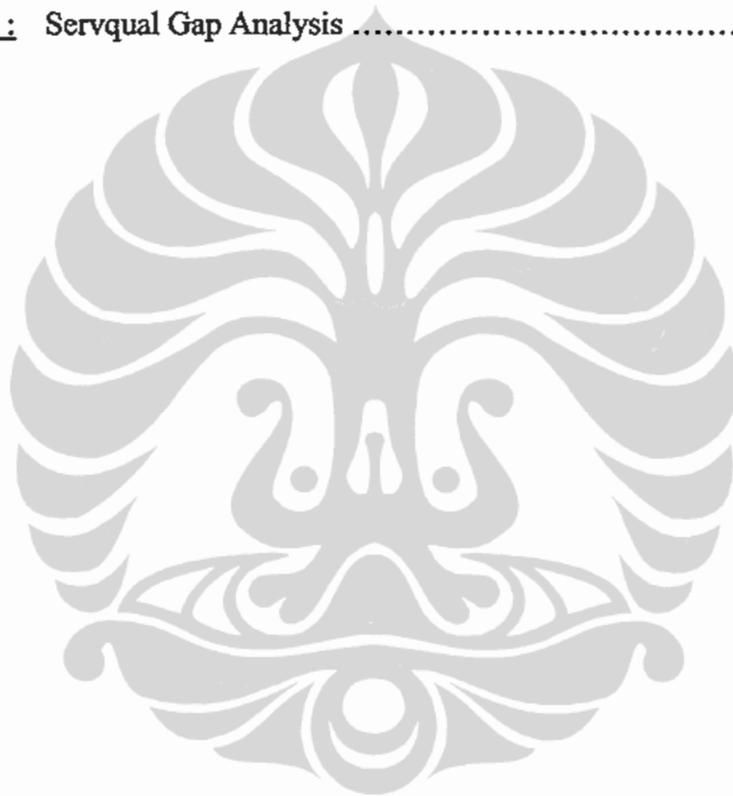
## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kalkulasi Biaya Pemagangan .....	63
Tabel 4.2	Daerah Asal Peserta Melarikan Diri .....	68
Tabel 4.3	Jenis Pekerjaan Peserta Melarikan Diri .....	69
Tabel 4.4	Perkiraan Pendapatan Pekerja Pasca Pemagangan di Jepang .....	72
Tabel 5.1	Pendidikan Terakhir Responden .....	78
Tabel 5.2	Daerah Asal Responden .....	79
Tabel 5.3	Jenis Pekerjaan Magang Responden .....	80
Tabel 5.4	Dimensi Empathy Kuesioner 1 .....	86



## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran 1</u> :	Kuesioner .....	112
	Sosialisasi, Rekrutmen dan Seleksi .....	112
	Pelatihan Tahap I (Daerah) .....	113
	Pelatihan Tahap II (Pusat) .....	114
	Pemagangan di Perusahaan Jepang .....	116
	Pasca Pemagangan .....	118
<u>Lampiran 2</u> :	Servqual Gap Analysis .....	119



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### I. 1. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan fungsinya sebagai institusi pemerintah yang melayani publik, Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI (Depnakertrans) melalui Sub.Direktorat Bina Pemagangan telah melakukan berbagai program pelatihan tenaga kerja Indonesia. Program pemagangan merupakan salah satu program di bidang pelatihan ketenagakerjaan yang diharapkan dapat memberikan sumbangan positif dalam rangka meningkatkan kualitas ketrampilan angkatan kerja Indonesia, sehingga nantinya dapat menjadi bekal dalam membuka peluang kerja dalam negeri maupun luar negeri.

Program pemagangan yang dimotori oleh Depnaker selain dilaksanakan di dalam negeri yang melibatkan lembaga-lembaga pelatihan dan perusahaan di Indonesia, juga dilaksanakan di luar negeri dengan didahului kesepakatan antara dua negara. Jepang merupakan salah satu negara yang telah menjalin kesepakatan dengan Indonesia tentang pengiriman angkatan kerja Indonesia ke Jepang untuk mengikuti program latihan teknik serta program praktek ketrampilan terhadap para peserta dari Indonesia.. Program ini mulai berjalan sejak penandatanganan kontrak kerjasama pada Desember 1992 antara Yayasan IMM (Asscociation of International Manpower Development of Small and Medium Enterprises)-Jepang dengan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI.

Program yang didirikan pemerintah Jepang pada tahun 1954 ini ditujukan untuk menjalin kerjasama Internasional dan memberikan bantuan pada negara-negara berkembang. Tujuan program adalah pembinaan sumber daya manusia, serta

pertukaran tenaga teknik terampil dalam mengembangkan perusahaan kecil dan menengah Jepang dengan ikut berperan dalam menghadapi internasionalisasi perusahaan.

Dengan ekspansi perekonomian Jepang yang pesat namun tidak diimbangi dengan pertumbuhan tenaga kerja yang mencukupi terutama untuk mengisi kebutuhan tenaga kerja pada perusahaan-perusahaan skala menengah-kecil, maka program pemagangan ke Jepang ini disambut baik oleh ribuan tenaga kerja muda dari Taiwan, Indonesia, Thailand dan Vietnam. Akibatnya jumlah *low-skilled* dan *un-skilled foreign worker* -baik legal maupun illegal- menyerbu labor market Jepang. Unikny mereka tidak perlu bersaing dengan domestic labor yang cenderung memilih jenis pekerjaan *blue-collar*.

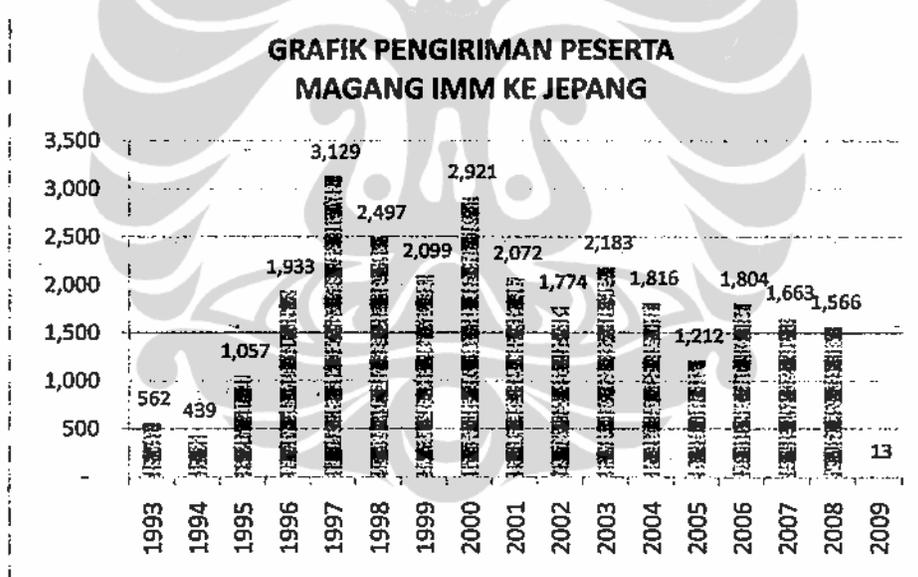
Migrasi internasional pekerja Indonesia ke luar negeri merupakan salah satu persoalan penting yang tidak dapat dilepaskan dari seluruh proses pembangunan. Terutama dalam hal pembangunan ekonomi. Kontribusi para pekerja Indonesia yang bekerja di luar negeri dapat dilihat manfaatnya melalui besarnya remitan yang mereka kirimkan. Dalam konteks yang lebih luas lagi, kontribusi mereka tidak hanya berkaitan dengan hal-hal materi, tetapi juga non materi, seperti ide-ide baru, pengetahuan akan teknologi modern, keahlian dan kedisiplinan kerja.

Hal inilah yang menjadi tujuan utama Program Pemagangan IMM. Dengan pengalaman, pengetahuan dan ketrampilan yang dipelajari selama mengikuti program pemagangan ke Jepang, peserta magang diharapkan dapat mengembangkannya di Indonesia, baik untuk memperoleh pekerjaan sebagai karyawan perusahaan, membuka usaha sendiri atau berwirausaha, ataupun memanfaatkan kesempatan kerja di luar negeri.

Jepang telah menjadi tujuan utama bagi tenaga kerja migran dari Indonesia. Dari tahun ke tahun jumlah peminat yang mendaftar program pemagangan ke Jepang semakin meningkat hampir dari seluruh propinsi di Indonesia. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin mengenal dan mengetahui akan manfaat

serta hasil yang diperoleh peserta magang dan keluarganya. Menurut informasi seorang alumni pemegang yang telah menyelesaikan program selama 3 tahun, pendapatan minimal yang bisa mereka bawa pulang sebesar 100 juta rupiah. Nilai nominal tersebut tentu sangat menggiurkan dibandingkan bekerja di tanah air dalam jangka waktu yang sama.

Pengiriman jumlah peserta magang Indonesia ke Jepang, mengalami puncaknya pada 1997 (3,129 peserta). Namun pada 1998 justru menurun akibat permasalahan politik yang terjadi tanah air. Pada masa itu seluruh negara memperketat pemberian visa kepada Warga Negara Indonesia. Jumlah pengiriman sempat pulih kembali dari hanya 2,099 peserta pada 1999 menjadi 2,921 peserta pada 2000, namun kembali menunjukkan kecenderungan menurun pada kisaran 2,072 sampai 1,566 hingga sekarang.

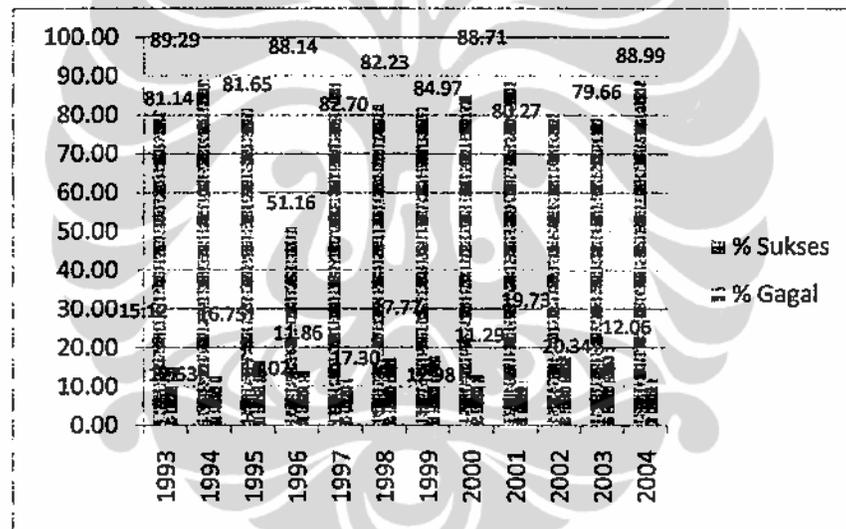


Gambar 1.1: Pengiriman Peserta Magang ke Jepang

Sumber: Bina Pemagangan Depnaker RI (Feb.2009) (Telah diolah kembali)

Ada beberapa alasan yang menyebabkan menurunnya pengiriman jumlah peserta magang dari Indonesia. Menurut staf ahli di Bina Pemagangan, meningkatnya kasus peserta magang yang melarikan diri dari perusahaan kemudian

memilih menjadi pekerja ilegal menjadi salah satu penyebab yang paling banyak dikeluhkan IMM Jepang. Peringatan pun disampaikan pemerintah Jepang dengan memperketat seleksi dan kuota pengiriman. Pada 2005 merupakan puncak kekesalan pemerintah Jepang hingga mengeluarkan sanksi skorsing untuk tidak menerima peserta magang dari Indonesia selama beberapa bulan. Tindakan sanksi berikutnya adalah penutupan perekrutan dari propinsi asal pemegang yang paling banyak melarikan diri, terutama dari propinsi-propinsi di Sulawesi dan Kalimantan hingga saat ini. Issue krisis global yang mewarnai seluruh negara-negara di dunia pada beberapa tahun belakangan ini pun berperan cukup signifikan terhadap penurunan kuota permintaan tenaga kerja magang dari perusahaan-perusahaan Jepang.



Gambar 1.2: Prosentase Peserta Sukses dan Gagal

Sumber : Bina Pemagangan (Sep, 2008) (Telah diolah kembali)

Dalam kontrak kerjasama antara calon pemegang dengan penyelenggara (Depnaker dan IMM Jepang), disebutkan bahwa pemegang wajib mengikuti ujian magang dan menyelesaikan program pemagangan di Jepang selama 3 tahun. Bila pemegang tidak lulus ujian dan/atau tidak dapat menyelesaikan program selama 3 tahun, maka ia dinyatakan tidak lulus. Sejak program ini berjalan mulai Desember

1992 hingga Desember 2004 dapat diperhitungkan rata-rata prosentase kelulusan pemagangan dibandingkan dengan kegagalan program pemagangan, yaitu 84,85% : 15,15% (Bina Pemagangan, Sep 2008).

Prosentase jumlah kegagalan tersebut cukup mengganggu dan merugikan perkembangan program pemagangan ke Jepang baik dari sisi material maupun integritas bangsa. Untuk mengurangi kegagalan tersebut perlu upaya yang kongkrit untuk mengetahui penyebab kegagalan. Penyebab kegagalan bisa jadi disebabkan karena rendahnya kualitas peserta, namun tidak menutup kemungkinan juga disebabkan oleh rendahnya kualitas penyelenggaraan program pemagangan. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi kembali terhadap pelaksanaan program pemagangan Jepang.

Evaluasi terhadap penyelenggaraan program pemagangan penting agar diketahui permasalahan-permasalahan yang ada dalam tubuh organisasi sehingga bisa dicarikan jalan keluar untuk memperbaiki atau meminimalisir terjadinya masalah. Perbaikan terhadap sistem penyelenggaraan program diharapkan dapat mereduksi peserta yang melarikan diri dari program yang sebenarnya membawa keuntungan yang sangat besar, baik dari ditinjau dari sisi peserta maupun pemerintah kedua negara ini. Seiring dengan perbaikan terhadap system penyelenggaraan program tersebut diharapkan dapat memulihkan kembali kepercayaan pemerintah Jepang terhadap peserta magang dari Indonesia agar kuota permintaan pun naik kembali.

Mengenai sistem evaluasi, membutuhkan adanya penilaian terhadap dampak program pelatihan pada perilaku sikap dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Adapun pengukuran efektifitas penilaian menurut Simamora (1997) meliputi penilaian:

- 1) Reaksi-reaksi yaitu bagaimana perasaan partisipan terhadap program.
- 2) Belajar yaitu pengetahuan, keahlian, dan sikap-sikap yang diperoleh sebagai hasil dari pelatihan.

- 3) Perilaku yaitu perubahan – perubahan yang terjadi pada pekerjaan sebagai akibat dari pelatihan.
- 4) Hasil-hasil yaitu dampak pelatihan pada keseluruhan efektifitas organisasi atau pencapaian pada tujuan – tujuan organisasional.

Pengukuran reaksi dan belajar yang bersangkutan paut dengan hasil-hasil program pelatihan saja disebut dengan kriteria internal. Pengukuran perilaku dan hasil-hasil yang mengindikasikan dampak pelatihan pada lingkungan pekerjaan disebut sebagai kriteria eksternal yaitu dukungan dari pihak manajemen memberi kesempatan peserta pelatihan mempraktekkan apa yang telah mereka peroleh dari pelatihan.

Dengan menfokuskan pada masalah penyebab kegagalan dari sisi peserta magang, berarti penilaian dampak pelatihan lebih ditekankan pada kriteria internal, yaitu reaksi belajar yang ditinjau dari perasaan peserta terhadap penyelenggaraan program.

Efektivitas suatu program yang diukur melalui kualitas produk atau jasa akan dapat diwujudkan bila orientasi seluruh kegiatan perusahaan atau organisasi tersebut berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dalam hal ini para pemegang. Kepuasan pemegang sebagai peserta pelatihan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pemegang dipenuhi. Dengan kata lain Program Pemagangan IMM ini dinilai memuaskan bila program pelatihan magang tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemegang. Hal ini juga menandai bahwa program pelatihan dikelola secara efektif. Pengukuran kepuasan pemegang merupakan elemen penting dalam menyediakan program pelatihan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pemegang merasa tidak puas terhadap suatu program pelatihan yang disediakan, maka program tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Harapan pemegang sebagai peserta pelatihan dapat digunakan sebagai acuan dalam menentukan kualitas produk dan jasa dalam mengusahakan kepuasan pemegang. Untuk itu, diperlukan kesediaan mendengar, mengamati tentang apa

harapan pemegang pada saat mendaftar sebagai peserta pelatihan. Sedangkan kepuasan peserta pelatihan terjadi jika pengelola pelatihan memberikan kinerjanya sama dengan harapan peserta, dan tingkat kepuasan tinggi jika kinerja yang diberikan pengelola melebihi dari harapan peserta serta tingkat kepuasan rendah jika kinerja yang diberikan berada di bawah harapan peserta.

Bila kita tilik kembali ternyata sejak program tersebut berjalan hingga kini belum pernah dilakukan suatu survey mengenai efektifitas rangkaian penyelenggaraan program tersebut. Padahal efektifitas suatu penyelenggaraan pelatihan (pemagangan) berdampak pada tingkat kepuasan peserta pemagangan baik selama proses pemagangan berlangsung maupun hasil-hasil yang diperoleh dari pemagangan. Kenyataan bahwa belum pernah dilaksanakan suatu evaluasi rangkaian penyelenggaraan pemagangan berarti belum dilaksanakannya strategi Bina Pemagangan dalam menjalankan tupoksinya.

Idealnya, suatu organisasi harus memiliki prinsip pertanggungjawaban pelayanan. Proses dan mutu layanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena penyelenggara pelayanan pada hakekatnya memiliki tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Disamping itu akuntabilitas suatu institusi merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan visi, misi dan strategi operasional. Organisasi modern harus memiliki prinsip pertanggungjawaban pelayanan. Proses dan mutu layanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat karena penyelenggara pelayanan pada hakekatnya memiliki tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Disamping itu akuntabilitas suatu institusi merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan visi, misi dan strategi operasional.

Saat ini issue akuntabilitas semakin mencuat karena makin tingginya tuntutan public untuk menciptakan *good governance*. Dalam operasional yang lebih sederhana, akuntabilitas pelayanan dapat diukur dari seberapa bagus kinerja

responsivitas terhadap konsumen, apakah institusi mampu mengenali kebutuhan konsumen, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program pelayanan agar kebutuhan konsumen terpuaskan. Ia memiliki makna perbuatan, pemenuhan kebutuhan dan kemudahan.

Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan memiliki kebebasan memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan seringkali tidak dilaksanakan. Hal ini umumnya terjadi pada sektor pemerintahan yang relative bersifat monopolistik sebagai satu-satunya institusi yang memberikan pelayanan terhadap kebutuhan jasa publik. Padahal pelayanan sebenarnya tidak hanya melekat pada citra personilnya saja, tetapi juga pada citra organisasi penyelenggara pelayanan sebagai konsekuensi keterkaitan. Organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan selalu memperbaiki kinerjanya dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan.

Organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat mempunyai ciri pertanggungjawaban public (*public accountability*). Dimana setiap warga mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima. Oleh sebab itu sudah saatnya pemerintah mengubah strategi dan orientasi yang selama ini hanya digerakkan oleh regulasi dan birokrasi menjadi strategi yang digerakkan oleh misi dan berorientasi pada pelanggan.

## **I. 2. Permasalahan**

Berdasarkan dari pemikiran ini dan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang diambil adalah:

- 1) Bagaimanakah persepsi kualitas rangkaian penyelenggaraan pemagangan dalam memenuhi kepuasan peserta magang ?
- 2) Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling kritis dalam mempengaruhi kepuasan peserta magang?

### **I. 3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan yang terjadi antara harapan pemagang dengan pelayanan yang diterimanya dan mengetahui titik berat usaha-usaha yang harus dilakukan demi perbaikan atribut-atribut yang benar-benar dianggap penting dapat meningkatkan kepuasan peserta pemagangan.

### **I. 4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai pentingnya service quality, sehingga dapat menjadi bahan masukan bagi service provider, dalam hal ini Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia khususnya Bina Pemagangan Dit.Jen Lattas dan IMM Jepang sebagai penyelenggara pemagangan ke Jepang, untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanannya. Dengan evaluasi secara periodik terhadap penyelenggaraan pemagangan diharapkan dapat memperbaiki kinerja sehingga meminimalisir jumlah peserta yang gagal menyelesaikan program dan memulihkan kembali kepercayaan pemerintah Jepang terhadap pekerja magang dari Indonesia

### **I. 5. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

- 1) Pemagangan Jepang dimaksud hanyalah program pemagangan dibawah koordinasi langsung IMM (International Manpower Development of

Medium and Small Enterprises) Japan bekerjasama dengan Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI.

- 2) Responden penelitian adalah seluruh populasi alumni pemegang Jepang IMM yang terdiri dari angkatan angkatan 18-02/156 dan 18-03/157 dan menghadiri acara penutupan yang diselenggarakan di BBPLKLN Cevest-Bekasi.
- 3) Penelitian ini dipusatkan pada pendekatan gap/kesenjangan kualitas jasa/pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pemegang.

#### **I. 6. Sistematika Penulisan**

Tesis ini dibagi menjadi 6 (enam) bab dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**, menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian yang ingin dicapai, manfaat penelitian dan keterbatasan penelitian.

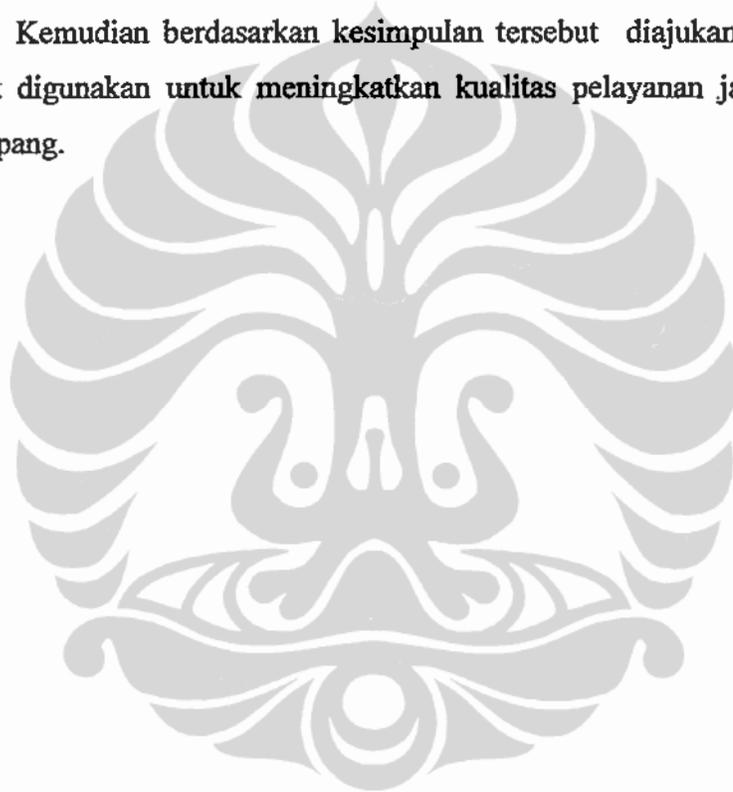
**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**, memaparkan teori-teori dan batasan konsep pelatihan dan pemagangan sebagai acuan analisis, serta konsep pelayanan dan metode pengukuran kualitas dan kepuasan pelanggan.

**BAB III : METODE PENELITIAN**, berisi tentang metode penelitian, populasi penelitian, teknik pengumpulan data yang meliputi penyusunan instrument penelitian dan uji validitas dan realibilitas instrument, serta rincian teknik analisis data yang dipergunakan.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM PEMAGANGAN IMM**, memaparkan landasan hukum penyelenggaraan, prosedur pelayanan, persyaratan dan kondisi pemagangan yang telah berjalan selama ini dengan permasalahan yang ada. Ditunjang oleh hasil observasi dan penelitian yang pernah dilakukan terhadap penyelenggaraan program pemagangan IMM.

**BAB V : ANALISIS DATA**, menjelaskan hasil penelitian setelah data diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Urutan pemaparannya dimulai dari penilaian kualitas pelayanan oleh responden menurut ukuran dimensi-dimensi pelayanan. Dilanjutkan dengan pemetaan atribut pelayanan dalam diagram kartesius untuk memberi gambaran deskriptif variabel yang membutuhkan prioritas perbaikan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**, berisi kesimpulan hasil penelitian. Kemudian berdasarkan kesimpulan tersebut diajukan beberapa saran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pemagangan IMM ke Jepang.



## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Sebagai langkah awal untuk mengenali berbagai permasalahan dari pelaksanaan program pemagangan, maka pada Bab 2 ini akan diuraikan berbagai konsep sebagai landasan teori yang erat kaitannya dengan pelatihan dan pemagangan. Selanjutnya dipaparkan pula berbagai konsep pelayanan sebagai dasar acuan penyelenggaraan program pemagangan.

#### **2.1. Konsep Pelatihan (Training)**

##### **2.1.1. Pengertian Pelatihan**

Pelatihan menurut Gary Dessler (1997) adalah “Proses mengajarkan karyawan baru atau karyawan yang ada sekarang mengenai ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka”(p.263).

Sedangkan menurut John R. Schermerhorn, Jr (1999), pelatihan merupakan “Serangkaian aktivitas yang memberikan kesempatan untuk mendapatkan dan meningkatkan ketrampilan yang berkaitan dengan pekerjaan”(p.323).

Berdasarkan pengertian tersebut di atas maka dapat kita ketahui bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar mengenai pengetahuan teknik dan ketrampilan untuk tujuan tertentu dan merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu.

Pengertian pelatihan dan pengembangan pegawai, dikemukakan pula oleh Adrew E. Sikula (1981) "*training is short-terms educational procces utilizing a systematic and organized procedure by which nonmanagerial personnel learn technical knowlegde and skills for a definite purpose. Development, in reference to staffing and personnel matters, is a long-terms educational process utilizing a systematic and organized procedure by which managerial personnel learn conceptual and theoritical knowledge for general purpose*"(p.227).

Istilah pelatihan ditujukan pada pegawai pelaksana untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis, sedangkan pengembangan ditujukan pada pegawai tingkat manajerial untuk meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas *human relation*.

### **2.1.2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan**

Para karyawan baru biasanya telah mempunyai kecakapan dan keterampilan dasar yang dibutuhkan. Namun, tidak jarang pula para karyawan baru yang diterima belum mempunyai kemampuan secara penuh untuk melaksanakan tugas-tugas pekerjaan mereka. Bahkan para karyawan yang sudah berpengalaman pun perlu belajar dan menyesuaikan diri dengan organisasi, orang-orangnya, kebijaksanaan-kebijaksanaannya dan prosedur-prosedurnya.

Ada dua tujuan utama pelatihan dan pengembangan karyawan yaitu : pertama, pelatihan dan pengembangan dilakukan untuk menutup kesenjangan antara kecakapan atau kemampuan karyawan dengan permintaan jabatan. Kedua, program-program tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan.

Irianto Jusuf (2001) dalam Prinsip-Prinsip Manajemen Pelatihan mengemukakan teori Smith mengenai tujuan pelatihan sebagai berikut:

*Training and development has the potential to improve labour productivity; Training and development can improve quality of that output, a more highly trained employee is not only more competent at the job but also more aware of the significance of his or her action; Training and development improve the ability of the organization to cope with change; the successful implementation of change whether technical (in the form of new technologies) or strategic (new product, new markets, etc) relies on the skill of the organization's member.*

Manfaat yang diperoleh dari latihan kerja yang dilaksanakan oleh setiap organisasi perusahaan menurut Soeprihanto (1997) antara lain:

- a. Kenaikan produktivitas.  
Kenaikan produktivitas baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga kerja dengan program latihan diharapkan akan mempunyai tingkah laku yang baru, sedemikian rupa sehingga produktivitas baik dari segi jumlah maupun mutu dapat ditingkatkan
- b. Kenaikan moral kerja.  
Apabila penyelenggara latihan sesuai dengan tingkat kebutuhan yang ada dalam organisasi perusahaan, maka akan tercipta suatu kerja yang harmonis dan semangat kerja yang meningkat.
- c. Menurunnya pengawasan.  
Semakin percaya pada kemampuan dirinya, maka dengan disadarinya kemauan dan kemampuan kerja tersebut, para pengawas tidak terlalu dibebani untuk setiap harus mengadakan pengawasan.
- d. Menurunnya angka kecelakaan.  
Selain menurunnya angka pengawasan, kemauan dan kemampuan tersebut lebih banyak menghindarkan para pekerja dari kesalahan dan kecelakaan.
- e. Kenaikan stabilitas dan fleksibilitas tenaga kerja.  
Stabilitas disini diartikan dalam hubungan dengan pergantian sementara karyawan yang tidak hadir atau keluar.

f. Mengembangkan pertumbuhan pribadi.

Pada dasarnya tujuan perusahaan mengadakan latihan adalah untuk memenuhi kebutuhan organisasi perusahaan, sekaligus untuk perkembangan atau pertumbuhan pribadi karyawan.

Sedangkan tujuan-tujuan utama pelatihan menurut Simamora (1997) pada intinya adalah :

- a) Memperbaiki kinerja. Kendatipun pelatihan tidak dapat memecahkan semua masalah kinerja yang tidak efektif, program pelatihan dan pengembangan yang sehat kerap berfaedah dalam meminimalkan permasalahan dalam pekerjaan.
- b) Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi. Melalui pelatihan, pelatih (*trainer*) memastikan bahwa karyawan dapat secara efektif menggunakan teknologi-teknologi baru. Perubahan teknologi, pada gilirannya, berarti bahwa pekerjaan-pekerjaan sering berubah dan keahlian serta kemampuan karyawan mestilah dimuktakhirkan melalui pelatihan sehingga kemajuan teknologi tersebut secara sukses dapat diintegrasikan ke dalam organisasi.
- c) Mengurangi waktu belajar bagi karyawan baru supaya menjadi kompeten dalam pekerjaan. Sering seorang karyawan baru tidak memiliki keahlian-keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi "*job competent*," yaitu mampu mencapai output dan standar kualitas yang diharapkan
- d) Membantu memecahkan permasalahan operasional. Meskipun persoalan-persoalan organisasional menyerang dari berbagai penjuru, pelatihan adalah sebagai salah satu cara terpenting guna memecahkan banyak dilema yang harus dihadapi oleh manajer.
- e) Mempersiapkan karyawan untuk promosi. Salah satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karir yang sistematis. Mengembangkan kemampuan promosional karyawan adalah konsisten dengan kebijakan personalia untuk promosi dari dalam; pelatihan adalah unsur kunci dalam sistem pengembangan karir. Organisasi-organisasi yang gagal menyediakan pelatihan untuk memobilitas vertical akan

kehilangan karyawan yang berorientasi-pencapaian (*achievement oriented*) yang merasa frustrasi karena tidak adanya kesempatan untuk promosi dan akhirnya memilih keluar dari perusahaan dan mencari perusahaan lain yang menyediakan pelatihan bagi kemajuan karir mereka.

- f) Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi. Selama beberapa hari pertama pada pekerjaan, karyawan baru membentuk kesan pertama mereka terhadap organisasi dan tim manajemen. Kesan ini dapat meliputi dari kesan yang menyenangkan sampai yang tidak menyenangkan, dan dapat mempengaruhi kepuasan kerja dan produktivitas keseluruhan karyawan. Karena alasan inilah, beberapa pelaksana orientasi melakukan upaya bersama supaya secara benar mengorientasikan karyawan-karyawan baru terhadap organisasi dan pekerjaan.
- g) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi. Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas-aktivitas yang membuahkan efektifitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan.

Dari pendapat diatas mengenai tujuan pelatihan maka dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan diharapkan dapat mengembangkan karyawan sesuai dengan kompetensinya, dapat menggunakan keahliannya sesuai dengan perubahan teknologi, karyawan akan lebih berorientasi pada pengembangan perusahaan, meningkatkan kinerja karyawan dan untuk pengembangan karir, sehingga adanya pelatihan diharapkan akan dapat meningkatkan pertumbuhan pribadi setiap karyawan.

### 2.1.3. Program Pelatihan

Program pendidikan yang disiapkan untuk kepentingan latihan kerja umumnya dikembangkan dengan berlandaskan paradigma produktivitas (E. Kusmana :1996). Ini berarti program latihan kerja harus dikembangkan atas dasar hasil pemikiran dan analisis yang menjadi tujuan pelatihannya, yaitu sifat dan kualifikasi orang-orang yang akan memasuki proses pelatihan, dan setelah mengikuti proses pelatihan.

Untuk kepentingan tersebut diatas, maka perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a) Program latihan kerja harus disusun dan dikembangkan berdasarkan pendekatan kompetensi (*competency-based approach*) bahkan bila memungkinkan melalui spesifikasi kerja yang mendetail (*job specification approach*).
- b) Program latihan kerja hendaknya memiliki kemampuan untuk menciptakan pemahaman dan pengakraban kerja yang akan dihadapinya di dunia kerja.
- c) Program latihan kerja dituntut untuk memiliki kesanggupan menyebarkan kemampuan generic yang dimiliki pesertanya menjadi kemampuan spesifik yang sesuai dengan persyaratan pelaksanaan pekerjaan pada jabatan yang akan diisi pesertanya.
- d) Program latihan kerja harus memiliki kesanggupan menciptakan sumber daya manusia yang optimal pada bidang pekerjaan (okupasi) yang menjadi sasarannya.

Secara pragmatis program pelatihan dan pengembangan memiliki dampak positif baik bagi individu maupun organisasi. Borjas (2008) menguraikan manfaat dari investasi pendidikan dan pelatihan yang dapat diperoleh seiring dengan penguasaan keahlian atau keterampilan bukan hanya *future earning*, tetapi juga *job satisfaction* dan apresiasi pasar kerja atau pengakuan masyarakat.

Dalam konteks tersebut peningkatan karier atau promosi ditentukan oleh pemilikan kualifikasi skill. Sementara dalam situasi sulit dimana organisasi cenderung mengurangi jumlah karyawannya, pelatihan dan pengembangan memberi penguatan bagi individu dengan memberi jaminan *job security* berdasarkan penguasaan kompetensi yang dipersyaratkan organisasi.

#### 2.1.4. Jenis Pelatihan

Henry Simamora (1997) menyatakan bahwa program pelatihan dan pengembangan dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

### 1. Off-the-job Training

Program off-the-job training adalah program pelatihan yang dilakukan pada lokasi yang terpisah dari pekerjaan. Program ini dilaksanakan pada waktu yang terpisah dari waktu kerja reguler. Program off-the-job training terdiri dari : kursus, studi kasus dan simulasi computer.

### 2. On-the-job training

Program on-the-job training menempatkan trainee ke dalam situasi pekerjaan nyata, dimana para karyawan atau penyelia yang berpengalaman memperlihatkan pekerjaan dan kiat-kiat dalam menangani pekerjaan tersebut. Program on-the-job training terdiri dari : *magang*, internship dan rotasi pekerjaan.

Menurut Borjas (2008), ada 2 jenis on-the-job training, yaitu *General Training* dan *Specific Training*. General training adalah jenis pemagangan yang keahlian/ketrampilannya dapat digunakan dimana saja pekerja tersebut nanti hendak bekerja. Sedangkan Jenis pemagangan yang dimaksud dalam tulisan ini adalah jenis yang kedua, yaitu jenis training yang meningkatkan produktivitas pekerja pada jenis pekerjaan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan tersebut saja. Produktivitas pekerja akan hilang atau tidak berguna bila usai pemagangan ia dipekerjakan pada perusahaan lain dengan jenis pekerjaan yang berbeda. Hal ini tentu saja berdampak pada tingkat upah pekerja tsb setelah menyelesaikan pemagangan. Apabila mereka kemudian bekerja pada perusahaan dengan jenis usaha yang berbeda, maka tingkat upahnya sama dengan tingkat upah yang mereka peroleh sebelum pemagangan.

Sudah umum terjadi bila selama masa pemagangan, pekerja dibayar lebih rendah daripada *value of marginal product* (VMP) sebab mereka juga harus ikut menanggung biaya magang seperti halnya sebuah investasi yang membutuhkan *initial costs*. Dalam hal biaya pemagangan, meliputi pengorbanan waktu trainer dan trainee untuk mempelajari ketrampilan untuk meningkatkan produktivitasnya ditambah segala biaya material yang dibutuhkan untuk pelatihan. *Return*

*expenditure* baru akan diperoleh usai pemagangan dikemudian hari melalui peningkatan produktivitas pekerja(*trainee*) selama masa kerja selanjutnya(Borjas, 2008).

Teknik-teknik "*on-the-job training*" merupakan metode latihan yang paling banyak digunakan. Karyawan dilatih tentang pekerjaan yang baru dengan supervisi langsung, seorang "pelatih" yang berpengalaman. Berbagai macam teknik *on-the-job training* yang biasa digunakan dalam praktek adalah sebagai berikut:

- 1) Rotasi jabatan merupakan latihan dengan memberikan kepada karyawan pengetahuan tentang bagian-bagian organisasi yang berbeda dan praktek berbagai macam ketrampilan manajerial.
- 2) Latihan instruksi pekerjaan merupakan latihan dengan memberikan petunjuk-petunjuk pekerjaan diberikan secara langsung pada pekerjaan dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan sekarang.
- 3) Magang, yaitu proses belajar dengan memberikan contoh langsung dari seorang atau beberapa orang yang telah berpengalaman. Pendekatan itu dapat dikombinasikan dengan latihan "*off job training*". Hampir semua karyawan pengrajin (*care off*), seperti tukang kayu dan ahli pipa atau tukang ledeng, dilatih dengan program-program magang formal. Aksestensi dan internship adalah bentuk lain program magang.
- 4) Pengarahan merupakan latihan dengan penyelia atau atasan memberikan bimbingan dan pengarahan kepada karyawan dalam pelaksanaan kerja rutin mereka. Hubungan penyelia dan karyawan sehingga bawahan serupa dengan hubungan kotor-mahasiswa.
- 5) Penugasan sementara merupakan latihan dengan memberikan penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan

### 2.1.5. Transfer Pelatihan

Tujuan akhir dari setiap program pelatihan adalah penerapan kembali hasil belajar selama pelatihan ke dalam pekerjaan. Transfer pelatihan (*transfer of training*) adalah penggunaan/penerapan dari pengetahuan, keahlian, kemampuan, atau karakteristik lainnya yang dipelajari dalam pelatihan dalam pekerjaan (Simamora;1997)

Definisi lain diberikan pada istilah transfer pelatihan ; diantaranya pendapat dari Baldwin & Ford (1988):“ *Positive transfer of training is the degree to which trainees effectively apply the knowledge, skills, and attitude gained in a training context to the job*”.

Sedangkan menurut pendapat Broad & Newstrom (1996) dalam Suhartono dan Raharso (2003) dikatakan bahwa “*Transfer of training is the effective and continuing application, by trainees to their jobs, of the knowledge and skills gained in training-both on and off the job*”.

Definisi transfer pelatihan tersebut di atas menunjukkan adanya persamaan bahwa transfer pelatihan merupakan aktivitas secara efektif dan berkelanjutan untuk menerapkan keahlian, keterampilan, dan sikap yang diperoleh dari suatu pelatihan. Pada definisi pertama bahwa perolehan hasil dari pelatihan hanya pada konteks pekerjaan. Sedangkan definisi kedua tidak hanya pada konteks pekerjaan tapi juga di luar pekerjaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa transfer pelatihan mengidentifikasi sejauh mana peserta pelatihan dapat menerapkan apa yang diperoleh dari pelatihan sehingga dapat mengubah perilaku peserta dalam pelaksanaan pekerjaan mereka.

Ada tiga cara transfer pelatihan ke tempat kerja (Craig, 1999) :

- a) Positif, yaitu hasil pelatihan akan meningkatkan kinerja pekerjaan.
- b) Negatif, yaitu hasil pelatihan menurunkan kinerja sebelumnya.
- c) Netral, yaitu hasil pelatihan tidak mempengaruhi kinerja pekerjaan.

Dari ketiga cara transfer tersebut transfer positiflah yang diharapkan pada hasil program-program pelatihan sehingga pengetahuan dan keahlian yang mereka peroleh secara maksimal dapat mereka terapkan ke pekerjaan yang akhirnya akan dapat meningkatkan kinerja pekerjaan.

## 2.2. Pemagangan (*Apprenticeship*)

Selanjutnya akan membahas lebih detail mengenai metode pelatihan on-the-job training yang dilakukan melalui jalur latihan kerja dan pengalaman kerja. Metode pelatihan ini pada umumnya disebut magang atau latihan di tempat kerja yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan teknis dan produktivitas kerja. Oleh karena itu, maka tenaga kerja yang dilatih harus dicarikan dari orang-orang yang memiliki dasar pendidikan dan pengetahuan yang cukup.

Menurut pendapat Lewis C Forest, Jr (1990), "*In order to develop competence, training must integrate knowledge, skills and attitudes*". Agar dapat mencapai kompetensi yang diinginkan, konsep pelatihan menitikberatkan pada ketrampilan, pengetahuan praktek, dan sikap yang mampu memecahkan berbagai persoalan dalam pekerjaan yang rumit dalam suatu lingkungan yang terus menerus berubah. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, dibutuhkan pelatihan yang sistematis, berjenjang, memadukan pendidikan dan pelatihan dengan praktek kerja pada proses produksi di dunia kerja, yang disebut magang.

Pemagangan merupakan system pelatihan yang sangat efektif dan efisien untuk meningkatkan relevansi dan kualitas pelatihan sesuai dengan kebutuhan dunia kerja dan persyaratan jabatan. Pemagangan merupakan penggabungan antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan pengalaman di tempat kerja yang sebenarnya (Abdul Latief, 1995).

Ditinjau dari teori pendidikan, pemagangan menekankan proses pembelajaran melalui praktek fisik terkait dengan materi pelajaran yang dilakukan di tempat kerja. Peserta melakukan kerja praktek yang dicontohkan ahlinya, yaitu

pekerja senior/instruktur secara langsung sehingga pemahaman mereka peroleh dari pengalaman dalam mengerjakan tugas dan tanggungjawab. Dalam proses menumbuhkan kesadaran kerja ini, peserta juga dipengaruhi oleh lingkungan kerja, bakat, dan hal-hal lain yang ditemui di lapangan.

ILO mendefinisikan pemagangan sebagai *“any system by which an employer undertakes by contract to employ a young person and to train him or have trained systematically for trade for a period, the duration of which has been determined in advance and in the course of which the apprentice is bound to work in the employer’s service”*.

Program pemagangan sesuai dengan konvensi ILO dilaksanakan dalam kurun waktu 2-3 tahun dan masa perpanjangan maksimal setahun berdasarkan persetujuan instansi pemerintah yang membidangi ketenagakerjaan. Penerapan program pemagangan dengan batasan waktu antara 2-3 tahun dan dapat diperpanjang setahun berikutnya mencerminkan sulitnya mengalihkan ketrampilan kepada peseta magang dari pembinanya (ahlinya). Untuk mengimplementasikan program pemagangan dengan baik, perlu dilaksanakan kerjasama yang erat antara perusahaan, lembaga pelatihan dan lembaga uji ketrampilan serta pihak pemerintah.

Menurut David J. Cherrington (1995), untuk menjadikan tenaga kerja trampil dan kompeten, Biro Pemagangan dan Pelatihan Departemen Tenaga Kerja Amerika Serikat menetapkan latihan magang tidak kurang dari 4000 jam kerja praktek di industri ditambah minimum 144 jam teori dalam kelas per-tahunnya. Selama magang tenaga kerja magang berada dibawah pengarahannya ahli.

### **2.2.1. Tujuan Pemagangan**

Prinsip pemagangan pada dasarnya adalah berlatih sambil bekerja nyata dengan tujuan untuk memperoleh pengalaman kerja dalam waktu singkat. Secara ideal, pemagangan disiapkan agar perilaku, sikap dan kemampuannya sama dengan pembimbingnya. Untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut, pemagang mengiringi

dan berpola tindak yang sama dengan yang dimagangi dalam kegiatan sehari-hari sehingga mencapai kemampuan yang setara.

Menurut Brandt et al. (1993) ada 3 tujuan utama pembelajaran pemagangan), yaitu:

- 1) Tujuan pertama dimaksudkan untuk mengetahui apa itu *makna bekerja*. Namun bukan berarti pemagang harus berusaha sendiri mencari cara memecahkan masalah dan menggambarkan situasi kerja sendiri. Selama masa ini pekerja magang harus didampingi pekerja ahli yang berpengalaman. Pemagang memperhatikan bagaimana pekerja ahli menggunakan ketrampilannya dalam menyelesaikan pekerjaan hingga selesai.
- 2) Kedua, pemagang mengenali tugas, permasalahan dan situasinya dan tahu cara menanganinya. Pemagang mempelajari teori sekaligus mempraktekkan pengetahuannya dengan tepat. Mereka tidak mempelajari teori dan praktek kerja secara terpisah, melainkan belajar secara terpadu dalam situasi kerja yang sebenarnya yang lebih spesifik sesuai kondisi lapangan.
- 3) Terakhir, pemagang mampu menunjukkan kemampuannya pada tingkat tertentu. Mereka tidak mulai belajar dari pengetahuan dasar, tapi langsung bekerja dengan ahlinya hingga memiliki kemampuan yang setara dengannya. Artinya Para pemagang ini tidak mempelajari ketrampilan pada tingkat dasar tapi langsung kepada suatu tingkat yang dibutuhkan oleh industri tertentu.

Ketiga tujuan tersebut diatas diambil berdasarkan literatur-literatur mengenai apa yang dirasakan dari pemagangan. Pemagang dapat menemukan sendiri apa makna bekerja dari situasinya dan mengetahui bagaimana menangani permasalahan sehingga mereka dapat menunjukkan hasil kerja yang memuaskan.

### 2.2.2. Tahap Pemagangan

Menurut Hansman (2001), pemagangan meliputi suatu rangkaian tahapan yang membantu baik pemagang maupun instruktur selama proses observasi, yaitu :

### Tahap I: *Modeling*

Yaitu tahap observasi dan pengamatan. Pada tahap ini pemegang belum melakukan pekerjaan tertentu. Ia diminta membuat gambaran umum tentang keseluruhan proses produksi terlebih dahulu. Kemudian dari pengalaman tersebut dilakukan spesifikasi. Dengan pengamatan perilaku kerja, pemegang dapat melihat langsung aktivitas pekerja yang berpengalaman dan mendapat trik-trik kerja yang tidak diperoleh di bangku sekolah.

### Tahap II: *Approximating*

Pada tahap ini pemegang mulai meniru cara kerja instruktur pendamping. Melalui bimbingan pribadi, pemegang mulai mendapat pemahaman lebih baik mengenai segala cara kerja instruktur. Pada tahap ini pemegang mendapat kesempatan untuk mencoba sendiri aktivitas kerja dan mengembangkan logika berpikir mengenai apa yang harus mereka kerjakan dan mengapa harus dilakukan. Selanjutnya ia dapat langsung membandingkan hasil pekerjaan mereka sendiri dengan hasil pekerjaan ahli.

### Tahap III: *Fading*

Pemegang, mulai diberi tanggung jawab untuk mengoperasikan produksi lebih detail dibawah pengawasan instruktur, agar dapat mempraktekkan sendiri teori yang telah diajarkan. Secara bertahap bantuan pendamping seniornya akan dikurangi seiring dengan bertambahnya kemampuan pemegang hingga mampu kerja mandiri

### Tahap IV: *Self-directed Learning*

Pemegang mulai bekerja dalam lingkungan kerja yang sebenarnya. Ia melakukan pekerjaan yang sebenarnya dan hanya meminta bantuan bila diperlukan saja pada tenaga ahli.

### Tahap V: *Generalizing*

Pemegang melakukan generalisasi tentang hal apa saja yang telah dipelajari dengan mencoba menerapkan ketrampilan tersebut dengan berbagai cara dan terus

mengembangkan kemampuannya di lapangan. Pada tahap ini pemegang dapat berdiskusi mengenai hal-hal yang telah dipelajarinya dalam hubungannya dengan situasi lain yang relevan.

### **2.2.3. Hak dan Kewajiban Pemegang**

Mengenai hak dan kewajiban pemegang diuraikan W. Coy (1989) sebagai berikut :

Seorang pemegang memiliki hak sebagai berikut :

1. Dapat bekerja dalam lingkungan kerja yang aman dan sehat, dan memiliki akses pemenuhan kebutuhan dasar (toilet atau kantin)
2. Mendapat cuti sakit dan cuti tahunan tanpa potongan gaji
3. Memperoleh pelatihan magang yang terdiri dari teori dan praktek kerja yang tepat.
4. Mendapat perlakuan sederajat dengan karyawan lain dan tidak diintimidasi karena status sebagai pemegang
5. Dapat bergabung dalam serikat kerja dan memiliki perwakilan dalam perserikatan kerja.

Sedangkan seorang pemegang memiliki kewajiban sebagai berikut :

1. Membayar biaya pelatihan magang dan biaya-biaya lain yang timbul saat pelatihan.
2. Menandatangani kontrak kerja

### **2.2.4. Evaluasi Program Pelatihan**

Pelatihan mestilah dievaluasi dengan sistematis mendokumentasikan hasil-hasil pelatihan dari segi bagaimana sesungguhnya peserta pelatihan berperilaku kembali pada pekerjaan mereka dan relevansi perilaku peserta pada tujuan-tujuan

pelatihan. Penilaian mengenai manfaat atau kegunaan program pelatihan dapat diukur dari empat pertanyaan (Simamora, 1997):

- 1) Apakah terjadi perubahan ?
- 2) Apakah perubahan disebabkan oleh pelatihan ?
- 3) Apakah perubahan secara positif berkaitan dengan pencapaian tujuan-tujuan organisasional ?
- 4) Apakah perubahan yang serupa terjadi pada partisipan yang baru dalam program pelatihan yang sama ?

Evaluasi membutuhkan adanya penilaian terhadap dampak program pelatihan pada perilaku sikap dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Adapun pengukuran efektifitas penilaian menurut Simamora (1997) meliputi penilaian:

- 1) Reaksi-reaksi yaitu bagaimana perasaan partisipan terhadap program.
- 2) Belajar yaitu pengetahuan, keahlian, dan sikap-sikap yang diperoleh sebagai hasil dari pelatihan.
- 3) Perilaku yaitu perubahan – perubahan yang terjadi pada pekerjaan sebagai akibat dari pelatihan.
- 4) Hasil-hasil yaitu dampak pelatihan pada keseluruhan efektifitas organisasi atau pencapaian pada tujuan – tujuan organisasional.

Pengukuran reaksi dan belajar yang bersangkutan paut dengan hasil-hasil program pelatihan saja disebut dengan kriteria internal. Pengukuran perilaku dan hasil-hasil yang mengindikasikan dampak pelatihan pada lingkungan pekerjaan disebut sebagai kriteria eksternal yaitu dukungan dari pihak manajemen memberi kesempatan peserta pelatihan mempraktekkan apa yang telah mereka peroleh dari pelatihan.

Melalui pengukuran efektifitas pelatihan yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan apakah program pelatihan ataupun instruktur/pelatih dapat menjadi umpan balik untuk pelatihan selanjutnya demikian pula dengan pembelajaran

mereka apakah mereka mempelajari prinsip-prinsip, ketrampilan, dan fakta-fakta yang seharusnya mereka pelajari. Selanjutnya evaluasi pelatihan dapat untuk mengetahui apakah perilaku peserta berubah karena program pelatihan atau bukan. Terakhir dengan membandingkan hasil pelatihan apakah sesuai dengan tujuan pelatihan yang ditetapkan.

### 2.3. Konsep Pelayanan

Sebelum mulai membahas lebih jauh mengenai kualitas penyelenggaraan Program Pemagangan IMM, terlebih dahulu akan diuraikan mengenai pengertian pelayanan sebagai wawasan dasar dari konsep pelayanan. Adapun konsep jasa/pelayanan adalah :

*A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product (Kotler, 1996 :660)*

Definisi tersebut mengungkapkan bahwa service (jasa) adalah setiap perbuatan atau usaha yang ditawarkan kepada orang lain dan bersifat intangible (tidak berwujud) serta tidak dapat dimiliki oleh pemakainya. Produksi jasa bisa berhubungan dengan barang berwujud (tangible goods) atau tidak ada hubungan sama sekali.

Soelling (1997) mengatakan bahwa, pelayanan memerlukan suatu sikap positif dihadapan konsumen. Senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam pelayanan akan memberi nilai tambah yang besar bagi kepuasan pelanggan. Tetapi pendapat tersebut ditambahkan oleh Sewell dan Brown (1997) bahwa hal itu baru mencakup 20% saja dari usaha pelayanan. Bagian yang utama (80%) adalah merancang sistem yang memungkinkan karyawan melakukan pekerjaan dengan baik. Yaitu sistem pendekatan yang memungkinkan karyawan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen.

Dari uraian diatas, diperoleh gambaran bahwa konsumen selalu mengharapkan *excellent service*, tanpa memperdulikan permasalahan yang ada dibalik layar, seperti bagaimana manajemen menetapkan strategi peningkatan kinerja. Oleh karena itu penting bagi setiap perusahaan untuk menciptakan kondisi yang kondusif bagi karyawannya agar memiliki komitmen, integritas dan tanggung jawab secara kolektif terhadap keseluruhan kinerja perusahaan, mengingat konsumen hanya memperhatikan bagaimana perlakuan terhadap mereka setiap membutuhkan pelayanan.

### **2.3.1. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

Pada suatu produk jasa dimana pelanggan harus hadir secara spesifik dalam menerima jasa tersebut, mereka harus masuk ke dalam sistem selama proses pelayanan (produksi jasa) berlangsung. Kepuasan pelanggan dalam hal ini dipengaruhi oleh beberapa factor (Lovelock, 1996) antara lain :

- Pertemuan dengan petugas penyaji jasa
- Penampilan fasilitas eksterior maupun interior
- Interaksi dengan peralatan swalayan (self service equipment)
- Karakteristik dan perilaku pelanggan lainnya.

Dalam hal menggambarkan unsur-unsur yang membangun suatu pelayanan, Lovelock (1994) menggunakan diagram yang menyerupai 8 kelopak bunga untuk setiap unsurnya, yaitu :

#### **1. *Information***

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari sistem informasi yang memberi kemudahan dan menjawab keinginan pelanggan

#### **2. *Consultation***

Setelah memperoleh informasi, pelanggan membutuhkan konsultasi menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya, dan lain-lain. Untuk itu

organisasi harus menyiapkan sarana menyangkut materi konsultasi, tempat konsultasi, petugas yang melayani dan waktu layanan secara cuma-cuma.

3. *Order taking*

Yaitu kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelit-belit, fleksibel, biaya murah dan persyaratan ringan.

4. *Hospitality*

Pelanggan yang berhubungan langsung dengan petugas akan menilai sikap petugas dan fasilitas yang memadai.

5. *Caretaking*

Variasi latar belakang pelanggan yang berbeda-beda menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.

6. *Exception*

Beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan pengecualian sebagai bentuk kualitas pelayanan

7. *Billing*

Titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Karena itu pelayanan harus memperhatikan hal-hal yang terkait dengan administrasi, pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan tagihan.

8. *Payment*

Yaitu fasilitas system pembayaran layanan yang bervariasi menyesuaikan dengan keinginan dan kemudahan bagi pelanggan.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan.

- 2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
  - a) Prosedur/tata cara pelayanan umum
  - b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
  - c) Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
  - d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
  - e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
  - f) Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
  - g) Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat)
- 3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- 4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5) Efisien, meliputi :
  - a) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan
  - b) Pencegahan adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan

kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

- 6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
  - a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
  - b) Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
  - c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- 7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Valerie Zeithaml, Leonard L. Berry dan Parasuraman (1990) mendefinisikan kualitas pelayanan ke dalam 5 dimensi yang dikenal sebagai *SERVQUAL* sebagai berikut:

1) *Tangibility* (bukti fisik)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Bukti ini meliputi fasilitas fisik (gedung kantor, asrama, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2) *Reliability* (keandalan)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

### 3) *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

### 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

### 5) *Empathy* (Ketulusan)

Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

### 2.3.2. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Dari berbagai teori yang mengemukakan definisi kualitas pelayanan yang telah dipaparkan diatas, hanya teori yang dikemukakan oleh Valerie Zeithamil, Leonard L. Berry dan A. Parasuraman yang memiliki metode pengukuran kepuasan layanan. Metode pengukuran kepuasan layanan didasari oleh definisi kualitas pelayanan sebagai berikut :

*Service quality is the extend of discrepancy between customer's expectations or desires and their perceptions. (Zeithamil, 1990 : p.19)*

Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh *expected service* dan *perceived service*. Adapun pengertian "*expectations*" menurut Parasuraman dan Berry dalam Ciptono dan Chandra (2005) adalah standar perbandingan yang biasa digunakan dalam dua cara yang berbeda yaitu: "*What customer believe will occur in a service encounter (predictions) and what customers want to occur (desires)*", yang berarti apa yang akan dipikirkan pelanggan dalam menghadapi pelayanan (persepsi) dan apa yang ingin dipikirkan pelanggan (harapan).

Model *Servqual* mendefinisikan bahwa kesenjangan/gap (G) untuk faktor kualitas jasa/pelayanan tertentu adalah:  $G = P(\text{Perceptions}) - E(\text{Expectations})$ . Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi, semakin besar kesenjangan terjadi, maka semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dengan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya (Duffy, 2002).

Analisis *Servqual* bisa dilakukan dalam beberapa bentuk yaitu analisa per item (contoh: P1-E1, P2-E2, Pn-En); analisis per dimensinya (contoh:  $((P1+P2+\dots+Pn)/n) - ((E1+E2+\dots+En)/n)$ , dimana P1 sampai Pn dan E1 sampai En mewakili pernyataan n persepsi dan harapan (ekspektasi) terhadap 1 jenis dimensi); dan komputasi pengukuran tunggal kualitas jasa  $((P1+P2+P3+\dots+Pn) / n) - ((E1+E2+E3+\dots+En) / n)$ , yang dinamakan selisih *Servqual*. Setelah kesenjangan

masing-masing dimensi diketahui, maka dilanjutkan dengan menghitung rata-rata dari rata-rata kinerja ( $X$ ) dan rata-rata dari rata-rata harapan ( $Y$ ) untuk mendapatkan garis tengah pembagi garis  $X$  dan  $Y$ .

Menurut model tersebut, tingkat harapan pelanggan terbagi atas *adequate service* dan *desired service*. *Adequate service* adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternative yang tersedia. Sedangkan *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diterima, yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang dapat dan seharusnya diterima.

Daerah antara *adequate service* dan *desired service* adalah *zone of tolerance*, yaitu daerah variasi layanan yang masih dapat diterima pelanggan. *Zone of tolerance* dapat mengembang dan menyusut, serta berbeda-beda untuk setiap individu dan situasi.

Apabila pelayanan yang diterima pelanggan berada dibawah *adequate service* pelanggan akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan bila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi *desired service*, pelanggan akan sangat puas.

Namun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zeithamil et al disimpulkan sebagian besar selisih ini adalah negatif. Semakin kecil negatifnya, semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang lebih kecil dari -(minus) 1.0 (Irawan, 2002).

Sedangkan ditinjau dari kepentingan pelayanannya, menurut Parasuraman, et.al (1990), *Reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 *Assurance*, ke-3 oleh *Tangibility*, ke-4 oleh *Responsiveness*, dan kadar kepentingan yang paling rendah adalah *Empathy*.

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dijelaskan pada bab terdahulu, maka penelitian yang tergolong sebagai studi kasus ini akan dianalisis secara deskriptif. Analisis deskriptif dipilih karena berkaitan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mendapatkan informasi terperinci dalam mengeksplorasi dan mengklarifikasi fenomena atau kegiatan penyelenggaraan program pemagangan IMM.

#### **3.1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mengumpulkan data/informasi yang dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan secara obyektif.

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan kuesioner. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi dari instansi terkait, yaitu Bina Pemagangan Sub.Dit.Jen Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas dan IMM Jakarta.

Teknik observasi digunakan dalam rangka mengamati gejala yang terjadi pada lingkungan subyek penelitian. Sementara teknik kuesioner digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dari subyek penelitian dengan memperhatikan ruang lingkup agar tidak keluar dari pokok permasalahan.

#### **3.2. Instrumen Penelitian**

Alat pengumpul data primer dilakukan dengan metode survey melalui penyebaran kuesioner dengan skala likert antara 1 – 5 kepada alumni pemegang yang baru menyelesaikan program pemagangan. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektifitas setiap rangkaian penyelenggaraan program pemagangan, maka kuesioner dibagi atas tahapan-tahapan penyelenggaraan program. Dimulai dari (1) Sosialisasi, Seleksi dan Rekrutmen; (2) Pelatihan Daerah; (3) Pelatihan Pusat; (4) Pemagangan Perusahaan di Jepang; dan (5) Pasca Pemagangan.

Dalam setiap tahapan tersebut, kuesioner yang dijadikan instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator-indikator variabel yang hendak diteliti. Variabel-variabel tersebut juga merupakan indikator kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan, sebagai berikut :

- 1) *Tangibility* (bukti fisik), yaitu kemampuan penyelenggara pemagangan dalam memberikan pelayanan melalui fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan kerja, dan penampilan karyawan.
- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Baik dalam hal mutu/kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan memperoleh layanan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kemauan untuk menolong responden dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat kepada responden dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian), yaitu pengetahuan, kesopan-santunan, dan kemampuan para penyelenggara pemagangan untuk menumbuhkan rasa percaya para pemegang sebagai responden kepada penyelenggara program pemagangan.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemegang dengan berupaya memahami keinginan pemegang sebagai konsumen.

Berdasarkan indikator dimensi tersebut maka disusunlah instrumen-instrumen pernyataan. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial. Skala penilaian diukur menurut tingkatan sebagai berikut :

- Sangat Sesuai / Sangat Setuju, diberi skor 5
- Sesuai / Setuju, diberi skor 4
- Netral / Ragu-ragu / Cukup, diberi skor 3
- Tidak Sesuai / Tidak Setuju, diberi skor 2
- Sangat Tidak Sesuai / Sangat Tidak Setuju, diberi skor 1

### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 1997). Menentukan jumlah sampel dalam suatu penelitian akan sangat mempengaruhi valid atau tidaknya hasil penelitian tersebut.

Dalam penelitian ini, seluruh populasi dijadikan sebagai sampel jenuh. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh peserta pasca magang IMM dari Jepang angkatan 18-02/156 dan 18-03/157 yang berkumpul di BBPLKLN Cevest Bekasi untuk menghadiri acara penutupan penyelenggaraan pemagangan. Artinya seluruh populasi merupakan sample penelitian.

Ukuran sampel untuk kuesioner data awal diperlukan minimal berjumlah 30 buah berdasar atas ketentuan statistik untuk mengikuti distribusi normal. Hasil dari penyebaran kuesioner yang sudah dikumpulkan masih perlu diseleksi lagi, dimana kuesioner yang kembali akan digunakan untuk pengolahan data hanya yang sah saja yaitu kuesioner yang telah terisi dengan benar. Kuesioner dikatakan tidak memenuhi syarat jika dalam kuesioner jawabannya tidak lengkap (ada pertanyaan

yang tidak dijawab) atau kuesioner yang jawabannya tidak jelas. Yang dimaksud dengan jawaban tidak jelas apabila ada jawaban ganda dan tidak dijawab. Setelah dikumpulkan dan diseleksi, kemudian dari kuesioner yang sah akan digunakan dalam pengolahan data.

Pertimbangan menentukan populasi obyek penelitian terhadap peserta pasca magang IMM yang baru pulang adalah

- a) Daya ingat mereka masih segar setelah melalui rangkaian penyelenggaraan program pemagangan.
- b) Menghindari kontaminasi persepsi pengalaman sejenis baik dari diri sendiri maupun pengalaman orang lain.
- c) Kemudahan pengumpulan data untuk memenuhi standar statistik penelitian
- d) Periode kepulangan peserta magang sesuai dengan periode penelitian.

### 3.4. Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian dibangun atas 5 dimensi sebagai tolak ukur tingkat kepuasan pelayanan penyelenggaraan dengan menggunakan pendekatan analisis *Servqual (Gap Analysis)*. Dimensi-dimensi tersebut adalah (1) *Tangibility* (Fisik); (2) *Realibility* (Keandalan); (3) *Responsiveness* (Ketanggapan); (4) *Assurance* (Kepastian); dan (5) *Empathy* (Ketulusan). Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui efektifitas setiap rangkaian penyelenggaraan program pemagangan melalui analisis kesenjangan, maka masing-masing variabel tersebut disusun atas 2 penilaian, yaitu nilai harapan dan nilai kinerja.

Tujuan dari penggunaan dimensi *servqual* dalam pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan program perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan, sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service*. Hasil pengolahan data kuesioner akan

dilakukan dengan menggunakan probabilitas kesenjangan (*gap*), yang merupakan penerapan dari Metoda *Servqual (Service Quality)*. dan analisis diagram Kartesius.

### 3.5. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Sebelum instrument digunakan untuk penelitian terlebih dahulu harus dilakukan pilot test (uji coba) untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrument pada populasi yang mirip dengan populasi sebenarnya.

Secara umum uji validitas adalah untuk melihat apakah butir-butir pernyataan yang dipergunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur. Validitas alat pengumpul data menurut pendapat beberapa ahli dapat digolongkan dalam beberapa jenis (Singaribun, 1995) yaitu validitas konstruksi (*construct validity*), validitas isi (*content validity*), validitas eksternal (*external validity*), validitas prediksi (*predictive validity*) dan validitas rupa (*face validity*). Namun dalam penelitian ini dibatasi hanya pada validitas konstruksi. Validitas konstruksi yaitu uji validitas untuk melihat konsistensi antara suatu butir-butir pernyataan dalam suatu kuesioner dengan suatu konstruk variabel yang akan diteliti. Langkah yang ditempuh untuk pengujian ini adalah:

Langkah 1: Mendefinisikan konsep operasional yang akan diukur pada setiap tahapan penyelenggaraan program pemagangan

Langkah 2: Melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada responden. Responden diminta untuk memberi pendapat pada setiap butir pertanyaan.

Langkah 3: Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan teknik korelasi "*product moment*".

Dari hasil uji tersebut, diperoleh nilai  $r$  lebih besar dari  $r$  table dengan taraf signifikansi 5% dan tampak seluruh butir-butir pernyataan mengelompok pada konstruksi yang diukur. Hal ini menunjukkan bahwa butir-butir pernyataan tersebut memiliki validitas konstruksi. Dalam bahasa statistik, artinya terdapat konsistensi

internal, yaitu butir-butir pernyataan mengukur aspek yang sama. Hal ini dimungkinkan karena pernyataan tersebut disusun dengan kalimat yang baik dan tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda.

Sedangkan uji realibilitas bertujuan untuk menunjukkan kestabilan (konsistensi) alat ukur yang dipergunakan untuk mengukur suatu konstruksi dan tidak mempunyai kecenderungan tertentu. Realibilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan yang ditinjau melalui skor *measurement error*.

Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993), metode perhitungan realibilitas dapat dilakukan berdasarkan sumber measurement eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan dengan cara test-pretest, equivalent, atau gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu.

Untuk menguji realibilitas instrumen penelitian ini, penulis pun melakukan pengujian baik secara eksternal maupun internal. Cara yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut :

1) *Pretest*

Alat ukur penelitian yang reliabilitasnya diuji dengan *pretest* dilakukan dengan cara mencobakan alat ukur beberapa kali kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dalam waktu yang berbeda dengan alat ukur yang sama. *Pretest*-responden diperoleh dari komunitas alumni pemegang IMM yang telah menetap di Indonesia.

*Pretest* ini sangat penting untuk dilakukan sebagai bahan pertimbangan revisi demi penyempurnaan instrumen penelitian, antara lain untuk menilai :

- a) Apakah pernyataan perlu ditambah/dikurangi
- b) Apakah setiap pernyataan dapat dimengerti dengan baik oleh responden

- c) Apakah urutan pernyataan perlu diubah/tidak
- d) Apakah pernyataan yang sensitif dapat diperlunak dengan mengubah gaya bahasa
- e) Berapa lama durasi pengisian kuesioner

## 2) Alpha Cronbach

Metode ini dipilih sebab merupakan metode yang tepat untuk menghitung reabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak'. Alpha Cronbach sangat umum digunakan, sehingga merupakan koefisien yang umum untuk mengevaluasi interval consistency. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan, maka instrument tersebut sudah dinyatakan reliable. Metode ini merupakan perhitungan yang paling baik untuk mengetahui penyebab timbulnya kesalahan yang berkaitan dengan waktu. Tinggi-rendahnya realibilitas ditunjukkan oleh angka koefisien realibilitas yang nilainya berkisar antara 0.00-1.00. Namun pada kenyataannya koefisien 1.00 tidak pernah tercapai karena manusia sebagai obyek pengukuran psikologis merupakan sumber ketidakkonsistenan yang potensial.

Dari hasil perhitungan dengan SPSS 13 sama dengan perhitungan validitas dengan *corrected item to total correlation* menunjukkan rata-rata nilai alpha diatas 0.6, artinya instrumen sebagai alat ukur reliable (layak) digunakan sebagai alat ukur.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh baik yang bersumber dari data primer maupun data sekunder.

Langkah-langkah analisis dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Pengantar analisis

Menggambarkan karakteristik responden, yaitu alumni pekerja magang IMM berdasarkan kelompok tingkat pendidikan terakhir, daerah asal dan jenis pekerjaan magang yang dilakukan.

## 2. Analisis Instrumen Penelitian

Menghitung reliabilitas dan validitas instrumen penelitian dengan rumus *Pearson's Product Moment* dan *Alpha Cronbach*

## 3. Analisis Kesenjangan (Gap Analysis) Servqual

- a) Menghitung Mean (rata-rata) serta servqual dari setiap atribut pernyataan dari dimensi pelayanan.

Rumus *Servqual* :  $G \text{ (kesenjangan)} = P \text{ (Perception)} - E \text{ (Expectation)}$

Tingkat kepuasan pelanggan didefinisikan dengan parameter-parameter sebagai berikut:

- **KEPUASAN PELANGGAN TINGGI:** persentase responden yang melaporkan tingkat kepentingan pelayanan lebih besar dari 3 (4 atau 5) dan menilai tingkat kinerja pelayanan lebih besar dari 3 (4 atau 5). Pada kondisi ini pelanggan menemukan bahwa kinerja pemberi pelayanan adalah baik didalam memberikan pelayanan yang penting bagi keputusan mereka didalam menentukan produksi.
- **KEPUASAN PELANGGAN SEDANG:** persentase responden yang menilai kepentingan pelayanan adalah sedang sampai tinggi (3, 4 atau 5) tetapi menilai kinerja pemberi pelayanan hanya sedang (3); atau sebaliknya menilai kinerja pelayanan sedang sampai tinggi (3,4 atau 5) tetapi menilai kepentingan hanya sedang (3).
- **KEPUASAN PELANGGAN RENDAH:** persentase responden yang menilai kepentingan pelayanan sedang sampai tinggi (3, 4 or 5) tetapi kinerja pelayanan rendah dan sangat rendah (2 atau 1).
- **PELAYANAN TIDAK EFISIEN:** area kunci dari matriks kepuasan pelanggan dari responden yang menilai pelayanan tidak penting (2 atau 1) tetapi kinerja pemberi pelayanannya dinilai sedang sampai sangat baik (3, 4 atau 5).

- PELAYANAN 'TIDAK BERGUNA': persentase responden yang melaporkan tingkat kepentingan pelayanan rendah atau sangat rendah (2 atau 1) dan kinerja pemberi pelayanannya juga rendah dan sangat rendah (2 atau 1). Pada kondisi seperti ini, lupakan dan tinggalkan saja pelayanan tersebut
- b) Menghitung rata-rata nilai servqual responden terhadap atribut pelayanan tiap item pernyataan dalam suatu dimensi.

Rumus per atribut =  $\frac{\text{Jumlah total nilai servqual tiap atribut}}{\text{Jumlah responden}}$

Rumus per dimensi =  $\frac{\text{Jumlah total nilai servqual tiap atribut}}{\text{Jumlah responden}}$

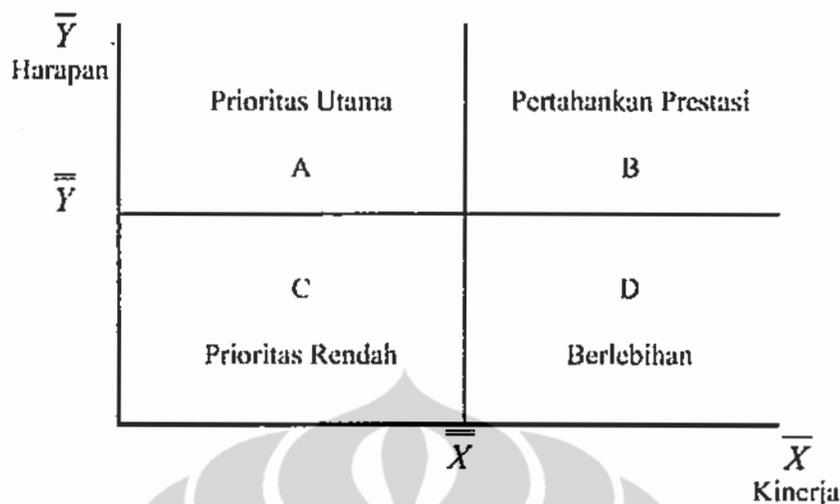
#### 4. Pemetaan dimensi kualitas pelayanan dalam Diagram Kartesius

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik X dan Y, dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja, dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan responden.

Pengintegrasian dimulai dengan penghitungan rata-rata harapan dan kinerja tiap-tiap dimensi service quality. Setelah rata-rata masing-masing dimensi tersebut didapat, kemudian dicari kesenjangan yang terjadi antara kinerja dan harapan dengan rumus servqual sebagai berikut:  $G = P(\text{Perceptions}) - E(\text{Expectations})$

Setelah kesenjangan masing-masing dimensi diketahui, maka dilanjutkan dengan, menghitung rata-rata dari rata-rata kinerja ( X ) dan rata-rata dari rata-rata harapan ( Y ) untuk mendapatkan garis tengah pembagi garis X dan Y .

Selanjutnya faktor-faktor tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius, seperti pada gambar :



Gambar 3; Daerah Prioritas Diagram Kartesius

Keterangan:

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga relatif paling mengecewakan atau tidak memuaskan dibanding faktor lain. Menempati prioritas tertinggi untuk perbaikan.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang relatif telah berhasil dilaksanakan perusahaan dibandingkan faktor lain. Dianggap sangat penting dan relatif paling memuaskan dibandingkan faktor lain. Karena itu menempati skala prioritas terendah untuk perbaikan
- C. Menunjukkan faktor yang relatif kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dibandingkan faktor yang lainnya, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan relatif kurang penting dibandingkan faktor yang lainnya, akan tetapi kinerjanya lebih memuaskan. Sehingga dinilai berlebihan.

## BAB 4

### GAMBARAN UMUM PROGRAM PEMAGANGAN IMM

Setelah pembahasan mengenai konsep pelatihan pemagangan dan konsep kualitas pelayanan, selanjutnya pada Bab 4 ini disampaikan tinjauan terhadap penyelenggaraan program pemagangan ke Jepang yang sudah berjalan selama ini berdasarkan hasil observasi baik menurut data yang bersumber dari data primer maupun sekunder.

Dalam penyampaiannya dikelompokkan menjadi dua, yaitu diawali dengan penyampaian gambaran Program Pemagangan IMM secara deskriptif dan dilanjutkan dengan hasil observasi yang bersifat analitis dengan mengacu pada konsep-konsep pemagangan dan kualitas pelayanan yang telah disampaikan pada bab terdahulu.

Sebagai pendahuluan berikut disampaikan landasan-landasan hukum yang mendasari dan memberikan batasan bagi program penyelenggaraan pemagangan tersebut.

#### 4.1. Landasan Hukum

Indonesia adalah negara hukum yang meletakkan dasar hukum pada setiap kegiatan yang berorientasi pada masyarakat, tidak terkecuali program pemagangan ke Jepang yang diselenggarakan atas kerjasama Departemen Tenaga Kerja RI dengan Asosiasi Perusahaan Menengah dan Kecil (IMM) Jepang.

Dalam kaitannya dengan ketenagakerjaan, pengembangan sumber daya manusia erat hubungannya dengan upaya mewujudkan amanat Pasal 27 ayat 2

Undang-Undang Dasar 1945 yaitu, “Tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.” Untuk dapat hidup layak tentunya harus didukung dengan cara bekerja secara produktif agar memperoleh penghasilan yang memadai.

Salah satu upaya untuk menghasilkan tenaga kerja yang produktif adalah dengan menjalani pelatihan. Konsep-konsep pelatihan telah dijelaskan dengan rinci pada bab 2. Salah satu jenis pelatihan yang potensial untuk menghasilkan tenaga kerja yang produktif adalah pelatihan magang. Dalam Undang-Undang 13/2003 telah diatur konsep pemagangan dimaksud, yaitu “Pemagangan adalah bagian dari sistem pelatihan kerja yang diselenggarakan secara terpadu antara pelatihan di lembaga pelatihan dengan bekerja secara langsung di bawah bimbingan dan pengawasan instruktur atau pekerja/buruh yang lebih berpengalaman, dalam proses produksi barang dan/atau jasa di perusahaan, dalam rangka menguasai ketrampilan dan keahlian tertentu”.

Sistem pemagangan tersebut didukung oleh aturan-aturan yang mendasari pemagangan baik yang dilaksanakan di dalam negeri maupun luar negeri. Berikut undang-undang yang berkaitan dengan pemagangan ke luar negeri yang berhasil dirangkum penulis:

- 1) Undang-Undang 13/2003 Pasal 25 mengenai Pemagangan, yang menyatakan bahwa, “Pemagangan yang dilakukan di luar wilayah Indonesia wajib mendapat izin dari Menteri atau pejabat yang ditunjuk.
- 2) Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. KEP-28/MEN/1994 Pasal 139 bahwa “Direktorat Bina Pemagangan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas pokok Direktorat Jenderal di bidang pemagangan berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan Direktur jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Tenaga Kerja.
- 3) Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. KEP.44/MEN/1994 menegaskan bahwa “Setiap pelaksanaan penempatan yang akan melaksanakan

penempatan tenaga kerja ke luar negeri harus mempunyai mitra usaha atau mendapatkan pengguna jasa.”

- 4) Peraturan Menteri No. 21/MEN/X/2005 mengatur lebih detil mengenai teknik penyelenggaraan program pemagangan dan instruktur/pembimbing teknis yang dimaksud. Yaitu supervisor atau pekerja/buruh yang lebih berpengalaman yang ditunjuk oleh penyelenggara program pemagangan untuk bertindak sebagai tenaga pembimbing dan pengawas peserta program pemagangan di perusahaan. Kriteria supervisor/pembimbing teknis adalah mereka yang memiliki kompetensi teknis atau berpengalaman sekurang-kurangnya 2 (dua) tahun pada bidang yang sesuai dengan kurikulum program pemagangan yang diselenggarakan.

Maka dengan mengacu pada UU 13/2003 dan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Departemen Tenaga Kerja RI sebagai pengemban tanggung-jawab menandatangani perjanjian berikut sebagai dasar-dasar hukum Program Pemagangan IMM ke Jepang :

- 1) Nota kesepakatan kerja sama antara Departemen Tenaga Kerja Republic Indonesia Cq. Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas dengan The Association International Manpower Development of Medium and Small Enterprises Japan (IMM), meliputi latihan pengetahuan teknik dan praktek ketrampilan bagi angkatan kerja muda Indonesia di bidang konstruksi bangunan dan industri manufaktur dengan tujuan sebagai berikut :
  - i. Meningkatkan kerjasama bilateral antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Jepang dalam rangka peningkatan dan pengembangan sumber daya manusia Indonesia melalui transfer/alih teknologi.

- ii. Mengembangkan usaha kecil dan menengah Jepang dan Indonesia
  - iii. Meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, perilaku dan sikap tenaga kerja Indonesia.
  - iv. Meningkatkan devisa Indonesia.
- 2) Memorandum of Understanding between the Ministry of Manpower at Republik Indonesia (MOU) and The Association International Manpower Development of Medium and Small Enterprises Japan (IMM), pada tanggal 16 Sept 1994 yang telah diperbaharui pada 16 Sept 2008.

Adapun point isi MoU mencakup :

- i. Upaya Peningkatan kualitas dan kuantitas penyelenggaraan program pemagangan IMM.
- ii. Penekanan peningkatan kualitas ditekankan pada pendekatan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perubahan dunia kerja.
- iii. Upaya memperkecil permasalahan yang timbul di tempat pemagangan melalui peningkatan pengetahuan tentang keselamatan di tempat magang serta membangun komunikasi dengan para lembaga penerima dan pengirim magang

Dalam pandangannya sebagai pengemban fungsi institusi pemerintah yang melayani publik, Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI melalui Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Sub.Direktorat Bina Pemagangan telah menetapkan tujuan dan nilai strategis pemagangan yang dijabarkan sebagai berikut :

Tujuan Pemagangan :

- 1) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemagangan.
- 2) Meningkatkan peran serta lembaga pelatihan kerja, perusahaan untuk melaksanakan pemagangan.
- 3) Memberikan perlindungan terhadap lembaga penyelenggara dan peserta.

- 4) Meningkatkan akses informasi pemagangan.

Nilai Strategis Pemagangan:

- 1) Pendidikan keterampilan secara langsung dan peningkatan kompetensi (transfer of knowledge and technology) sesuai dengan pasar kerja.
- 2) Sertifikat yang diakui secara internasional (international certified) pasca magang pada penempatan dalam negeri dan luar negeri.
- 3) Mengurangi beban APBN dalam pembiayaan pendidikan
- 4) keterampilan (non-formal education) dikarenakan semua biaya yang meliputi transportasi, akomodasi, gaji dan hak-hak normatif lainnya sebagai peserta magang ditanggung oleh perusahaan tempat magang.
- 5) Percepatan penanggulangan pengangguran secara langsung, formal dan dilindungi dengan social security.

Dalam menerapkan program pemagangan, Dirjen Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas(1994), menentukan aspek-aspek yang menjadi ciri-ciri pemagangan yaitu :

- 1) Pencapaian kualifikasi yang jelas  
Target latihan pemagangan adalah untuk menghasilkan tenaga kerja trampil dan kompeten pada suatu bidang tertentu yang dapat dicapai dalam jangka waktu yang telah ditentukan, sesuai dengan jenis kejuruannya.
- 2) Kriteria latihan pemagangan
  - Organisasi dan sistematika proses latihan yang jelas dan terarah serta berjenjang
  - Lama latihan sekitar 2-3 tahun sesuai kejuruan
  - Calon peserta minimal lulusan SLTP dengan umur minimal 16 tahun
- 3) Adanya kerjasama perusahaan dengan lembaga pelatihan yang dirumuskan secara spesifik dalam bentuk kontrak pemagangan
- 4) Komponen latihan terdiri atas teori dan praktek
- 5) Sertifikat ketrampilan diperoleh setelah lulus uji ketrampilan

6) .Prinsip pelaksanaan

Sebagian besar waktu latihan tidak dilaksanakan di lembaga pelatihan melainkan *lebih lama* berada di perusahaan atau industri. Keterpaduan program latihan dan praktek kerja di unit produksi dan jasa secara sistematis dan berjenjang untuk memperoleh tenaga terampil dan kompeten.

7) Uji Ketrampilan dan sertifikasi

Setelah menjalani dan melalui waktu dan tahap tertentu, peserta pemagangan dapat mengajukan uji ketrampilan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

8) Kontrak Pemagangan

Dalam pelaksanaan program pemagangan wajib dibuat kontrak pemagangan antara penyelenggara dengan peserta magang, yang minimal memuat hal-hal berikut :

- Kejuruan program magang
- Tingkat kualifikasi ketrampilan
- Jangka waktu latihan magang
- Tempat pelaksanaan magang
- Hak dan kewajiban peserta maupun pelaksana magang
- Sertifikat pelatihan yang diperoleh.

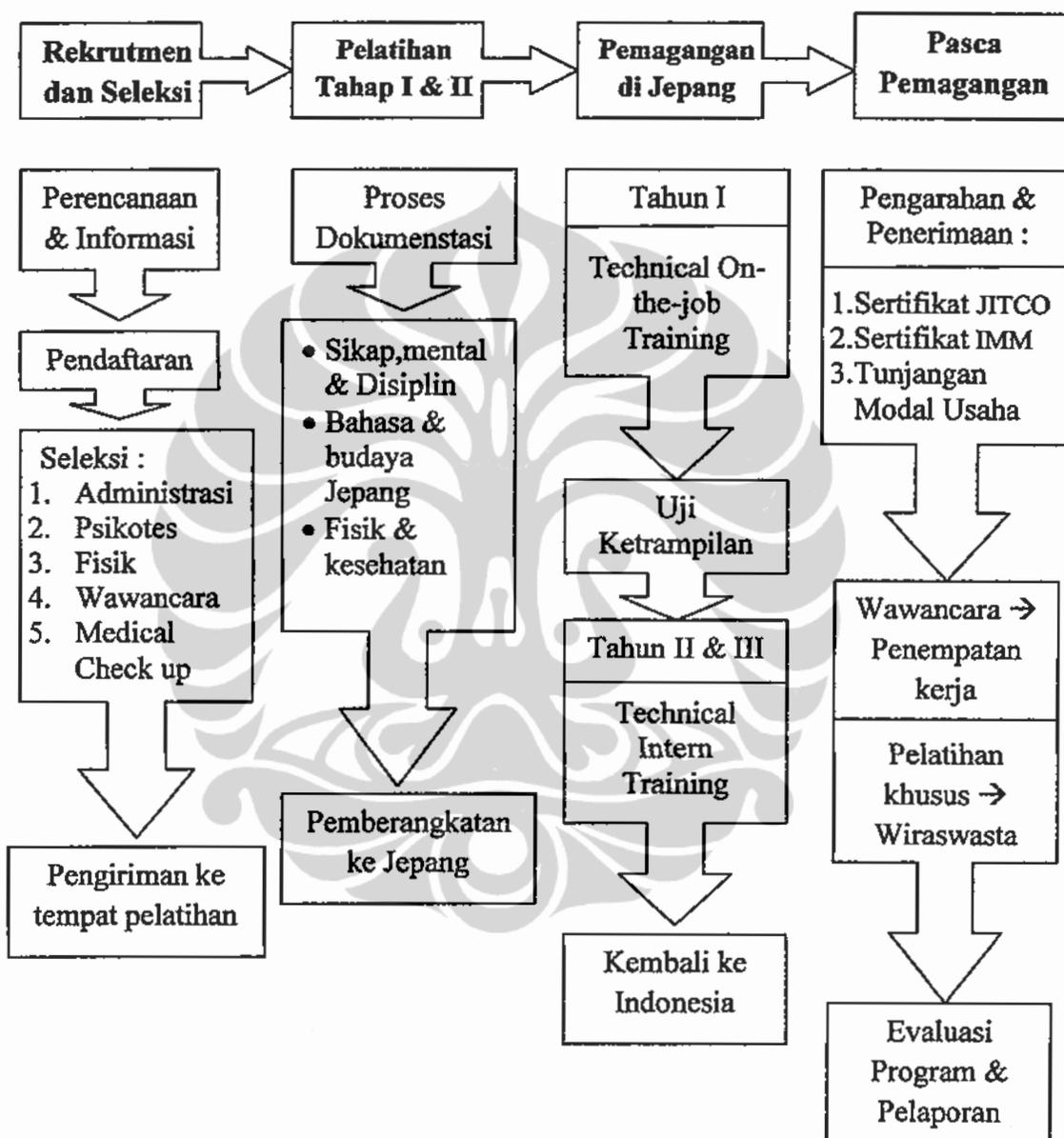
Ditinjau dari landasan-landasan hukum mengenai pemagangan yang dijelaskan di atas, ditambah lagi dengan rincian tujuan dan syarat-syarat pemagangan yang ditetapkan Bina Pemagangan, maka dapat dikatakan bahwa secara prosedural Program Pemagangan IMM telah sesuai dengan konsep-konsep pelatihan yang dijabarkan pada bab terdahulu, khususnya mengenai pemagangan.

#### 4.2. Gambaran Deskriptif Penyelenggaraan Pemagangan IMM

Penyelenggaraan Program Pemagangan IMM dilaksanakan melalui beberapa tahap pelaksanaan, yaitu meliputi (a) Tahap sosialisasi, rekrutmen dan

seleksi, (b) Tahap pelatihan pra pemberangkatan di daerah dan di pusat, (c) Tahap Pemagangan di perusahaan Jepang, serta (d) Tindak lanjut pasca pemagangan.

Berikut visualisasi proses penyelenggaraan tersebut :

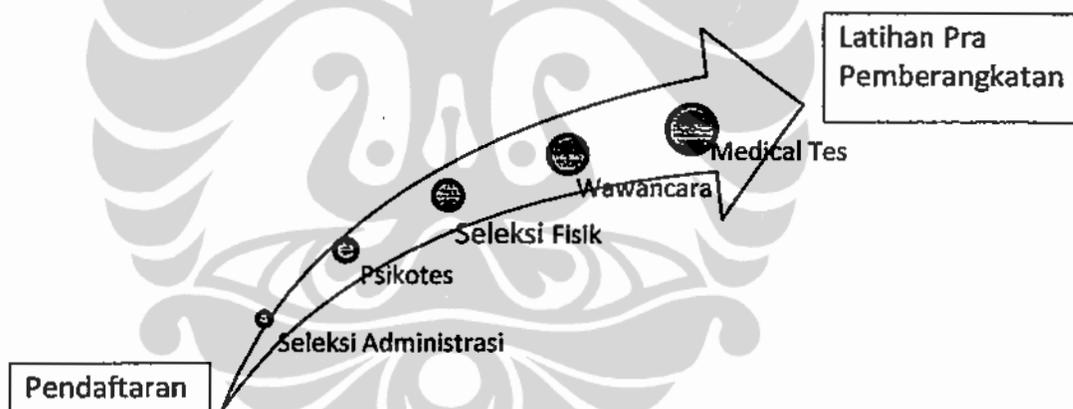


Gambar.4.1: Tahapan pelaksanaan program pemagangan di Jepang

### A. Tahap Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen diawali dengan penyampaian informasi tentang kesempatan untuk mendapatkan latihan di Jepang lalu diikuti dengan pendaftaran calon peserta pemagangan ke Jepang yang dapat dilakukan melalui Kantor Wilayah Departemen Tenaga Kerja (propinsi), atau Kantor Departemen Tenaga Kerja (Kabupaten/Kotamadya), atau Balai Latihan Kerja di daerah setempat. Pelaksanaan rekrutmen dan seleksi program pemagangan dilakukan bertahap sesuai dengan rencana yang telah disusun Tim Pusat.

Prosedur pendaftaran secara skematik ditunjukkan pada gambar berikut:



Gambar.4.2 : Skema Prosedur Pendaftaran

Dalam proses rekrutmen ini, terdapat biaya yang perlu ditanggung sendiri oleh para peserta, dan biaya yang disediakan/ditanggung oleh perusahaan pemangag di Jepang.

Biaya yang harus ditanggung sendiri oleh calon peserta adalah :

- Biaya seleksi daerah sebesar Rp.25,000
- Tes Kesehatan (medical check up)

- Biaya perjalanan dari daerah ke tempat pelatihan pra pemberangkatan pusat di BBPLKLN Cevest Bekasi atau BLKKP Lembang.
- Pembuatan paspor
- Biaya memperoleh visa dari kedutaan Jepang Jakarta
- Airport Tax
- Pembukaan tabungan awal di Bank local sebesar Rp. 100,000 – 500,000
- Asuransi selama satu tahun sebesar Rp. 200,000
- Uang saku awal yang harus dibawa sebesar 30,000 yen (10,000 yen dibawa dari Indonesia dan 20,000 yen dipinjamkan oleh IMM Jepang).

Biaya yang ditanggung perusahaan Jepang, terdiri dari :

- Pelatihan pra pemberangkatan 3 bulan (akomodasi, konsumsi, gaji guru, dsb)
- Pemeriksaan kesehatan sebelum berangkat
- Transport dari tempat pelatihan ke Bandara Soekarno-Hatta
- Tiket pesawat Jakarta – Jepang
- Uang saku selama berada di Jepang
- Tunjangan modal usaha mandiri setelah lulus program pemagangan

Calon peserta magang yang dinyatakan lulus seleksi dan memenuhi persyaratan kualifikasi yang ditentukan oleh Tim Pusat kemudian dapat dibuatkan passport dan diwajibkan mengikuti pelatihan pra bahasa di propinsi setempat selama 2 bulan ditambah pelatihan pemantapan di pusat selama 2 bulan.

## **B. Tahap Pelatihan Pra Pemberangkatan**

Pada akhir tahun 2005 terjadi perubahan sistem pelatihan, dimana sebelumnya, pelatihan pra bahasa dilaksanakan oleh dinas propinsi masing-masing selama 1 bulan atas biaya perusahaan pemegang (*user*) melalui IMM. Kemudian

dilanjutkan dengan pelatihan pemantapan lagi di pusat selama 3 bulan juga atas pembiayaan *user*. Namun sejak akhir 2005, total pelatihan selama 4 bulan terbagi atas 2 bulan pelatihan di dinas propinsi masing-masing atas biaya pribadi kemudian dilanjutkan lagi dengan pelatihan pemantapan di Pusat selama 2 bulan atas biaya *user*.

Setelah melalui pelatihan di Dinas Propinsi masing-masing selama 2 bulan, tahap selanjutnya adalah memberangkatkan calon peserta ke BLK yang telah ditunjuk Tim Pusat, yaitu BLKKB Lembang atau BBPLKLN Cevest untuk mengikuti pelatihan pra pemberangkatan selama 2 bulan.

Kriteria penunjukkan BLK oleh Tim Pusat adalah berdasarkan pertimbangan bahwa tempat tersebut memiliki fasilitas memadai meliputi :

- 1) Tenaga Instruktur, terdiri dari 3 kelompok utama, yaitu :
  - Kelompok Dasar Umum, yaitu instruktur dari Tentara Nasional Indonesia (TNI) atau pegawai BLK yang memenuhi persyaratan untuk melatih fisik, mental dan disiplin.
  - Kelompok Inti, yaitu instruktur yang disediakan pihak IMM Jepang atau Universitas/Lembaga latihan swasta yang mampu memberikan materi bahasa, budaya dan kemasyarakatan Jepang.
  - Kelompok Penunjang, yaitu instruktur yang berasal dari Departemen Tenaga Kerja dan IMM Jepang. Instruktur dari Departemen Tenaga Kerja memberikan materi yang berkenaan dengan keselamatan dan kesehatan kerja dan orientasi program pemagangan. Sedangkan IMM Jepang memberikan materi mengenai tata cara perjalanan luar negeri dan Undang-Undang Perburuhan Jepang.

## 2) Materi Pelatihan

Materi pelatihan pra pemberangkatan meliputi :

- 1) Bahasa, Budaya dan Kemasyarakatan Jepang

- 2) Sosialisasi Peraturan dan ketentuan Program Pemagangan
- 3) Sikap mental, perilaku dan disiplin
- 4) Ketahanan fisik.

Semua materi pelatihan pra pemberangkatan yang berhubungan dengan pembelajaran inti disediakan oleh IMM Jepang. Sedangkan materi pelatihan yang berkenaan dengan orientasi dan materi Fisik Mental Disiplin (FMD) disediakan oleh Departemen Tenaga Kerja.

### 3) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelatihan antara lain adalah asrama, ruang kelas, kantin, aula, ruang kantor dan sarana pendukung lain seperti fasilitas olahraga dan lain-lain yang dimiliki oleh Balai latihan Kerja setempat.

Untuk mengetahui kemajuan pelaksanaan pelatihan pra pemberangkatan, diadakan penilaian secara periodik terhadap peserta dengan melakukan tes pada bidang teori dan praktek dengan standar nilai kelulusan yang ditentukan sebagai berikut :

- Nilai minimal C (cukup) untuk Bahasa, Budaya dan Kemasyarakatan Jepang.  
Penilaian meliputi aspek cara berbicara, mendengar dan menulis dengan bahasa Jepang dan pengetahuan mengenai budaya Jepang.
- Nilai minimal B (Baik) untuk Fisik Mental dan Disiplin (FMD)  
Penilaian meliputi aspek kepatuhan, prakarsa dan kerjasama
- Nilai A (Sangat Baik) untuk Kesehatan.  
Aspek yang dinilai meliputi hasil Medical Check-up dan semangat (motivasi) mengikuti seluruh kegiatan pelatihan.

### C. Tahap Penempatan Peserta Magang di Jepang

Penempatan peserta magang pada perusahaan skala menengah kecil di Jepang ditentukan oleh pihak IMM Jepang sebagai pihak penyelenggara program

pemagangan. Berdasarkan kesepakatan bersama (MoU) antara pihak Departemen Tenaga Kerja Cq. Bina Pemagangan tanggal 16 September 1994 Bab II dijelaskan bahwa, setelah tiba di Jepang peserta magang mengikuti pelatihan di *Polytechnic Center* setempat selama kurang lebih 1 (satu) bulan. Di Tokyo terdapat 2 *Polytechnic Center*, di Osaka terdapat 1 *Polytechnic Center*, selanjutnya pada bulan ke-2 dan seterusnya mengikuti praktek pada perusahaan menengah dan kecil di Jepang)

Berdasarkan peraturan mengenai Program Pelatihan Pekerja Asing, perusahaan Jepang sebagai instansi penerima peserta magang, harus mematuhi hal-hal berikut ini.

- 1) Membuat dan melaksanakan rencana pelatihan
- 2) Teknik dan keahlian yang hendak dipelajari bukanlah jenis pekerjaan yang dapat dipelajari hanya dengan melakukan pekerjaan yang sama secara berulang-ulang (pekerjaan rutin).
- 3) Membuat perjanjian kerja tertulis dengan pemegang yang berisi rincian pelatihan, jam pelatihan, tunjangan pelatihan dan lain-lain.  
Masalah perjanjian juga ditegaskan oleh UU 13/2003 Pasal 22 bahwa perjanjian dimaksud harus memuat hak dan kewajiban pemegang. Ayat berikutnya menyebutkan bahwa apabila perjanjian tidak diselenggarakan maka status pekerja magang berubah menjadi pekerja/buruh perusahaan yang bersangkutan.
- 4) Di samping itu, karena pemegang bukanlah pekerja, maka tidak diperbolehkan untuk mengadakan pelatihan di luar jam pelatihan atau pada hari libur karena dianggap sebagai tindakan yang melanggar. Sesuai dengan pasal 32 dan 40 dalam Undang-Undang Ketentuan Perburuhan Jepang: "Pengusaha/perusahaan dilarang mempekerjakan pekerja mereka lebih dari 8 Jam setiap harinya atau 40 jam setiap minggu (untuk bidang usaha berskala besar dan bidang usaha tertentu 44 jam seminggu)".
- 5) Membayar tunjangan pelatihan sebagai biaya hidup

- 6) Menempatkan pembimbing pelatihan dan pembimbing bagi kehidupan sehari-hari di setiap perusahaan penerima yang telah berpengalaman di bidangnya minimal 2 tahun.
- 7) Menyediakan fasilitas tempat tinggal bagi trainee secara cuma-cuma  
Hal ini sesuai dengan peraturan tata tertib latihan di Jepang pasal 5 ayat 1 yaitu, "Setiap peserta latihan pemagangan selama mengikuti program latihan teknik di Jepang berhak mendapatkan akomodasi yang layak secara cuma-cuma". Sedangkan pasal 5 ayat 2 menjelaskan bahwa "Setiap peserta latihan pemagangan diwajibkan untuk tinggal di rumah yang ditentukan oleh pihak IMM Jepang atau perusahaan penerima".
- 8) Menjamin adanya fasilitas pelatihan, baik berupa pelatihan teori dan praktek kerja.
- 9) Menciptakan fasilitas pelatihan yang memenuhi persyaratan keselamatan dan kesehatan yang diperlukan sebagaimana telah ditentukan oleh Undang-undang Keselamatan dan Kesehatan Kerja
- 10) Masuk asuransi untuk mengantisipasi terjadinya kecelakaan dan hal-hal lain selama pelatihan
- 11) Mengatur hari libur mengikuti ketentuan yang berlaku. Dalam Undang-Undang Ketentuan Perburuhan Jepang pasal 35 disebutkan: "Pengusaha harus memberikan pekerja mereka paling sedikit satu hari istirahat dalam seminggu, atau lebih dari empat hari istirahat dalam waktu empat minggu". Selanjutnya pasal 39, "Untuk masa kerja selama setahun, diberikan waktu istirahat selama sepuluh hari."
- 12) (Bagi penerima Trainee melalui pengawasan organisasi) Melakukan pengawasan yang dilakukan oleh organisasi terhadap perusahaan penerima (pembinaan dan pengawasan)
- 13) Paspor dan dokumen lain-lain dipegang sendiri oleh pemegang.
- 14) Melarang pengusaha untuk mendiskriminasikan pekerjanya untuk yang berhubungan dengan pemberian upah, jam kerja, dan kondisi lingkungan

pekerjaan yang dikarenakan perbedaan kewarganegaraan, kepercayaan, dan status sosial yang mereka miliki. (Pasal 3 Undang-Undang Ketentuan Perburuhan).

Kondisi peserta magang pada setiap tahapan, digambarkan sebagai berikut :

1) Kondisi pada tahap *Kenshusei* (tahun pertama pemagangan)

- Selama mengikuti masa *kenshusei* yaitu pada tahun pertama magang, peserta menerima tunjangan magang sebesar ¥80,000 (termasuk biaya makan) sebagai tunjangan latihan pada tanggal yang tetap setiap bulannya. Sesuai dengan Undang-Undang Perburuhan Jepang, selama masa ini peserta tidak boleh bekerja lembur.
- *Kenshusei* berhak mendapatkan fasilitas tempat tinggal yang layak dan sarana latihan tanpa biaya. Namun *kenshusei* harus menanggung sendiri biaya pemakaian listrik, gas, air, telepon dan lain-lain yang bersifat pribadi.
- *Kenshusei* berhak mendapatkan ongkos atau biaya transportasi perjalanan yang diperlukan dari tempat tinggal ke tempat latihan.
- Jumlah maksimal uang jaminan asuransi khusus untuk peserta pelatihan pemagangan dari luar negeri diatur oleh IMM Jepang untuk peserta pelatihan pemagangan. Jaminan asuransi meliputi:
  - Kematian dan cacat seumur hidup karena kecelakaan
  - Kematian karena sakit
  - Pengobatan luka karena kecelakaan
  - Pengobatan penyakit
  - Ganti rugi
- Pada akhir tahun pertama mengikuti program magang, setiap peserta mengikuti uji ketrampilan dan bahasa Jepang di perusahaan magang. Bila dinyatakan lulus, maka peserta dapat mengikuti program selanjutnya di tahun ke-2 dan ke-3.

## 2) Kondisi pada tahap *Jitsusei* (tahun ke-2 dan ke-3 pemagangan)

Ditinjau dari perjanjian kerjasama antara IMM dengan Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi, maka pendapatan dan aturan lembur pekerja magang adalah:

- Pada masa *jitsusei*, peserta diperkenankan untuk bekerja lembur sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perburuhan Jepang. Upah yang diterima oleh *jitsusei* setiap bulan pada masa ini adalah ¥135,000 termasuk pajak-pajak dan iuran-iuran umum (pajak pendapatan, asuransi, dan lain lain) dan biaya-biaya lain yang bersifat pribadi (listrik, gas, air, telepon dan lain-lain). Upah bersih yang dapat diterima *jitsusei* minimum ¥90,000 pada tahun ke-2 dan ¥100,000 pada tahun ke-3.
- *Jitsusei* dapat mengikuti praktek ketrampilan diluar waktu yang telah ditentukan (hari libur) dan menerima upah lembur atau hari libur pengganti sesuai dengan Pasal 37 dalam Undang-Undang Ketentuan perburuhan Jepang, yaitu :
  - Pemberian bayaran tambahan harus dilakukan dengan perkalian 25% dari besarnya upah yang dibayarkan dalam jam kerja yang biasanya, atau menurut upah hari kerja yang semestinya, yang perlu untuk dibayarkan, dan untuk yang bekerja pada hari libur, dibayarkan tambahan paling kecil 35%.
  - Pemberian bayaran tambahan untuk pekerjaan yang dilakukan pada waktu larut malam (mulai pukul 10:00 malam sampai dengan pukul 5:00 pagi), besarnya diperkirakan paling sedikit tambahan 25% dari besarnya upah yang dibayarkan pada jam-jam kerja yang biasanya

Mulai akhir tahun 1999, penyelenggaraan pemagangan di Jepang dikembangkan dari 2 tahun menjadi 3 tahun. Setiap peserta yang telah menamatkan pemagangan dan menerima Surat Tanda Tamat Latihan dari IMM maupun dari JITCO dan telah kembali ke Indonesia akan menerima tunjangan modal usaha

sebesar ¥600,000 dari perusahaan magang melalui IMM Jepang dan diserahkan oleh Departemen Tenaga Kerja RI. Dana ini ditujukan sebagai dana persiapan mencari pekerjaan atau persiapan pembangunan industri kecil-menengah.

Hal-hal yang perlu diperhatikan selama mengikuti program magang Jepang ini adalah mematuhi semua peraturan dan hukum yang berlaku di Jepang, termasuk adat istiadat masyarakat setempat. Setiap peserta dilarang melakukan hal yang mengakibatkan kerusakan, kehilangan dan kerugian bagi IMM Jepang maupun bagi perusahaan penerima magang.

#### **D. Tahap Pasca Pemagangan**

Peraturan tata tertib latihan di Jepang pasal 14 ayat 1 menjelaskan bahwa “Semua peserta latihan pemagangan di Jepang harus segera dan langsung kembali ke Indonesia apabila telah tamat latihan dan apabila telah diberhentikan keikutsertaannya dalam latihan tersebut sesuai pasal 7”. Sedangkan pasal 14 ayat 2 menyatakan bahwa “Semua peserta latihan pemagangan dilarang tinggal di Jepang selain untuk mengikuti program latihan di Jepang”.

Setelah menyelesaikan program pemagangan, peserta magang harus segera kembali ke Indonesia dan pihak penyelenggara (Departemen tenaga Kerja dan IMM Jepang) menjemput peserta pasca magang di bandara Soekarno-Hatta. Selanjutnya menempatkan peserta pasca magang di BBPLKLN Cevest bekasi atau di lingkungan sekitarnya (biasanya di Islamic Center Bekasi) selama satu hari untuk mengikuti acara pemulangan peserta magang ke daerah asal.

Rangkaian kegiatan acara penutupan pemagangan yang dilaksanakan di BBPLKLN Cevest Bekasi meliputi penerimaan sertifikat tamat pelatihan baik dari IMM Jepang maupun Japan Industrial Training Cooperation (JITCO), menerima uang tunjangan modal usaha sebesar ¥600,000, serta wawancara dengan perwakilan perusahaan-perusahaan yang telah diundang pihak penyelenggara.

Pihak penyelenggara memberi informasi pada peserta pasca magang tentang adanya wawancara dengan pihak perusahaan yang telah diundang untuk merekrut peserta pasca magang sebagai karyawan sesuai dengan daftar kegiatan wawancara yang telah ditetapkan.

Pengalaman, pengetahuan dan ketrampilan yang telah dipelajari selama mengikuti program magang di Jepang diharapkan bisa dikembangkan setibanya kembali di Indonesia, baik sebagai karyawan perusahaan maupun sebagai wirausahawan.

### **4.3. Hasil Observasi dan Penelitian**

Berdasarkan hasil observasi dan penelitian yang pernah dilakukan, Sistem Program Pemagangan IMM berjalan seperti dijelaskan sebagai berikut.

#### **A. Sumber Informasi dan Mekanisme Seleksi**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara terkait dengan informasi program magang, ternyata banyak dari pekerja yang mengetahui informasi tentang adanya program pemagangan IMM secara tidak sengaja. Penemuan ini sejalan dengan hasil observasi penelitian Sonhaji (2006), "Informasi pada umumnya diperoleh dari saudara, teman atau orang yang mempunyai akses terhadap lembaga yang berwenang mengatur program pemagangan tersebut, yaitu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (Disnakertrans)".

Persoalannya adalah banyak pekerja pascamagang yang justru tidak mendapatkan informasi langsung dari Disnakertrans ataupun jika sumber informasi itu adalah Disnakertrans, biasanya dibawa oleh orang dalam, dalam arti dari mereka yang bekerja di Disnakertrans. Fakta ini menunjukkan Depnakertrans/Disnakertrans kurang mempunyai kepedulian terhadap penyebaran informasi tentang peluang untuk menjadi pekerja magang luar negeri. Penyebarluasan informasi yang mereka lakukan kurang menjangkau sasaran walaupun dari segi permintaan, Disnakertrans

tetap dapat memenuhi kuota. Hal ini disebabkan oleh jumlah permintaan yang relatif kecil. Tidak mengherankan jika beberapa pekerja pascamagang adalah mereka yang keluarganya bekerja di Disnakertrans ataupun Depnakertrans.

Kasus di D.I. Yogyakarta berdasarkan penelitian yang dilakukan Agus Joko Pitoyo(2006), beberapa pekerja pasca magang mengaku dahulu menggunakan jasa “calo” terkait dengan informasi pekerjaan, kemudahan administrasi hingga jaminan lulus. Berawal dari penyebaran informasi tentang peluang kerja magang yang kurang terbuka, maka hal ini dimanfaatkan oleh “oknum-oknum tertentu” untuk mengeruk keuntungan. Mereka yang gagal seleksi umumnya tersandung pada tes psikologi dan tes fisik. Pitoyo (2006) menyimpulkan bahwa hal ini merupakan salah satu penjelasan logis mengenai perbedaan biaya administrasi bagi tiap-tiap calon pekerja magang. Data yang berhasil dikumpulkan menjelaskan bahwa besar biaya ini bervariasi dari dua juta rupiah sampai dengan enam juta rupiah.

#### **B. Proses Pembekalan (Pelatihan)**

Sebelum akhir 2005, waktu yang dialokasikan untuk pembekalan di Disnakertrans propinsi adalah 1 bulan ditambah 3 bulan pelatihan di Depnaker pusat. Pembekalan dimaksudkan untuk memberi dasar-dasar ketrampilan bahasa Jepang dan meningkatkan kemampuan fisik. Ketidakkululusan calon peserta di daerah biasanya disebabkan oleh ketidakmampuan berbahasa Jepang. Namun sejak akhir 2005, total pelatihan selama 4 bulan berubah menjadi 2 bulan pelatihan di dinas propinsi masing-masing atas biaya pribadi kemudian dilanjutkan lagi dengan pelatihan pemantapan di Pusat selama 2 bulan atas biaya *user* melalui IMM Jepang.

Perubahan yang paling signifikan dirasakan calon peserta adalah dari sisi pembiayaan. Mengingat target peserta pemagangan berlatar belakang ekonomi menengah ke bawah, maka pembebanan pelatihan daerah selama 2 bulan atas biaya sendiri ditambah biaya kebutuhan hidup sehari-hari selama pelatihan, menyebabkan calon peserta terpaksa berpikir ulang untuk mendaftarkan diri.

Berdasarkan hasil observasi, Pitoyo (2006) memperoleh informasi bahwa biaya yang harus dikeluarkan oleh calon peserta untuk pembekalan di daerah ini bervariasi antara Rp. 2.000.000 sampai dengan Rp. 6,000.000 sehingga tidak diketahui sesungguhnya berapa besar biaya resminya. Biaya tersebut digunakan untuk pembuatan paspor, medical check up, biaya pelatihan, dan keperluan administrasi lain. Namun bila ditinjau dari surat kerjasama antara Disnakertrans Provinsi D.I. Yogyakarta dengan Suruga Miyagawa Company Japan (2004), setiap peserta magang diwajibkan membayar biaya administrasi sekitar tigajuta (lihat tabel)

Tabel 4.1: Kalkulasi Biaya Pemagangan

Komponen	Sumber Dana dan Besarnya Dana		
	Peserta	Suruga Miyagawa	Pem. Provinsi DIY
Medical Check Up	Rp. 480,000	-	-
Paspor	Rp. 500,000	-	-
Visa	-	Rp. 250,000	-
Pelatihan	Rp. 1,400,000	Rp. 1,000,000	-
Uang Saku	-	-	Rp. 400,000
Transport daerah-Jakarta	-	Ditanggung	-
Transport Jakarta-Tokyo	-	Ditanggung	-
<b>Jumlah</b>	<b>Rp. 2,380,000</b>	<b>Rp. 1,250,000</b>	<b>Rp. 400,000</b>

Sumber: Disnakertrans Provinsi D.I Yogyakarta, 2004

Setelah peserta dinyatakan lulus dari ujian pembekalan di provinsi masing-masing maka mereka harus mengikuti pembekalan tahap kedua di Pusat, yaitu di Cevest Bekasi ataupun Lembang, Bandung. Pada dasarnya materi pembekalan hanyalah lanjutan dari pembekalan dasar, yaitu bahasa Jepang, latihan disiplin, kesehatan fisik dan mental agar tetap dalam kondisi prima untuk mengikuti proses pemagangan di Jepang.

Sangat disayangkan kedua tahap pelatihan tersebut baik yang dilaksanakan di Dinas Propinsi maupun di Pusat tidak disusun berdasarkan *job specification*

*approach*. Selama pelatihan tidak ada program pelatihan sesuai spesifikasi kerja. Dengan kata lain, tidak ada materi pembekalan mengenai teknik ketrampilan yang berkaitan dengan pekerjaan magang yang akan dilakukan. Pengetahuan dan ketrampilan teknis hanya mengandalkan latar belakang pendidikan formal dari sekolah-sekolah kejuruan atau pelatihan teknis di BLK sebelumnya.

Menurut pengakuan responden, pelatihan pemantapan selama 1 (satu) bulan di *Polytechnic Center* Jepang yang dialami sebagian besar peserta juga lebih difokuskan pada pelatihan bahasa Jepang. Hanya sebagian kecil peserta yang beruntung ditempatkan di *Yatsuka Polytechnic Center* mendapat pelatihan teknik ketrampilan yang terkait dengan pekerjaan magang karena kapasitasnya yang kecil.

Satu bulan sebelum keberangkatan ke Jepang calon peserta baru diberikan penjelasan tentang pekerjaan magang yang akan dilakukan oleh penyelenggara (IMM Jepang). Namun demikian, sebagian besar partisipan menyatakan ternyata pekerjaan di Jepang tidak cocok dengan yang telah diberitahukan sebelumnya. Bahkan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan/ketrampilan yang dimiliki (Pitoyo, 2006).

Dalam masa pelatihan ini, materi pengetahuan mengenai pengelolaan keuangan dan wirausaha tidak disinggung sama sekali. Padahal pengetahuan manajemen keuangan pribadi sangat penting bagi mereka agar mereka trampil mengelola keuangan baik selama magang di Jepang maupun pascamagang. Mengingat latar belakang peserta magang didominasi oleh kalangan menengah ke bawah, penghasilan besar yang mereka terima selama magang bisa jadi menyebabkan berbagai dampak psikologis berupa ketidaksiapan mental. Hal ini diakui seorang responden yang menyesalkan kelemahannya mengelola keuangan, akibatnya penghasilan besar selama magang habis dikonsumsi dan tidak cukup menjadi modal wirausaha.

Keluhan responden lain yang perlu diperhatikan selama masa pelatihan di Pusat adalah mengenai fasilitas asrama yang tidak terawat sehingga banyak

peralatan yang tidak berfungsi. Tidak berfungsinya peralatan-peralatan di asrama yang krusial seperti keran air, wc dan saluran air dianggap sangat menyulitkan sehingga menyebabkan mereka tidak dapat tepat waktu mengikuti jadwal pelatihan.

### C. Pemagangan dan Permasalahannya

Ditinjau dari konsep-konsep pemagangan dan landasan hukum yang telah dibahas pada diatas, ternyata dalam pelaksanaannya di lapangan terjadi penyimpangan-penyimpangan. Dari hasil diskusi terfokus yang dilakukan Agus Joko Pitoyo(2006), terungkap cerita mengenai fakta “magang” di Jepang. Istilah Kerja Magang, dalam bahasa Inggrisnya *apprenticeship* atau *kenshu* dalam bahasa Jepang, hampir tidak pernah dialami oleh pekerja magang. Pihak manajemen perusahaan berkomunikasi dalam bahasa Jepang lebih bersifat instruksi pekerjaan. Meskipun sebagian besar responden sudah maklum dan mengetahui terjadinya penyimpangan tersebut sebelum diberangkatkan ke Jepang dari cerita pengalaman alumni sebelumnya, namun langkah-langkah perbaikan tetap diperlukan. Berikut pembahasan mengenai pemagangan di Jepang dengan segala permasalahannya.

#### Tahap Pemagangan

Berdasarkan tahap-tahap pemagangan yang dikemukakan oleh Hansman (2001), penyelenggaraan pemagangan IMM dimulai langsung pada tahap II (*approximating*) tanpa melalui tahap I (*modeling*). Artinya peserta magang yang baru tiba di perusahaan langsung diminta untuk melihat cara kerja pekerjaan magang yang menjadi tanggung jawabnya dan selanjutnya diminta untuk mencoba dibawah pengawasan seniornya (*sempai*). Namun demikian pekerja magang junior (*kohai*) belum dituntut untuk berproduksi penuh.

Menurut pengakuan sebagian besar responden, mereka mendapat pendampingan selama 1-2 bulan awal bukan oleh seorang teknisi ahli atau karyawan tetap perusahaan. Para pekerja magang harus belajar sendiri dari senior-seniornya sesama pekerja magang dari Indonesia (*sempai*) yang telah 1-2 tahun lebih dulu

bekerja disana. Kesulitan dialami oleh peserta magang yang tidak memiliki *sempai* karena harus belajar sendiri. Mereka sama sekali tidak memperoleh pelatihan teori dan buku-buku panduan.

Pada umumnya tahap II hanya berlangsung selama 1-2 bulan saja karena jenis pekerjaan magang yang dilakukan adalah jenis pekerjaan yang tidak membutuhkan keahlian khusus. Dengan melakukannya terus menerus selama beberapa waktu, biasanya sudah dikuasai dengan baik. Kenyataan ini bertentangan dengan ketentuan jenis kerja pemagangan yang disebutkan dalam Undang-Undang Perburuhan Jepang yaitu, "Teknik dan keahlian yang hendak dipelajari bukanlah jenis pekerjaan yang dapat dipelajari hanya dengan melakukan pekerjaan yang sama berulang-ulang". Namun demikian berdasarkan keterangan responden, mereka tidak berkeberatan dengan hal itu.

Secara prosedural, tahap pemagangan I sampai dengan III dijalani peserta selama tahun pertama magang (*kenshusei*). Sedangkan tahap IV mulai dijalani setelah peserta lulus ujian ketrampilan memasuki tahun kedua magang (*jitsushei*). Namun pada prakteknya di lapangan tahap *approximating* (II) dan tahap *fading* (III), berlangsung cepat dalam 1-3 bulan saja dan segera beralih ke tahap selanjutnya, yaitu tahap *self directed learning* (IV) yang sesungguhnya identik dengan bekerja dalam makna yang sebenarnya.

Tahap terakhir konsep pemagangan, yaitu tahap V : *Generalizing*, tidak dialami oleh responden. Tidak ada evaluasi ataupun kesempatan untuk mengembangkan ketrampilan yang telah dipelajari selama magang. Tahap pemagangan IMM berhenti sampai dengan tahap IV saja.

Banyak responden yang menilai penggunaan istilah program "pemagangan" sesungguhnya tidak tepat. Walau demikian mereka puas dengan hasil yang diperoleh, baik secara financial maupun pengalaman yang dirasakan lebih baik daripada menganggur di daerah asal.

### **Jenis Pekerjaan**

Permasalahan yang menarik adalah kesesuaian pekerjaan dengan minat pemegang. Pitoyo (2006) mengungkapkan bahwa hampir 70% dari respondennya menyatakan pekerjaan yang diterima tidaklah sesuai dengan keinginan. Sesampai di Jepang, mereka dihadapkan pada pilihan bekerja seadanya atau tidak sama sekali. Kebanyakan perusahaan yang ada tidak memberikan pilihan jenis pekerjaan. Tidak ada jenis pekerjaan yang diinginkan, atau sebenarnya ada jenis pekerjaan sesuai pilihan pemegang tetapi tidak ada lowongan untuk itu. Oleh karena itu mereka diberi pekerjaan lainnya yang memerlukan tenaga kerja baru. Hal ini merupakan kekecewaan mendalam yang dialami oleh pemegang. Tidak mengherankan jika sekitar 78% diantara pemegang menyatakan pelatihan yang diterima selama ini tidak mendukung pekerjaan di Jepang.

Program pemagangan ditetapkan selama tiga tahun. Selama itu pemegang harus menerima dan melakukan pekerjaan apa saja yang ditugaskan kepada mereka dengan disiplin. Pada awalnya, memang mereka merasa sangat berat. Terutama bagi pemegang yang berpendidikan tinggi dan/atau yang merasa pekerjaannya tidak cocok dengan keinginannya. Namun lama kelamaan rasa berat tersebut terpaksa tidak dirasakan. Sebab bila dirasakan justru akan terasa sakit hati sehingga akhirnya tidak bisa bekerja.

### **Pemegang Ilegal**

Berdasarkan data pemagangan per September 2008, Hingga akhir tahun 2008 Indonesia telah mengirimkan 28,727 pekerja magang, termasuk 18,957 yang telah menyelesaikan program, 5,570 yang masih aktif dan 3,428 yang kembali ke Indonesia tanpa menyelesaikan program karena berbagai alasan. (melarikan diri, indisipliner, sakit, mengundurkan diri atau perusahaan bangkrut).

Dari Gambar 1.2 mengenai prosentase mereka yang lulus dibandingkan prosentase mereka yang gagal sejak angkatan pertama hingga tahun 2004 dapat

disimpulkan bahwa rata-rata kelulusan vs rata-rata kegagalan adalah 84.85%:15.15%. Jumlah kegagalan tersebut sangat mengganggu dan sangat merugikan perkembangan program pemagangan ke Jepang baik dari sisi material maupun integritas bangsa. Untuk mengurangi kegagalan tersebut perlu upaya yang kongkrit untuk mengetahui penyebab kegagalan. Penyebab kegagalan bisa jadi disebabkan oleh rendahnya kualitas peserta, namun tidak menutup kemungkinan juga disebabkan oleh rendahnya kualitas penyelenggaraan program pemagangan.

Pemagang melarikan diri dari perusahaan di Jepang merupakan isu menarik yang dihadapi pemerintah kedua negara. Dari data peserta yang melarikan diri yang berhasil terdeteksi, dapat diketahui identitas pekerja, nama perusahaan, jenis kerja dan tanggal melarikan diri. Namun tidak diketahui pasti alasan mereka meninggalkan perusahaan. Permasalahan yang sering terkait dengan alasan keluar dari perusahaan pada umumnya berkisar karena pekerja tidak kuat bekerja di perusahaan dengan pekerjaan yang terlalu berat, pekerjaan di lapangan yang kondisinya panas atau dingin, pekerjaan yang berisiko tinggi, yang rentan terhadap keamanan fisik, berselisih dengan atasan atau pekerja lain, pelanggaran peraturan atau ingin tinggal lebih lama di Jepang. Selain itu banyak juga pekerja magang yang keluar dari perusahaannya karena iming-iming gaji yang lebih tinggi dari teman yang sudah lama berada di Jepang dari perusahaan lain.

Alasan pemagang melarikan diri yang dikemukakan staff Bina Pemagangan adalah karena karakter pemagang yang berasal dari daerah tertentu, terutama dari wilayah Indonesia bagian timur. Namun berdasarkan hasil observasi dari data peserta melarikan diri yang terdeteksi sejak tahun 2000 hingga 2008, adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2: Daerah Asal Peserta Melarikan Diri

Daerah Asal	%
Sumatera Utara	9
Sumatera Barat	6
Bengkulu	4

Bandar Lampung	9
Riau	1
Banten	6
DKI Jakarta	11
Jawa Barat	9
Jawa Tengah	14
Yogyakarta	2
Jawa Timur	6
Sulawesi Selatan	11
Sulawesi Tengah	2
Sulawesi Tenggara	6
Sulawesi Utara	3
Kalimantan Barat	1
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber : [www.pemagangan.com/pemagangan](http://www.pemagangan.com/pemagangan) (telah diolah kembali)

Dari data diatas, ternyata daerah asal peserta yang terbanyak melarikan diri secara berurut adalah dari Pulau Jawa 48%, Sumatera 29%, Sulawesi 22% dan Kalimantan 1%. Artinya berdasarkan data tersebut tidak terbukti bahwa peserta yang melarikan diri terbanyak dari wilayah Indonesia bagian timur. Namun perlu menjadi perhatian pula bahwa data diatas belum dapat mencerminkan keadaan yang sesungguhnya. Ditinjau dari jumlah data peserta yang melarikan diri diatas hanya 100 orang, padahal yang sebenarnya jauh lebih banyak dari itu. Hal ini terjadi karena sulitnya memperoleh identifikasi data peserta yang melarikan diri.

Jenis pekerjaan magang yang dilakukan juga menjadi salah satu alasan peserta melarikan diri. Dari situs pemagangan, jenis pekerjaan yang dilakukan peserta yang melarikan diri adalah seperti pada tabel berikut :

Tabel 4.3: Jenis Pekerjaan Peserta Melarikan Diri

Jenis Kerja	%
Elektronika	6
Konstruksi	49

Pandai Besi	9
Pengelasan	9
Pengepakan	2
Perkayuan	2
Permesinan	16
Plastik	7
<b>Total</b>	<b>100</b>

Sumber: [www.pemagangan.com/pemagangan](http://www.pemagangan.com/pemagangan) (telah diolah kembali)

Jenis pekerjaan konstruksi, seperti pemasangan jalur beton dan rangka beton, pendirian rancah bangunan, pengecoran, pemasangan ubin, plester dinding, pengecatan dan lain-lain merupakan jenis pekerjaan yang paling berat hingga mencakup hampir separuh dari peserta yang melarikan diri (48%) awalnya melakukan pekerjaan berat ini. Beratnya melakukan pekerjaan ini terutama bila dilakukan diluar ruangan pada kondisi cuaca ekstrim.

Jenis pekerjaan berat berikutnya adalah permesinan (16%), pengelasan dan pandai besi (masing-masing 9%) seperti pengecoran logam, pencetakan/press logam, pengecatan logam, penempaan besi, dan lain-lain.

### **Pendapatan dan Alih Teknologi**

#### 1). Pendapatan

Dari wawancara dengan responden, diperoleh hasil bahwa tidak ada masalah yang dihadapi berkaitan dengan pemberian upah/gaji. Pada umumnya, pemberian upah/gaji berdasarkan ketentuan dan lancar. Semua pekerja pascamagang minimal menerima upah/gaji seperti yang telah ditentukan. Mereka yang beruntung bisa memperoleh lebih dari yang ditentukan, misalnya antara 95ribu – 135ribu yen untuk tahun kedua dan antara 110ribu – 150ribu yen untuk tahun ketiga. Pemberian kelebihan gaji ini diberikan pada tahun kedua. Hal ini masuk akal dan sesuai dengan konsep pelatihan *on the job training* sebab pada tahun pertama, selain

mereka masih dalam latihan, pihak perusahaan juga belum mengetahui kualitas kerja, kerajinan, disiplin dan baik atau tidaknya pekerjaannya.

Ditinjau dari perjanjian kerjasama antara IMM dengan Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi, maka pendapatan dan aturan lembur pekerja magang adalah sbb :

- 1) Selama mengikuti masa *kenshusei*, peserta menerima tunjangan magang sebesar ¥80,000 setiap bulannya. Sesuai dengan Undang-Undang Perburuhan Jepang, selama masa ini peserta *tidak boleh bekerja lembur*.
- 2) Pada masa *jitshusei*, peserta diperkenankan untuk bekerja lembur sesuai yang diatur dalam Undang-Undang Perburuhan Jepang. Peserta juga berhak memperoleh gaji/upah setiap bulannya sesuai masa kerja, yaitu
  - a. Tahun ke-1 sebagai *jitshusei* sekurang-kurangnya menerima ¥90,000/bulan
  - b. Tahun ke-2 sebagai *jitshusei* sekurang-kurangnya menerima ¥100,000/bulan

Namun ditinjau dari kondisi di lapangan, selama tiga tahun bekerja di Jepang setidaknya terdapat tiga sumber pendapatan utama, yaitu :

1. Gaji tiap bulan, berkisar antara ¥80,000 sampai dengan ¥140,000 per bulan tergantung dari masa kerja dan tempat bekerja.
2. Uang lembur, terutama diberikan pada tahun kedua, berkisar antara 40 sampai dengan 60 jam per bulan. Besarnya upah lembur setiap jam adalah ¥1000
3. Uang modal usaha yang diberikan sebagai bonus bagi pekerja yang selesai kontrak tiga tahun bekerja dengan jumlah ¥600,000.

Berdasarkan tiga sumber pendapatan diatas, dapat diperkirakan berapa jumlah uang yang diterima pekerja. Selain untuk kebutuhan sehari-hari di Jepang, uang tersebut juga dikirim berkala dan/atau dibawa saat kepulangan ke Indonesia.

Pertanyaannya adalah berapa uang yang didapat dari bekerja selama tiga tahun? Angka rupiah lebih valid ditentukan berdasarkan beberapa asumsi sebagai berikut :

1. Kurs mata uang yen terhadap rupiah adalah satu yen samadengan 100 rupiah.
2. Penerimaan gaji tahun pertama biasanya sesuai dengan standar yang telah ditentukan, yakni sebesar 80 ribu yen per bulan.
3. Penerimaan gaji tahun kedua sedikit lebih besar dari gaji tahun pertama. Jumlahnya bervariasi tergantung kebijakan perusahaan, namun rata-rata sekitar 120 ribu yen per bulan.
4. Pada tahun ketiga gaji pekerja naik lagi dengan rata-rata 140 ribu yen per bulan.
5. Upah lembur dihitung dengan rata-rata 50 jam per bulan selama dua tahun dengan upah 1000 yen per jam.

Atas dasar beberapa asumsi tersebut, dapat dihitung uang yang diperoleh selama tiga tahun. Dengan kurs 100 rupiah setiap yennya, maka jumlah total uang yang diterima pekerja selama tiga tahun bekerja kurang lebih 588 juta rupiah. Ini merupakan jumlah yang fantastis dibandingkan dengan gaji pekerja di Indonesia.

Tabel 4.4: Perkiraan Pendapatan Pekerja Pasca Pemagangan di Jepang

R i n c i a n	J u m l a h
Gaji Tahun I = 80.000 X 12 X Rp. 100,-	= Rp. 96.000.000,-
Gaji Tahun II = 120.000 X 12 X Rp. 100,-	= Rp. 144.000.000,-
Gaji Tahun III = 140.000 X 12 X Rp. 100,-	= Rp. 168.000.000,-
Lembur = 50 X 24 X 1000 X Rp. 100	= Rp. 120.000.000,-
Bonus Akhir = 600.000 X Rp. 100,-	= Rp. 60.000.000,-
<b>Jumlah</b>	<b>= Rp. 588.000.000,-</b>

## 2). Alih Teknologi

Seperti tersebut dalam dokumen pemagangan, tujuan pemagangan ke Jepang adalah untuk menambah ilmu pengetahuan dan ketrampilan teknik peserta magang di perusahaan kecil dan menengah Jepang, sehingga setelah kembali ke Indonesia, mereka mampu berperan aktif dalam membangun Indonesia. Disamping itu, program pemagangan bertujuan untuk membentuk sikap dan etos kerja agar lebih produktif dalam rangka perluasan kerja/kesempatan kerja serta untuk kesejahteraan keluarga dan peserta magang.

Konsep menambah ilmu pengetahuan dan ketrampilan teknik seperti dirumuskan dalam konsep tujuan pemagangan tersebut tampaknya sulit dipenuhi. Hal ini disebabkan karena berdasarkan informasi peserta magang tentang jenis pekerjaan yang mereka lakukan lebih bersifat "pekerjaan kasar" yang dikenal dengan istilah 3D's job (*dirty-dangerous-difficult*) yang kurang diminati oleh pekerja lokal. Umumnya sifat pekerjaan 3D ini ditemui pada pekerja migrant dengan tingkat pendidikan yang rendah. Namun hal ini juga ditemukan pada pekerja dengan tingkat pendidikan menengah keatas. Seperti telah diketahui persyaratan peserta magang ke Jepang minimal berpendidikan sekolah menengah atas. Kalau mereka tidak mau menerima, mereka diancam akan dipulangkan. Ancaman ini yang paling menakutkan bagi peserta magang.

Dapat dikatakan bahwa alih teknologi (*transfer knowledge*) yang terjadi sangat minim karena sifat pekerjaan yang dilakukan responden adalah jenis pekerjaan buruh kasar. Dengan melakukan pekerjaan tersebut berulang-ulang dalam waktu yang relatif cepat dapat dikuasai dengan mudah. Artinya pekerjaan magang tidak membutuhkan ketrampilan/keahlian khusus untuk dipelajari.

Tambahan lagi, walaupun pengalaman kerja magang tersebut dikatakan sebagai suatu bekal ketrampilan, ternyata tidak dapat diterapkan di Indonesia. Kesenjangan teknologi antara kedua negara turut andil menghambat proses alih teknologi tersebut. Contoh kasus, Arif (26 tahun), selama magang ditempatkan di sebuah perusahaan tekstil yang menggunakan mesin buatan tahun 1995. Beruntung ia mendapat pekerjaan di perusahaan dengan bidang usaha yang sama di Indonesia.

Namun sayang, ketrampilannya selama magang tidak dapat dimanfaatkan karena perusahaan tekstil di Indonesia masih menggunakan mesin pintal produksi 1980-an, lebih dari 10 tahun yang lalu.

#### **D. Pasca Pemagangan**

Sesuai dengan tujuan pemagangan, diharapkan pengalaman, pengetahuan dan ketrampilan yang dipelajari selama mengikuti program pemagangan di Jepang mampu meningkatkan kualitas peserta sehingga setelah kembali ke tanah air dapat merebut peluang kerja dengan bekerja di perusahaan atau berwiraswasta menciptakan lapangan kerja baru.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Sonhaji (2006) terhadap 78 peserta pasca magang IMM, 10% diantaranya berhasil mendapat pekerjaan kurang dari 2 bulan di perusahaan yang diundang oleh pihak penyelenggara saat acara penutupan magang di BBPLKLN Cevest. 22% diantara peserta berhasil membuka usaha sendiri, sedangkan sisanya sebanyak 68% masih menganggur.

Dari 68% (53 orang) yang belum mendapat pekerjaan mengungkapkan alasan yang berbeda-beda, yaitu :

- 1) Belum menemukan jenis pekerjaan yang sesuai ketrampilan atau harapan (68%)
- 2) Rendahnya tawaran gaji perusahaan (17%)
- 3) Sedang melanjutkan kuliah (8%)
- 4) Belum berminat bekerja lagi (7%)

Ditinjau dari faktor yang paling dominan menyebabkan peserta pasca magang belum bekerja adalah karena alasan ketidaksesuaian jenis pekerjaan. Dengan melihat kembali kondisi selama pelatihan pra-magang maupun selama pemagangan di Jepang, ketidaksesuaian jenis pekerjaan bisa terjadi antara lain disebabkan oleh :

- 1) Latihan ketrampilan teknik di *Polytechnic Center* Jepang tidak relevan dengan pekerjaan
- 2) Penempatan di perusahaan Jepang tidak sesuai dengan ketrampilan teknik yang dimiliki.
- 3) Selama magang tidak didampingi oleh tenaga ahli yang berpengalaman
- 4) Lingkungan kerja tidak menunjang peningkatan ketrampilan.

Sedangkan penyebab rendahnya tawaran gaji dari perusahaan di Indonesia kepada peserta pasca magang sangat mungkin karena ketidaksesuaian jenis pengalaman kerja magang dengan jenis kerja yang ditawarkan. Sesuai konsep produktivitas *specific training* yang dikemukakan Borjas (2008) bahwa produktivitas pekerja akan hilang bila sesuai pemagangan ia dipekerjakan pada perusahaan lain dengan jenis pekerjaan yang berbeda. Karena itu penawaran gaji yang ditetapkan perusahaan mengacu kembali pada tingkat pendidikan formal terakhir peserta. *Added value* yang bisa dijual hanya bahasa dan etos kerja/ budaya kerja yang diadopsi dari perusahaan Jepang.

Adapun faktor-faktor yang mendukung peserta pasca magang berwiraswasta adalah karena tunjangan usaha mandiri yang diberikan pada akhir magang dianggap cukup untuk memulai usaha sendiri dan ada keberanian membuka usaha mandiri.

Sedangkan alasan yang dikemukakan responden atas ketidakmampuan membuka usaha sendiri adalah karena selama mengikuti program magang di Jepang mereka tidak diberi bekal pengetahuan kewirausahaan, tidak mempunyai keberanian atau tidak mempunyai keinginan berwirausaha

Selain itu dari hasil wawancara dengan responden ditemukan bahwa sebagian besar responden membelanjakan uang hasil magang untuk keperluan yang tidak produktif, misalnya membeli tanah/rumah tinggal, membeli kendaraan bermotor, membiayai ongkos naik haji orangtua atau modal mengikuti program pemagangan berikutnya dengan motivasi mendapatkan uang lebih banyak.

Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa tindak lanjut terhadap hasil program magang di Jepang oleh pihak penyelenggara selama ini masih sangat kurang. Pelayanan yang diberikan penyelenggara hanya terbatas pada mengundang perusahaan untuk wawancara kerja bagi peserta pasca magang. Tidak ada informasi mengenai lapangan pekerjaan yang sesuai dengan pengalaman kerja magang di Jepang ataupun informasi mengenai pelatihan kewirausahaan.

Setelah mereka kembali ke daerah asal, mereka tidak tahu harus kemana mencari pekerjaan karena tidak ada atau tidak tahu informasi kebutuhan pekerja. Umumnya pekerjaan yang mereka lakukan saat ini bervariasi, mulai dari pekerjaan sebelum berangkat ke Jepang bengkel reparasi (motor, tv dan radio), membuka warung kelontong, toko, usaha peternakan, pertanian, membuka kursus bahasa Jepang, membuka usaha rental (internet, video, game), dan lain-lain. Semua pekerjaan ini tidak ada kaitannya dengan pekerjaan magang di Jepang. Pada dasarnya mereka hanya memanfaatkan pendapatan dan bonus yang mereka dapat dari proses pemagangan.

## BAB 5

### ANALISIS DATA

Setelah pada bab terdahulu dipaparkan analisis berdasarkan data sekunder dan hasil observasi, maka pada bab ini dipaparkan analisis berdasarkan data primer. Sesuai dengan metode penelitian yang dipilih, maka data primer dikumpulkan dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner dengan skala likert 1 sampai dengan 5 dengan pendekatan analisis *Servqual* Parasuraman et.al.

Analisis data akan disampaikan dengan didahului oleh deskripsi mengenai responden penelitian, dilanjutkan dengan analisis deskriptif menurut kesenjangan kualitas pelayanan pada setiap tahap penyelenggaraan pemagangan, menurut kategori instrument pernyataan dan dimensi kualitas pelayanan.

#### 5.1. Karakteristik Responden

Populasi penelitian adalah seluruh peserta pasca pemagangan angkatan 18-02/156 dan 18-03/157 yang menghadiri acara penutupan pemagangan di BBPLKLN Cevest Bekasi pada tanggal 29 April 2009 dan 15 Mei 2009, untuk selanjutnya disebut responden saja. Deskripsi responden secara singkat didasarkan pada data yang diperoleh dari pengisian kuesioner. Jumlah responden angkatan 18-02/156 adalah sebanyak 33 orang, sedangkan angkatan 18-03/157 seluruhnya adalah 93 orang, namun kuesioner yang layak diolah sebanyak 92 set. Sehingga total responden yang terkumpul dan layak diolah adalah sebanyak 125 orang. Keseluruhan responden tersebut berjenis kelamin laki-laki berusia antara 20-27 tahun sesuai dengan persyaratan magang IMM yang telah ditetapkan di awal program.

Gambaran mengenai responden adalah sebagai berikut :

### a) Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah lulusan SMK atau Sekolah Menengah Kejuruan. Lulusan SMK mendominasi karakteristik responden hingga 58% (73 orang). Selanjutnya diikuti oleh lulusan SMU (Sekolah Menengah Umum) sebanyak 16% (20 orang) dan lulusan STM (Sekolah Teknik Menengah) sebanyak 11% (14 orang). Mereka yang berpendidikan setingkat Diploma III hanya sebanyak 7% (9 orang) dan Sarjana hanya sebanyak 5% (6 orang).

Tabel 5.1: Pendidikan Terakhir Responden

TK. Pendidikan	Jumlah	%
MAN	2	2
SMU	20	16
STM	14	11
SMK	73	58
D I	1	1
D III	9	7
SARJANA	6	5
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>100.00</b>

Dominasi lulusan SMK (Sekolah Menengah Kejuruan) adalah wajar dan sudah tepat sasaran karena syarat minimal untuk dapat mengikuti program ini adalah setingkat SLTA dan memiliki ketrampilan khusus teknik sebagai bekal kerja magang. Responden yang berasal dari SMU (Sekolah Menengah Umum), MAN (Madrasah Aliyah Negeri) atau dari sekolah kejuruan non teknik diwajibkan untuk mengikuti pelatihan khusus teknik atau memiliki pengalaman kerja di bidang teknik.

Walaupun prosentase responden yang berpendidikan tinggi kecil, baik dari lulusan diploma (7%) maupun sarjana (5%), namun keberadaannya menunjukkan bahwa program ini tidak hanya diminati oleh lulusan setingkat SLTA saja, tetapi lulusan setingkat sarjana pun ikut melirik program pemagangan ke Jepang. Apalagi mengingat kondisi sulitnya mencari pekerjaan di dalam negeri saat ini dengan tingkat upah yang rendah pula.

### b) Daerah Asal

Data mengenai daerah asal diambil penulis dengan tujuan agar diketahui lokasi pelatihan daerah responden dan kesukuan yang sedikit banyak mempengaruhi karakter emosi responden dalam mengisi kuesioner. Berdasarkan data daerah asal responden juga dapat diketahui *user preference*, yaitu kecenderungan perusahaan-perusahaan magang di Jepang dalam memilih peserta yang akan magang di perusahaannya.

Responden ternyata berasal dari beberapa daerah di Sumatera, Jawa, Bali, NTB dan Sulawesi.

Tabel 5.2: Daerah Asal Responden

Daerah	Jumlah	%
Yogyakarta	44	35.16
Surabaya	25	19.78
Jawa Timur	19	15.38
Padang	11	8.79
DKI Jakarta	7	5.49
NTB	6	4.4
Sumatera Barat	3	2.2
Bengkulu	3	2.2
Bali	3	2.2
Medan	1	1.1
Semarang	1	1.1
Palu	1	1.1
Kendari	1	1.1
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100</b>

Dari tabel diatas tampak bahwa responden terbanyak berasal dari daerah Yogyakarta, yaitu sebanyak 44 orang (35.16%). Diikuti oleh Surabaya sebanyak 25 orang (19.78%) dan daerah-daerah lain di Jawa Timur sebanyak 19 orang (15.38%). Sisanya berasal dari berbagai daerah di Sumatera, Bali, NTB dan Sulawesi.

Ditinjau dari daerah asal peserta yang didominasi dari daerah Yogyakarta, Surabaya dan Jawa Timur lainnya, menandakan bahwa pelatihan daerah yang dialami responden pada masa pra-pemberangkatan adalah terbanyak di daerah Jawa. Kemudian pelatihan pusat terbagi ke B2PLKLN Cevest Bekasi dan BLKI Lembang secara proporsional.

Responden yang berasal dari Yogyakarta, Surabaya dan daerah di Pulau Jawa merupakan preferensi perusahaan magang di Jepang. Hal ini sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan bahwa dalam menetapkan pilihannya, perusahaan-perusahaan magang sebisa mungkin menghindari pilihan calon peserta magang yang berasal dari daerah luar Pulau Jawa karena dianggap memiliki karakter yang keras. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir permasalahan kerja dan kemungkinan peserta melarikan diri dari perusahaan.

### c) Jenis Pekerjaan

Dari data kuesioner yang berhasil dikumpulkan, ternyata diketahui bahwa jenis-jenis pekerjaan magang yang dilakukan responden adalah tergolong jenis pekerjaan 3D (*Dirty, Dangerous and Difficult*).

Berikut jenis-jenis pekerjaan magang yang dilakukan responden.

Tabel 5.3: Jenis Pekerjaan Magang Responden

Jenis Kerja	Jumlah	%
Pengelasan	29	23.08
Permesinan	19	15.38
Pandai besi	18	14.29
Pencetakan plastic	15	12.09
pengecoran logam	14	10.99
Mesin press	7	5.49
Pengecatan logam	6	4.4
Finishing	5	4.4
Pencetakan aluminium	4	3.3
Perakitan elektronik	4	3.3

Pemasangan ubin	1	1.1
Percetakan/Penjilidan buku	3	2.2
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>100</b>

Jenis pekerjaan magang terbanyak yang dilakukan responden adalah di bidang pengelasan, yaitu 29 orang (23.08%), permesinan sebanyak 19 orang (15.38%), pandai besi sebanyak 18 orang (14,29%), pencetakan/pengolahan plastik sebanyak 15 orang (12.09%) dan pengecoran logam sebanyak 14 orang (10.99%). Sisanya melakukan beragam pekerjaan yang juga tergolong jenis pekerjaan 3D, kecuali percetakan/penjilidan buku.

Diatas telah dikemukakan bahwa tingkat pendidikan responden yang didominasi oleh lulusan SMK sudah tepat karena mereka memiliki pengetahuan yang cukup ditunjang oleh bekal ketrampilan teknik khusus. Namun sayang sekali berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan secara *convenience random sampling* ditemukan fakta bahwa latar belakang kejuruan teknik responden tidak sesuai dengan jenis pekerjaan magang yang mereka lakukan.

Fakta tersebut juga dapat dicermati dari jenis pekerjaan magang yang dijabarkan diatas, hanya sedikit sekali yang dimiliki oleh jenis teknik kejuruan di sekolah-sekolah kejuruan di Indonesia. Jenis ketrampilan teknik yang diajarkan di SMK, STM ataupun diploma hingga sarjana di Indonesia bila disesuaikan dengan tabel diatas hanyalah kejuruan otomotif (mesin) dan Elektro (listrik). Demikian pula dengan jenis pelatihan yang diajarkan di BLK (Balai Latihan Kerja) di Indonesia adalah pengelasan, permesinan, pandai besi dan elektro (listrik).

Selanjutnya akan dibahas hasil analisis kuesioner yang berhasil dirangkum.

## 5.2. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Menurut Dimensi *Servqual*

Setelah melalui tahap pilot test untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument penelitian, dimana diperoleh hasil bahwa instrumen tersebut layak, maka pengambilan data dilakukan. Kemudian sesuai dengan teknik analisis yang telah dikemukakan terdahulu, hasil perolehan data yang terkumpul diolah dengan teknik *servqual gap analysis*.

Dengan tujuan untuk melihat kemungkinan alasan peserta gagal menyelesaikan program pemagangan karena kecenderungan karakter kesukaan tertentu atau karena latar belakang pendidikannya, maka penulis membagi kuesioner dalam 2 model pengolahan data. Yaitu pertama, menurut daerah asal responden dari Pulau Jawa dan selain Pulau Jawa. Kedua, menurut latar pendidikan setingkat SLTA Kejuruan (STM dan SMK), setingkat SLTA umum (MAN dan SMU) serta Pendidikan tinggi diatas SLTA (D1, DIII dan Sarjana).

Namun dari kedua model olah data baik menurut daerah asal responden maupun latar belakang pendidikan terakhir, diperoleh hasil bahwa besarnya kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan ekspektasi terhadap layanan tersebar secara acak atau tidak mengikuti pola tertentu. Artinya tidak ada kecenderungan khusus yang disebabkan oleh daerah asal peserta maupun latar belakang pendidikan terakhir. Namun hasil ini mungkin disebabkan karena sebaran variasi daerah asal maupun latar belakang pendidikan terakhir yang minim. Daerah asal peserta didominasi oleh mereka yang berasal dari Pulau Jawa (70.32%) dibanding mereka dari luar Pulau Jawa (29.68%). Demikian pula sebaran variasi latar belakang peserta juga minim.

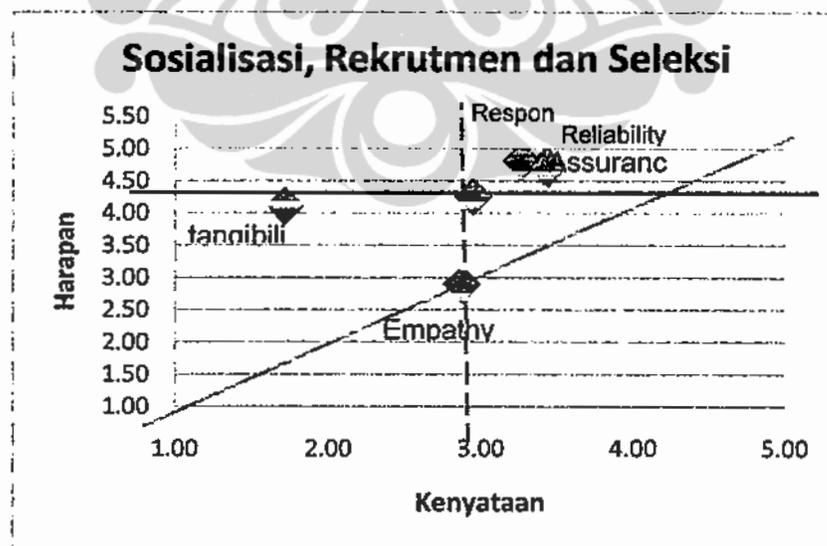
Karena itu penulis mengembalikan data menjadi satu kesatuan olah data agar distribusinya tersebar secara normal. Dari hasil olah data tersebut diperoleh informasi bahwa pada umumnya secara keseluruhan nilai kesenjangan dimensi-dimensi *service quality* tahap penyelenggaraan pemagangan bernilai negatif. Artinya, responden masih belum merasa puas pada pelayanan yang diberikan penyelenggara. Untuk lebih jelasnya akan dibahas pada setiap tahapan penyelenggaraan dilengkapi dengan analisis menurut diagram kartesius.

### 5.2.1. Tahap Sosialisasi, Seleksi dan Rekrutmen

#### a). Tahap Sosialisasi

Keberhasilan suatu program harus dimulai dari proses awal yang baik yaitu dengan metode penyampaian informasi yang baik. Artinya, informasi yang ingin disampaikan jelas isinya, dapat mudah diketahui secara luas oleh masyarakat, sehingga sasaran peserta yang diinginkan baik dari segi kualitas maupun kuantitas dapat dicapai maksimal.

Ditinjau dari latar belakang pendidikan responden diketahui bahwa peserta magang yang berlatar belakang non teknik adalah sebesar 24%. Angka ini menunjukkan ukuran besarnya penyimpangan sasaran rekrutmen peserta, dimana sebenarnya peserta yang diharapkan mengikuti program ini adalah mereka yang berlatar belakang teknik, karena mereka akan melakukan pekerjaan yang bersifat teknik di bidang konstruksi bangunan dan industry manufaktur. Namun bila ditinjau dari hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya ternyata sudah ada perbaikan, karena Sonhaji(2006) menemukan mereka yang berlatar belakang non-teknik adalah sebesar 47%. Dengan demikian telah ada perbaikan ketepatan sasaran sebesar 23%.



Gambar 5.1: Sebaran Dimensi Tahap Sosialisasi, Rekrutmen dan Seleksi

Berdasarkan diagram diatas tampak bahwa variabel yang paling kritis karena memiliki kesenjangan terbesar dari garis diagonal yang menunjukkan kepuasan responden adalah variabel *tangibility*, yaitu pada tingkat harapan mendekati rata-rata namun kenyataan rendah. Sedangkan variabel yang memenuhi kepuasan responden meskipun pada daerah harapan dan kenyataan rendah adalah dimensi *empathy*.

Dari data yang terkumpul diperoleh kesimpulan bahwa metode penyampaian informasi mengenai program pemagangan selama ini belum efektif. Penggunaan sarana media massa yang sangat efektif untuk diketahui masyarakat luas hingga kini masih sangat minim sehingga kesempatan yang ada hanya dapat dimanfaatkan oleh lingkup kelompok yang sangat terbatas. Oleh karena itu terdapat selisih kesenjangan yang lebar hingga -2.58 (P2). Demikian pula dengan penggunaan sarana brosur masih sangat terbatas baik jumlahnya maupun cara penyebarannya. Responden mengaku kesulitan memperoleh brosur pemagangan pada masa sosialisasi. Artinya responden kecewa dengan sulitnya memperoleh brosur program ini. Namun karena banyak responden yang telah memperoleh informasi program pemagangan IMM dari keluarga dan kerabat, maka harapan memperoleh brosur tidak terlalu tinggi.

Dalam hal lokasi sosialisasi di sekolah-sekolah, terutama di sekolah-sekolah kejuruan yang merupakan sasaran peserta magang, terdapat kesenjangan sebesar -2,21 (P1) dari harapan responden. Namun ekspektasi responden ternyata juga tidak terlalu tinggi(3.58), mengingat batas umur minimum calon peserta magang adalah 20 tahun, sedangkan siswa SMK yang duduk pada tahun terakhir maksimal berusia 18-19 tahun. Berarti butuh waktu 1-2 tahun lagi untuk dapat memenuhi persyaratan usia.

Mengenai sumber informasi, Sonhaji (2006) juga mengungkapkan suatu penelitian (Suciati, 1998) bahwa lebih dari 80% peserta magang menerima informasi program pemagangan dari pegawai Depnaker yang memiliki hubungan dekat (keluarga, saudara, teman atau tetangga). Hal serupa juga diungkapkan oleh Harsoyo (2001) bahwa sumber informasi tentang program pemagangan bagi calon

peserta 41% berasal dari teman atau keluarga. Sehingga informasi yang diperoleh bersifat tidak resmi (dari mulut ke mulut). Padahal hal ini dapat menyebabkan kesalahan persepsi mengenai program pemagangan. Metode sosialisasi konvensional ini pula yang menyebabkan terbatasnya ruang lingkup sosialisasi program. Terbukti dengan adanya kesenjangan harapan responden dengan kenyataan yang ada sebesar -2.43(P4) dalam hal jangkauan sosialisasi program. Padahal melihat animo masyarakat terhadap program ini, seharusnya bisa terjaring lebih banyak pendaftar sehingga kesempatan untuk memperoleh calon peserta dengan kualifikasi yang lebih baik juga lebih besar. Langkah perbaikan dalam mekanisme penyebaran informasi jelas sangat diperlukan, untuk memperbaiki efektivitas dan keberhasilan program.

Selain penyebaran informasi yang belum terbuka, juga kurang informasi yang menjelaskan spesifikasi jenis pekerjaan apa yang akan dilakukan kelak. Hal ini terjadi karena penempatan peserta magang pada perusahaan Jepang ditentukan oleh IMM Jepang. Koordinasi antara penyelenggara program di Indonesia (Depnaker) dan Jepang (IMM) perlu dipertimbangkan untuk menyediakan informasi awal yang lebih memberi kepastian.

#### b. Tahap Rekrutmen dan Seleksi

Tahap seleksi dilaksanakan oleh aparat Depnaker, baik tim daerah maupun tim pusat. Tim daerah melaksanakan tugas menyelenggarakan seleksi administrasi, psikotes, dan tes fisik. Sedangkan tim pusat menyelenggarakan wawancara setelah menerima hasil kerja tim daerah, menunjuk tim kesehatan dan menentukan kelulusan peserta magang.

Diagram diatas menunjukkan bahwa dimensi *tangibility* yang paling memerlukan prioritas perbaikan. Sebaliknya dimensi *empathy* berada pada garis kepuasan, artinya harapan responden terhadap kinerja penyelenggara dapat

dipenuhi. Namun analisis terhadap variabel *empathy* perlu memperhatikan variable-variabel konstruksinya sebagai berikut :

Table 5.4: Dimensi Empathy Kuesioner 1

Empathy	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tanda Terimakasih	2.82	2.80	0.02
Koneksi	2.93	2.99	-0.06

Ternyata isu-isu yang berkembang selama ini mengenai kasus *bribery* untuk melancarkan proses rekrutmen dan seleksi terbukti dengan adanya kesenjangan pada P14 mengenai pemberian tanda terimakasih pada petugas sebesar 0.02 dan P15 mengenai koneksi yang melancarkan prosedur penerimaan calon peserta sebesar -0.06. Artinya benar bahwa telah terjadi penyalahgunaan wewenang pada tahap rekrutmen dan seleksi, dimana tanda terimakasih pengaruhnya lebih besar daripada koneksi (-0.06). Dari tingkat ekspektasinya yang rendah pada kedua item tersebut menunjukkan bahwa responden pun berharap agar pemberian tanda terimakasih atau koneksi bisa memuluskan upayanya untuk lolos dari seleksi program magang. Kasus *bribery* dan KKN (Kolusi, Korupsi dan Nepotisme) lainnya memang sulit untuk diberantas mengingat kedua belah pihak, baik petugas maupun calon peserta magang sama-sama memiliki kepentingan di dalamnya.

Dari fakta di lapangan pun ditemukan bahwa semakin menjamurnya agen-agen pelatihan swasta di setiap daerah justru “me-legal-kan” kasus *bribery* terhadap petugas. Setiap agen pelatihan memiliki “jalur khusus” yang dapat menjamin kelulusan calon peserta pada tahap wawancara dan psikotest sebagai salah satu point terpenting dari penentuan kriteria kelulusan. Untuk jaminan kelulusan tersebut, setiap calon peserta dikenakan biaya yang jumlahnya bervariasi tergantung pada kemampuan negosiasi agen tersebut.

Pada dasarnya keberadaan agen-agen pelatihan swasta sangat membantu meningkatkan kualitas calon peserta, baik dalam persiapan fisik, mental maupun

kemampuan bahasa Jepang. Agen-agen ini pun dapat berperan sebagai media sosialisasi yang efektif. Dengan alasan tersebut, perlu dipertimbangkan prosedur resmi penerimaan calon peserta melalui agen tanpa jaminan kelulusan yang menganaktirikan calon peserta lain.

Suatu mekanisme rekrutmen dan seleksi yang lebih terbuka dan diakui masyarakat luas akan 'integritas' dan 'accountability' perlu ditegakkan. Proses seleksi ini merupakan tahap dalam mata rantai proses keseluruhan yang mempunyai peran kunci dalam mendapatkan calon bermutu dan menjamin tingkat keberhasilan yang tinggi.

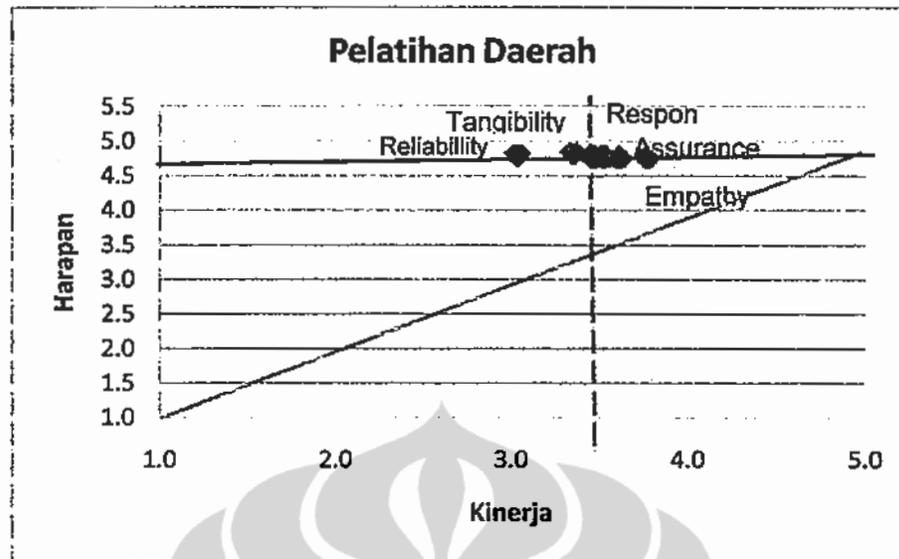
### **5.2.2. Pelatihan Daerah (Tahap I)**

Calon peserta yang lolos seleksi wajib mengikuti pelatihan pra pemberangkatan di Dinas Propinsi daerah setempat.

Adapun materi yang diberikan kepada calon peserta meliputi :

- 1) Bahasa dan budaya masyarakat Jepang
- 2) Sikap mental, perilaku dan disiplin
- 3) Fisik dan kesehatan
- 4) Penunjang (motivasi, peraturan dan ketentuan program magang)

Rekapitulasi data yang diperoleh dari responden ditunjukkan pada Gambar 5.2. Gambar tersebut menunjukkan, bahwa responden menyatakan sangat kecewa karena harapannya untuk memperoleh ilmu kewirausahaan tidak terpenuhi (P6 : -3.08). Responden juga sangat kecewa dengan minimnya fasilitas tempat pelatihan di daerah (P2 : -2.06).



Gambar 5.2.: Sebaran Dimensi tahap Pelatihan Daerah (Tahap I)

Dari hasil wawancara, mengenai materi pelatihan, sebenarnya responden mengaku cukup menguasai materi bahasa dan budaya Jepang yang diberikan semasa mengikuti pelatihan pra pemberangkatan, namun mereka kecewa karena tidak memperoleh pelatihan ketrampilan yang sesuai dengan yang dibutuhkan pada saat pemagangan (P4: -1.77). Pelatihan ketrampilan dimaksud adalah ketrampilan teknik khusus sebagai persiapan bekal melakukan kerja magang perusahaan.

Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Sonhaji (2006) yang menyatakan bahwa 54% respondennya tidak atau kurang menguasai materi bahasa dan budaya Jepang yang diberikan semasa mengikuti pelatihan pra pemberangkatan. Sedangkan materi lainnya dapat diterima oleh hampir semua peserta (80%).

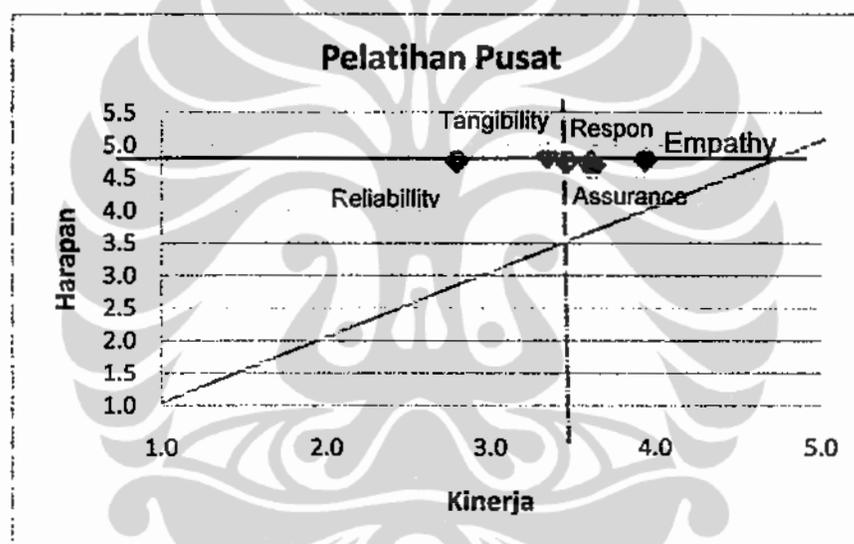
Ternyata dalam kurun waktu 3 tahun (2006 – 2009) belum terjadi perbaikan dalam sistem pelatihan di daerah. Responden masih kecewa dengan kenyataan bahwa penyelenggara pelatihan belum trampil dalam menjawab permasalahan pemagangan (P11) hingga terdapat kesenjangan harapan sebesar -1.38.

Namun responden menyatakan sangat puas dengan hal-hal yang berhubungan dengan dimensi empathy, antara lain mengenai jadwal pelatihan yang

tepat waktu dan metodenya yang mampu membangun karakter responden agar dapat hidup mandiri dan disiplin. Petugas juga selalu memberikan motivasi pada responden agar tetap semangat menjalani pelatihan.

### 5.2.3. Pelatihan Pusat (Tahap II)

Dari rekapitulasi data pada tahap pelatihan pusat diperoleh informasi bahwa seluruh nilai kesenjangan dimensi-dimensi service quality bernilai negatif, yang berarti pada umumnya responden masih belum merasa puas pada pelayanan yang diberikan penyelenggara pelatihan pusat.



Gambar 5.3.: Sebaran Dimensi Tahap Pelatihan Pusat (Tahap II)

Nilai kesenjangan/gap yang terbesar pada tahap pelatihan di pusat adalah dari dimensi *reliability* dan *tangibility*. Kesenjangan terbesar dari dimensi-dimensi tersebut disebabkan oleh item P9 (-3.00), yaitu mengenai tidak adanya materi pengajaran manajemen keuangan dan wirausaha. Diikuti oleh P10 (-2.19) mengenai menu makanan yang disajikan di kantin yang dianggap belum memenuhi standar kebersihan dan kesehatan. Selanjutnya adalah P11 (-2.16) mengenai fungsi fasilitas

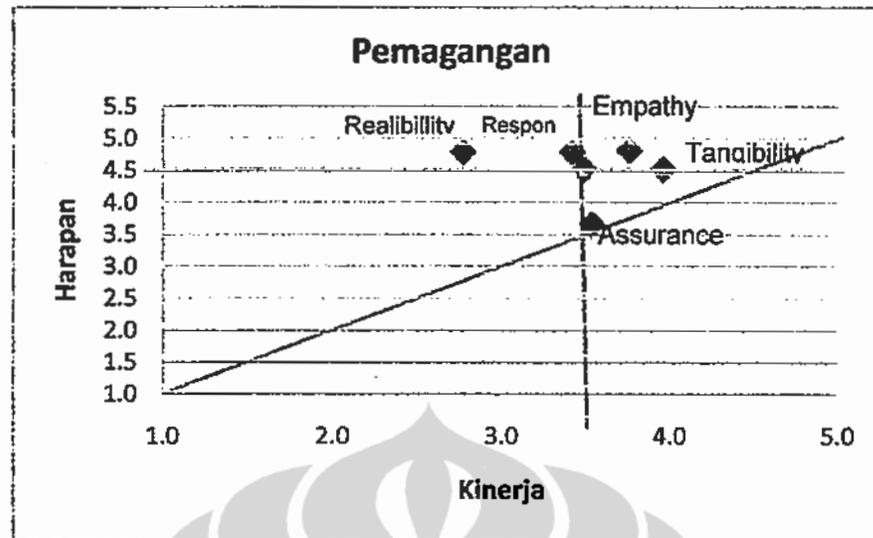
dan perlengkapan asrama yang kurang baik sehingga bermasalah ketika akan digunakan.

Ke-3 item kesenjangan terbesar tersebut diatas berada pada dimensi *reability* (kehandalan) dan *tangibility* (fisik). Kedua dimensi tersebut membutuhkan prioritas utama dalam perbaikannya karena keberadaan atribut ini dipandang amat penting bagi responden, namun pelaksanaan atau kinerjanya dinilai masih belum memenuhi harapan.

Kesenjangan terendah terdapat pada dimensi *empathy*(-0,86) dan *assurance* (-1.08). Meskipun nilai harapan kedua dimensi ini sedikit dibawah rata-rata, namun menarik untuk meninjau rendahnya kesenjangan pada dimensi *assurance*, yang terutama disumbangkan dari ketrampilan pengajar dalam menjawab permasalahan pemagangan. Tenaga pengajar pusat dianggap mampu memberikan pelatihan sesuai yang diharapkan. Hal ini terutama disebabkan karena tim pelatihan pusat telah cukup banyak merekrut tenaga pengajar dari alumni pasca pemagangan IMM sendiri, sehingga berbekal pengalaman selama magang 3 tahun di Jepang membuat mereka sangat paham tentang seluk-beluk pemagangan dengan etos kerja dan disiplin kerja di perusahaan jepang. Demikian pula halnya dengan pola kehidupan dan kemampuan berbahasa Jepang dengan intonasi yang benar.

Keberhasilan teknik pelatihan di pusat ini sangat dianjurkan untuk dapat diterapkan pula pada pelatihan daerah. Kelebihan tenaga pengajar pusat dapat dikirim ke daerah dengan tujuan untuk melatih tenaga pengajar daerah maupun langsung mengisi kekosongan sebagai tenaga pengajar di daerah. Terutama tenaga pengajar lulusan pemagangan IMM sendiri.

#### **5.2.4. Pemagangan di Jepang**



Gambar 5.4 : Sebaran Dimensi Tahap Pemagangan di Jepang

Dari diagram diatas, dapat diketahui bahwa dimensi yang membutuhkan prioritas tinggi dalam perbaikannya adalah dimensi *reliability*. Dalam dimensinya keberadaan atribut *reliability* dianggap sangat penting bagi pelanggan namun pelaksanaan atau kinerjanya dinilai masih rendah.

Lebih rinci lagi ditampilkan pada diagram per item pernyataan di bawah ini. Ternyata gap terbesar yang mempengaruhi dimensi *reliability* disumbangkan oleh P8 (-2.99) mengenai pelatihan teknik ketrampilan yang tidak diselenggarakan di *Training Center* Jepang. Selama pelatihan di sini, materi pelatihan tidak berbeda jauh dengan yang mereka terima di Indonesia. Tidak ada pelatihan mengenai spesifikasi kerja yang sesuai dengan pekerjaan magang yang akan dilakukan.

Gap terbesar ke-2 dari dimensi *reliability* adalah P14 (-2.70) mengenai biaya sewa asrama yang dipotong melalui gaji responden. Padahal menurut ketentuan Undang-Undang Perburuhan Jepang dan MoU telah disepakati bahwa biaya sewa asrama responden ditanggung penuh oleh pihak perusahaan magang.

Secara keseluruhan gap terbesar ke-3 dari dimensi *tangibility* adalah P1 (-2.15) mengenai pendampingan selama magang di perusahaan. Pada umumnya

responden mengaku bahwa selama proses belajar mereka tidak didampingi oleh instruktur ataupun pegawai senior yang memiliki pengalaman kerja minimal 2 tahun. Mereka belajar sendiri atau hanya didampingi oleh pekerja magang senior.

Hal menarik terjadi pada nilai gap/kesenjangan P11(-1.93) mengenai jenis pekerjaan magang yang dilakukan dan P2 (-1.39) mengenai penyimpanan paspor. Kedua item ini memiliki nilai harapan dibawah rata-rata dan nilai kenyataan pun dibawah rata-rata. Artinya baik dari sisi pemegang maupun perusahaan sama-sama tidak berkeberatan dalam hal jenis pekerjaan magang yang dilakukan dan cara penyimpanan paspor oleh perusahaan.

Pekerjaan magang yang dilakukan responden pada umumnya tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Jenis pekerjaan yang mereka lakukan adalah jenis pekerjaan yang tidak membutuhkan ketrampilan khusus untuk dikuasai bahkan tidak terjadi *transfer knowlege* yang diharapkan. Namun ternyata responden memang tidak terlalu berharap mendapat pekerjaan yang membutuhkan ketrampilan khusus dengan alasan kendala bahasa.

Tidak dikuasainya bahasa dan budaya Jepang oleh peserta magang, boleh jadi merupakan faktor penghambat dalam proses alih teknologi yang ingin diwujudkan dalam pelaksanaan pemagangan, karena komunikasi memegang peran penting dalam proses alih teknologi. Bahasa merupakan salah satu alat komunikasi yang sangat efektif dalam suatu interaksi sosial atau budaya.

Dominasi harapan responden tentang siapa yang semestinya menyimpan paspor pun bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang ada. Pada umumnya responden lebih senang apabila paspor mereka ditahan oleh perusahaan magang dengan alasan lebih aman. Perusahaan pun dengan senang hati menyimpan paspor pemegang sebagai jaminan agar mereka tidak melarikan diri atau pindah ke perusahaan lain. Namun penilaian ini tentu berbeda bila pernyataan ini dimintai tanggapannya oleh pemegang yang mendapat perusahaan magang kecil atau tidak bonafid, terlebih lagi oleh pemegang ilegal yang selalu ingin bebas bergerak.

Hal yang sama juga terjadi pada P21 dengan nilai gap -0.43. Pada item yang membahas mengenai aturan kerja lembur ini, baik pihak responden maupun pihak perusahaan magang sama-sama memberi nilai pada kisaran angka 3. Artinya responden berharap diberi kerja lembur meskipun belum masuk tahun ke-2 magang karena ingin mendapat tunjangan lembur. Demikian pula pihak perusahaan pun telah memberlakukan aturan lembur pada pemegang baru yang belum memasuki tahun ke-2 karena kekurangan tenaga kerja.

Dimensi kedua yang dinilai paling kurang memuaskan adalah dimensi *responsiveness*(ketanggapan). Dimensi ini memperlumahkan hubungan komunikasi antara responden dengan IMM Jepang sebagai penyelenggara dan hubungan dengan perusahaan pemagangan. Point ketidakpuasan terbesar disumbangkan oleh P17(-1.80), yaitu mengenai kontribusi IMM/Depnaker dalam membantu menyelesaikan permasalahan kerja antara responden dengan pihak perusahaan. Responden kecewa terhadap kebijakan pihak penyelenggara karena dianggap memihak perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan kerja meskipun pihak responden yang melaporkan permasalahan tersebut. Inilah yang menjadi salah satu penyebab pemegang memilih melarikan diri dari perusahaan bila terjadi permasalahan dengan perusahaan karena tidak memiliki solusi penyelesaian yang lebih baik.

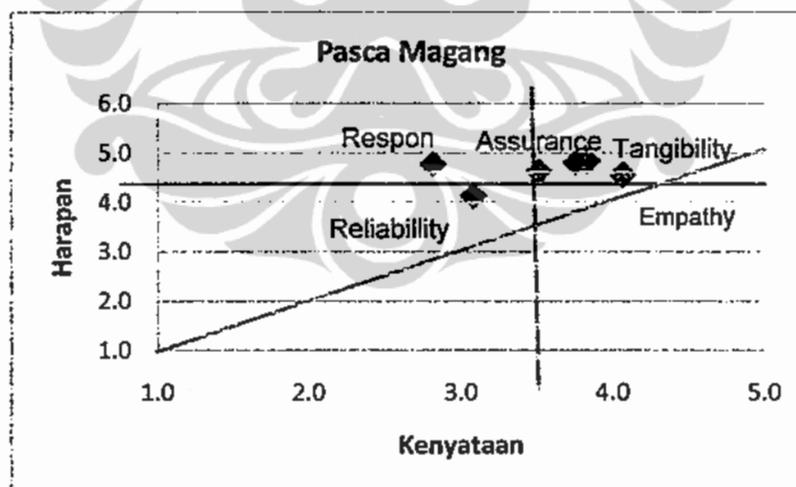
Sedangkan dimensi yang amat diharapkan keberadaannya dan dinilai sudah cukup sukses dalam memuaskan responden sehingga perlu dipertahankan kinerjanya adalah dimensi *empathy*. Pada umumnya responden mengaku dapat bergaul baik dengan karyawan lain dalam perusahaan dan tidak mengalami perbedaan perlakuan (diskriminasi). Namun perlu digarisbawahi bahwa yang dimaksud tidak ada perbedaan perlakuan dalam hal ini hanya dalam hal pergaulan sosial. Nampaknya responden tidak cukup sensitif memahami maksud pernyataan atau kurang pemahaman terhadap isi perundang-undangan tenaga kerja asing. Sesungguhnya mereka mendapat perlakuan yang berbeda dalam hal pemberian upah dan jam kerja karena perbedaan kewarganegaraan. Hal ini dapat diketahui dengan menyimak nilai

kesenjangan yang terjadi pada P 22(-1.42) dan P23(-1.83) mengenai upah lembur, dan P24(-1.11) sampai dengan P25(-1.58) mengenai hari libur.

Dimensi *tangibility* (fisik) yang kurang begitu diharapkan keberadaannya bagi responden, ternyata memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan. Hal ini wajar terjadi pada labor migrants yang berasal dari negara berkembang dengan tingkat kesejahteraan rendah sampai sedang kemudian bermukim di negara maju dengan tingkat kesejahteraan dan teknologi canggih.

### 5.2.5. Pasca Pemagangan

Dari diagram kartesius yang menunjuk pada dimensi servqual, dapat diketahui bahwa dimensi yang membutuhkan prioritas tinggi dalam perbaikannya adalah dimensi *responsiveness* dan *reliability*. Kesenjangan terbesar dari dimensi *responsiveness* disumbangkan dari point-point pernyataan P6(-1.66) dan P7(-2.26). Sedangkan dimensi *reliability* disumbangkan oleh point-point pernyataan P4(-0.43) dan P5(-1.50).



Gambar 5.5 : Sebaran Dimensi Tahap Pasca Pemagangan

Pada dimensi *responsiveness* (ketanggapan) yang paling membuat responden sangat kecewa, terdiri dari 2 pernyataan yaitu pernyataan no.6 mengenai ketersediaan sarana untuk mengetahui informasi penyaluran kerja yang sesuai dengan ketrampilan kerja magang, dan pernyataan no. 7, yaitu mengenai layanan pasca pemagangan.

Sebenarnya, pada acara penutupan program pemagangan, pihak IMM Jepang bekerjasama dengan Depnakertrans RI telah menyediakan sarana untuk menyalurkan alumni pekerja magang melakukan tes wawancara kerja dengan perusahaan-perusahaan Jepang yang ada di Indonesia yang berada di sekitar wilayah Jakarta-Bogor-Depok-Tangerang-Bekasi. Perbandingan jumlah mereka yang mengikuti wawancara kerja dengan yang tidak mengikuti wawancara kerja, hampir seimbang. Hal ini menjawab penyebab rendahnya nilai ekspektasi (3.05) yang diberikan responden pada P4, yang mengindikasikan kurangnya minat responden mengikuti wawancara kerja (*interview*) dengan perusahaan-perusahaan Jepang yang berlokasi di sekitar Jabodetabek dan Jawa Barat. Rendahnya minat responden untuk mengikuti wawancara kerja yang telah dikoordinir oleh IMM Jepang ini memerlukan penelitian lebih lanjut.

Dari hasil observasi, alasan-alasan yang dikemukakan responden antara lain karena ingin mencoba berwiraswasta dan karena tingkat upah/tunjangan yang ditawarkan perusahaan-perusahaan tersebut terlalu rendah karena diukur dari tingkat pendidikan terakhir pemegang. Alasan tersebut dapat menjawab penyebab tingginya kesenjangan P5 (-1.50) mengenai manfaat sertifikat JITCO dalam mencari pekerjaan di Indonesia. Artinya pengalaman magang selama 3 tahun tidak menjadi *added value* untuk meng-*upgrade* tingkat upah dan tunjangan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan terdahulu bahwa apabila jenis kerja magang tidak sesuai dengan pekerjaan yang sesungguhnya kelak dilakukan, maka tingkat upah/tunjangan tidak berubah. *Added value* yang diperoleh responden bukan berasal dari bekal ketrampilan magang, melainkan dari kemampuan bahasa Jepang

yang tentu hanya bermanfaat bagi jenis pekerjaan yang berhubungan dengan bahasa Jepang.

Selain agenda wawancara dengan perusahaan-perusahaan yang diundang pada acara tersebut pun, responden tidak mendapat penjelasan lain mengenai cara memperoleh informasi pekerjaan yang dapat menyalurkan bekal ketrampilan yang telah mereka peroleh selama 3 tahun magang di Jepang. Demikian pula penjelasan mengenai layanan pasca magang yang berhak diperoleh kurang maksimal. Layanan pasca magang yang diagendakan pada acara tersebut adalah penyerahan sertifikat IMM, sertifikat JITCO dan informasi mengenai prosedur klaim tabungan pensiun (*nenkin*).

Penjelasan mengenai hak-hak responden sesungguhnya telah dirangkum dengan cukup baik dalam situs pemagangan. Dalam situs tersebut tersedia informasi yang memadai menyangkut pelayanan pasca pemagangan seperti penyelenggaraan seminar kewirausahaan dan sarana kelompok diskusi alumni magang. Namun melihat tingkat kesenjangan kepuasan responden terhadap layanan ini, mengindikasikan bahwa responden kurang mengenal keberadaan situs ini.

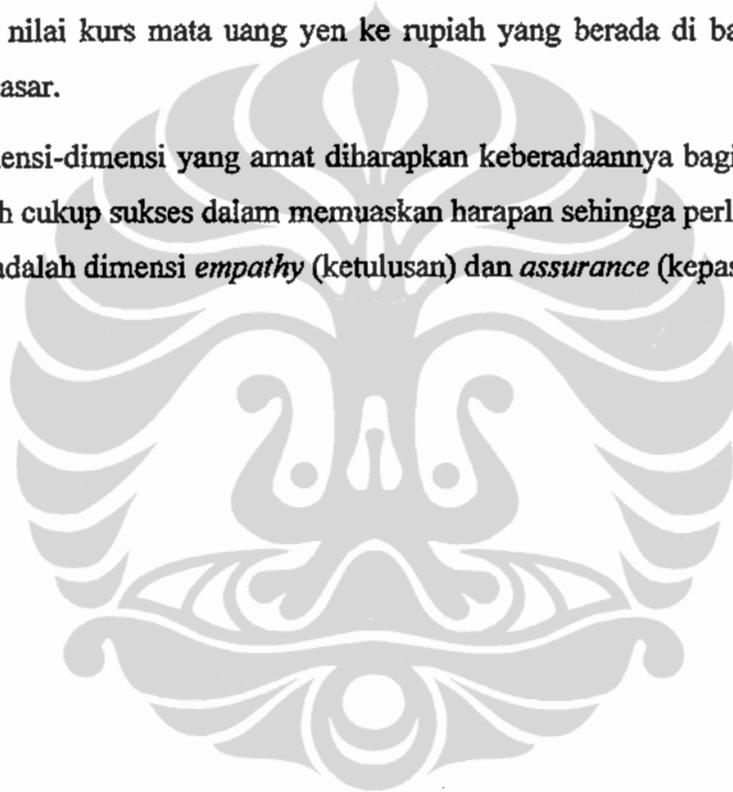
Tayangan langsung dengan slide presentasi situs resmi yang beralamat [www.pemagangan.com](http://www.pemagangan.com) ini bisa dijadikan alternatif tambahan layanan pasca pemagangan. Dengan melakukan tayangan slide secara online dan memperkenalkan isi situs tersebut dapat memperluas wawasan dan tingkat kepercayaan responden terhadap kesungguhan kinerja penyelenggaraan pemagangan. Keberadaan layanan situs ini dapat dimanfaatkan secara maksimal karena pada umumnya alumni magang telah familiar dengan penggunaan internet.

Point-point pernyataan lain yang cukup tinggi tingkat kesenjangannya namun tidak cukup menyebabkan kesenjangan negatif dalam dimensinya, adalah P3(-2.14) dari dimensi *tangibility* (fisik) dan P9 (-1.95) dari dimensi *assurance*(kepastian). P3 mengukur tingkat kepuasan responden mengenai fasilitas

akomodasi transit di asrama haji bekasi. Sedangkan P9 mengukur tingkat kepuasan responden dari kesesuaian jumlah dana usaha mandiri yang dengan kontrak.

Fasilitas akomodasi transit yang disediakan di asrama haji bekasi tidak memuaskan responden karena mereka ditempatkan dalam ruangan/bangsai yang terdiri dari 10 tempat tidur dan 1 kamar mandi. Banyak diantara responden yang pindah ke hotel/penginapan lain karena keterbatasan fasilitas dan meragukan keamanannya. Sedangkan kekecewaan responden mengenai dana usaha mandiri dipicu oleh nilai kurs mata uang yen ke rupiah yang berada di bawah nilai yang berlaku di pasar.

Dimensi-dimensi yang amat diharapkan keberadaannya bagi responden dan dinilai sudah cukup sukses dalam memuaskan harapan sehingga perlu dipertahankan kinerjanya adalah dimensi *empathy* (ketulusan) dan *assurance* (kepastian).



## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai hasil akhir dari kajian yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai gambaran penyelenggaraan pemagangan IMM ke Jepang dan Bab V mengenai analisis data yang terkumpul dari kuesioner, maka dengan mengacu pada pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian pada Bab I, berikut disampaikan pokok-pokok kesimpulan dan saran.

#### 6.1. Kesimpulan

Secara umum dapat disimpulkan bahwa program pemagangan yang diselenggarakan atas kerjasama Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia dan IMM (*International Manpower Development of Small and Medium Enterprises*) sebagai perwakilan pemerintah Jepang, merupakan program yang potensial dapat mengembangkan kompetensi tenaga kerja dan mengurangi beban pengangguran di tanah air. Program ini perlu dipertahankan keberlanjutannya.

Namun, dari hasil analisis pada bab terdahulu dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai kesenjangan dimensi-dimensi *service quality* tahap-tahap penyelenggaraan pemagangan bernilai negatif. Hal ini berarti bahwa pada umumnya responden masih belum merasa puas pada pelayanan yang diberikan penyelenggara.

Untuk lebih jelasnya sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan di setiap tahap penyelenggaraan pemagangan, maka berikut persepsi responden terhadap kualitas penyelenggaraan magang per tahapannya yang dapat disimpulkan :

## 1. Tahap Sosialisasi, Rekrutmen dan Seleksi

### Tinjauan Dimensi *Servqual*

Semua dimensi pelayanan yang berupa dimensi *tangibility* (fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (ketulusan) telah mengecewakan responden. Dimensi *tangibility* (fisik) adalah dimensi yang paling mengecewakan responden karena nilai kesenjangannya paling besar (-2.36).

### Tinjauan Variabel Pelayanan

Ditinjau dari variabel konstruksi yang membangun dimensi pelayanan pada tahap sosialisasi, rekrutmen dan seleksi ini, maka hanya ada 1(satu) dari 15 variabel konstruksi yang dianggap cukup memuaskan, yaitu P13 mengenai pemberkasan dokumen pendaftaran.

Sedangkan 14 variabel konstruksi lainnya dinilai mengecewakan. Variabel-variabel yang dianggap paling buruk pelayanannya oleh responden dari tiap dimensinya secara berurutan adalah

- a) Dimensi *Tangibility* : P2 (-2.58) mengenai media sosialisasi/informasi program pemagangan
- b) Dimensi *Reliability* : P4 (-2.43) mengenai jangkauan sosialisasi
- c) Dimensi *Assurance* : P10 (-2.09) mengenai transparansi biaya
- d) Dimensi *Responsiveness* : P8 (-1.48) mengenai kecepatangapan petugas dalam menangani masalah.
- e) Dimensi *Empathy* : meskipun pada dimensi ini atribut-atributnya memiliki nilai kesenjangan yang sangat kecil namun memiliki makna yang tidak baik karena rendahnya nilai harapan.

## 2. Tahap Pelatihan Daerah (I)

### Tinjauan Dimensi *Servqual*

Hanya ada 1 (satu) dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang relatif dianggap memuaskan dibandingkan dimensi lain oleh responden, yaitu dimensi *empathy*. Namun dengan mengacu pada konsep pelayanan Parasuraman et.al, bahwa suatu perusahaan yang baik memiliki gap (kesenjangan) kurang dari minus (-1), maka dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan lain tidaklah terlalu buruk karena kesenjangannya tidak terlalu jauh dari nilai tersebut, kecuali dimensi *reliability* dan *tangibility*

#### Tinjauan Variabel Pelayanan

Ditinjau dari variabel konstruksi yang membangun dimensi pelatihan di daerah (tahap I), maka ada (4) dari 14 variabel konstruksi yang dianggap cukup memuaskan, yaitu P3 mengenai tempat seleksi, P5 mengenai metode pelatihan yang membangun kemandirian dan berkarakter, P10 mengenai ketepatan jadwal pelatihan dan P13 mengenai motivasi yang diberikan petugas.

Sedangkan variabel-variabel yang dianggap paling buruk pelayanannya oleh responden dari tiap dimensinya secara berurutan adalah

- a) Dimensi *Reliability* : P6 (-3.08) mengenai kurikulum pelatihan manajemen keuangan dan wirausaha dan P4 (-1.77) mengenai jangkauan sosialisasi
- b) Dimensi *Tangibility* : P2 (-2.06) mengenai fasilitas pendukung pelatihan
- c) Dimensi *Responsiveness* : P7 (-1.55) mengenai kemauan petugas dalam menangani masalah.
- d) Dimensi *Assurance* : P11 (-1.38) mengenai kemampuan petugas menjawab permasalahan pemagangan

### 3. Tahap Pelatihan Pusat (II)

#### Tinjauan Dimensi *Servqual*

Seperti halnya pada tahap pelatihan di daerah (I), pada tahap pelatihan pusat pun hanya ada 1 (satu) dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dianggap memuaskan oleh responden karena kesenjangannya bernilai kurang

dari minus (-)1, yaitu dimensi *empathy*. Sedangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan lain juga tidak terlalu buruk karena kesenjangan tidak terlalu jauh dari nilai minus (-) 1, kecuali dimensi *reliability* dan *tangibility*.

#### Tinjauan Variabel Pelayanan

Ditinjau dari variabel konstruksi yang membangun dimensi pelatihan di pusat (tahap II), maka ada (5) dari 19 variabel konstruksi yang dianggap relatif cukup memuaskan. Yaitu P3 mengenai penampilan petugas, P8 mengenai metode pelatihan P13 mengenai penyampaian materi P15 mengenai ketepatan waktu dan P18 mengenai perhatian petugas. Artinya dibandingkan tahap-tahap sebelumnya, tahap pelatihan pusat sudah lebih baik karena dapat memenuhi harapan responden lebih banyak.

Diantara variabel-variabel yang dianggap paling buruk pelayanannya oleh responden dari tiap dimensinya secara berurutan adalah

- e) Dimensi *Reliability* : menyumbangkan 3 atributnya yaitu P9 (-3.00) mengenai kurikulum pelatihan manajemen keuangan dan wirausaha, dan P10 (-2.19) mengenai pelayanan kantin, dan P 11 (-2.16) mengenai fungsi peralatan asrama
- f) Dimensi *Tangibility* : P5 (-1.90) mengenai peralatan asrama dan kantin
- g) Dimensi *Responsiveness* : P12 (-1.43) mengenai kecepatan petugas dalam menangani masalah.
- h) Dimensi *Assurance* : P16 (-1.30) mengenai kemampuan petugas menjawab permasalahan pemagangan

#### 4. Tahap Pemagangan di Jepang

##### Tinjauan Dimensi *Servqual*

Semua dimensi kualitas pelayanan pada tahap pemagangan belum memuaskan responden. Namun diantara 5 dimensi pelayanan tersebut, 3 diantaranya dapat dikatakan hampir dapat memuaskan karena nilai

kesenjangan tipis (berkisar pada -1). Ketiga dimensi tersebut adalah dimensi *tangibility* (fisik), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (ketulusan). Sedangkan dimensi *reliability* adalah dimensi yang paling membuat responden kecewa.

#### Tinjauan Variabel Pelayanan

Ditinjau dari variabel konstruksi yang membangun dimensi pemagangan di perusahaan, maka ada 9 dari 28 variabel konstruksi yang dianggap relatif memuaskan dibanding lainnya. Dimensi yang paling banyak menyumbangkan variabel yang memuaskan adalah dari dimensi *tangibility* (fisik) dan *assurance* (jaminan). Sedangkan dimensi *reliability* adalah yang paling kurang memuaskan dibandingkan dimensi *empathy* dan *responsiveness*

Berdasarkan konsep kualitas pemagangan Parasuraman, dapat dikatakan ada separuh dari variabel-variabel konstruksi dimensi pelayanan pada tahap pemagangan di Jepang yang dinilai cukup baik, sedangkan separuh sisanya masih membutuhkan kerja keras penyelenggara untuk memperbaiki pelayanannya.

Diantara variabel-variabel yang dianggap paling buruk pelayanannya oleh responden dari tiap dimensinya secara berurutan adalah

- a) Dimensi *Reliability* : P8 (-2.99) mengenai pelatihan di training center Jepang yang tidak mengajarkan teknik ketrampilan dan P14 (-2.70) mengenai biaya sewa apartemen yang harus ditanggung sendiri.
- b) Dimensi *Tangibility* : P1 (-2.15) mengenai pendamping/instruktur pemagangan yang ahli/berpengalaman
- c) Dimensi *Assurance* : P23 (-1.83) mengenai tunjangan ekstra lembur di hari raya
- d) Dimensi *Responsiveness* : P17 (-1.840) mengenai bantuan penyelenggara dalam menangani permasalahan responden di perusahaan magang.

## 5. Tahap Pasca Pemagangan

### Tinjauan Dimensi *Servqual*

Pada tahap ini dapat dikatakan pihak penyelenggara hampir baik kinerjanya, karena 3 dari 5 dimensi penilaian kualitas pelayanannya sudah cukup baik. Ke-3 dimensi yang nilai kesenjanganannya kurang dari  $-(\text{minus})1$  tersebut berturut turut dari yang terbaik adalah dimensi *empathy*, dimensi *reliability* dan dimensi *assurance*. Sedangkan dimensi *responsiveness* adalah dimensi yang paling rendah kontribusinya dalam memberi kepuasan bagi responden.

### Tinjauan Variabel Pelayanan

Ditinjau dari variabel konstruksi yang membangun dimensi pasca pemagangan ini, maka ada (7) dari 12 variabel konstruksi yang dianggap cukup memuaskan. Artinya dari keseluruhan tahap penyelenggaraan pemagangan mulai dari sosialisasi hingga peserta kembali ke tanah air, tahap pasca pemagangan adalah tahap yang paling baik karena dapat memenuhi harapan responden lebih banyak. Kurang dari separuh variabel saja (5) yang belum cukup baik.

Diantara variabel-variabel yang dianggap paling buruk pelayanannya oleh responden dari tiap dimensinya secara berurutan adalah

- a) Dimensi *Responsiveness*: P7 (-2.26) mengenai informasi pelayanan pasca pemagangan, dan P6 (-1.66) mengenai penyaluran kerja yang sesuai dengan pengalaman magang
- b) Dimensi *Tangibility* : P3 (-2.14) mengenai jumlah dan kondisi penginapan transit di asrama haji bekasi
- c) Dimensi *Assurance* : P9 (-1.95) mengenai kesesuaian dana usaha mandiri yang diterima.
- d) Dimensi *Reliability* : P5 (-1.50) mengenai manfaat sertifikat JITCO untuk mencari pekerjaan di Indonesia

## 6.2. Saran

Program pengiriman tenaga kerja magang yang dilakukan Departemen Tenaga Kerja dan Transmigrasi bekerja sama dengan IMM dapat dipandang sebagai program yang menjanjikan. Selain dapat memperkecil risiko pengangguran dan meningkatkan pendapatan, program ini memberikan peluang adanya transfer teknologi yang lebih cepat. Hal ini patut dipertimbangkan dalam kerangka kebijakan pembangunan nasional secara menyeluruh. Dalam arti pemerintah, terutama melalui departemen terkait perlu menciptakan aturan-aturan yang lebih transparan guna menjamin seluruh proses pemagangan dapat dimanfaatkan hasilnya setelah kembali ke tanah air.

Disadari bahwa upaya-upaya perbaikan kebijakan pada tingkat lokal terkait dengan program tenaga kerja magang merupakan hal yang serius diperhatikan. Dalam konteks pemanfaatan tenaga kerja pasca pemagangan, pemerintah menghadapi banyak tantangan dan persoalan. Terlebih lagi setelah krisis melilit kehidupan ekonomi global. Hal ini terutama disebabkan oleh adanya kekaburan konseptual yang digunakan pemerintah berkaitan dengan program pemagangan luar negeri. Keterbatasan kemampuan pemerintah untuk menyediakan lapangan kerja menyebabkan banyak diantara peserta magang tidak bisa memberikan kontribusi nyata atau terlibat aktif dalam aktivitas ekonomi yang ada. Kondisi semacam ini, akhirnya menempatkan program pemagangan IMM tidak banyak berbeda dengan program-program pengiriman tenaga kerja reguler.

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka beberapa saran yang dapat dikemukakan dan dipandang perlu menjadi bahan pertimbangan dalam memperbaiki penyelenggaraan program pemagangan ke Jepang ini, antara lain :

- 1) Dalam hal sosialisasi, Tim Pusat perlu memotivasi Tim Daerah dari Dinas propinsi untuk memperbaiki penyebaran informasi mengenai pendaftaran atau penerimaan calon peserta program pemagangan ke Jepang agar lebih

luas jangkauannya dan lebih tepat sasaran. Cara yang bisa ditempuh antara lain :

- a) Pencetakan brosur secara massal, pemasangan iklan melalui koran, majalah, dll dan kemudahan memperoleh form aplikasi
  - b) Menjadwalkan acara sosialisasi ke target-target potensial (sekolah-sekolah, *youth centers*, dll) dan mengadakan program acara interaktif di radio maupun internet, dengan petugas sosialisasi yang kompeten dalam masalah pemagangan hingga terjadi dialog yang interaktif dengan calon peserta.
- 2) Dalam hal rekrutmen dan seleksi, Tim Pusat maupun Tim Daerah perlu merancang ulang mekanisme yang lebih transparan dan diakui masyarakat luas akan integritas dan *accountability*-nya dengan cara melakukan pergantian tim rekrutmen dan seleksi secara periodik untuk meminimalisir terjadinya praktek-praktek KKN agar diperoleh calon peserta yang benar-benar berkualitas.
- 3) Dalam hal pelatihan pra-magang Tim Pelatihan Pra-Magang IMM diharap dapat melakukan hal berikut :
- a) memperbaiki kualitas pelatihan dengan materi-materi sesuai spesifikasi kerja (*job specification approach*). Variasi metode pelatihan dengan berbagai media pun perlu ditambah untuk membantu daya serap peserta.
  - b) Tim Pelatihan Pra-magang di daerah perlu merujuk metode perekrutan tenaga pengajar seperti pada Tim Pelatihan Pusat yang banyak merekrut pengajar dari alumni pasca pemagangan IMM, mengingat mereka lebih memahami pola kehidupan dan etos kerja di perusahaan Jepang.

- c) Tim Pelatihan baik di pusat maupun di daerah perlu mempertimbangkan penambahan kurikulum mengenai sistem manajemen keuangan dan wawasan wirausaha bagi peserta pelatihan sebagai bekal agar hasil kerja magang selama 3 tahun di Jepang tidak habis sia-sia.
  - d) Depnaker Pusat perlu memperhatikan perbaikan dan perawatan fasilitas pelatihan agar pelatihan pra pemberangkatan baik yang diselenggarakan di daerah maupun pusat dapat menjadi bekal andal dalam pelaksanaan pemagangan di Jepang.
  - e) Koordinasi yang lebih baik dengan semua pihak terkait (Sekolah-sekolah, BLK, *Polytechnic Center* dan IMM Jepang) dalam melakukan pelatihan teknik ketrampilan dengan metode yang efektif dan variasi kejuruan yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja.
- 4) Dalam hal pemagangan di Jepang IMM Pusat diharapkan dapat :
- a) Melakukan koordinasi lebih baik dengan pengguna tenaga magang(perusahaan) di Jepang untuk menempatkan peserta dengan latar belakang ketrampilan yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang dibutuhkan perusahaan tempat magang.
  - b) Mengawasi sistem pendampingan pemagangan di perusahaan lebih intens dan berkualitas. Apabila diminta bantuannya dalam hal menyelesaikan permasalahan kerja antara peserta magang dengan perusahaan diharapkan dapat bertindak adil dan bijaksana tanpa memihak. Dengan pendampingan yang lebih bijaksana diharap dapat mereduksi jumlah peserta magang yang melarikan diri.
- 5) Dalam hal layanan pasca magang, Depnaker Pusat sebagai penyelenggara diharap dapat memperbaiki layanan dengan cara membuka biro pelayanan pasca pemagangan yang dapat melayani :

- a) Informasi peluang kerja sesuai pengalaman magang/minat kerja dan memperluas kerjasama dengan perusahaan-perusahaan di seluruh Indonesia dengan bidang kerja yang sesuai dengan bidang kerja magang,
  - b) Mengusahakan pengakuan kesetaraan Sertifikat JITCO dengan jenjang Diploma III atau pengakuan di bursa kerja nasional dan lain-lain.
  - c) Berperan sebagai induk Ikatan Alumni Pemagangan IMM di setiap Propinsi untuk menyelenggarakan kegiatan-kegiatan pengembangan potensi alumni. Misalnya menyelenggarakan seminar dan pelatihan wirausaha, dan lain-lain.
- 6) Setiap badan yang bertanggung jawab pada tahapan penyelenggaraan program magang perlu memberikan laporan kepada publik secara berkala dan menjaga kontinuitasnya termasuk laporan mengenai aliran keuangan dan sebagainya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. *Kepuasan Pelanggan ;Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Borjas, George J., *Labor Economics*, Fourth Edition, Mc Graw Hill International Edition, 2008
- Brandt, B.L., Farmer Jr., J.A., & Buckmaster, A. (1993). *Cognitive apprenticeship approach to helping adults learn*. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 59, 69-78.
- Collins, A., Bown, J.S. & Newman, S.E. *Cognitive apprenticeship: Teaching the crafts of reading, writing, and mathematics*. In L.B. Resnick (ed.) *Knowing, Learning, and Instructional Essays in Honor of Robert Glaser*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1989.
- Depnaker and LP-UI. *Strategi Dasar dan Program Pemasaran Komprehensif Penempatan TKI ke Luar Negeri*, Buku 1 Ichtisar Eksekutif. Jakarta: BPPTK Depnaker dan LP-UI. 2000
- Firdausy, Carunia Mulya. *Movement of People Within and From The East and Southeast Asian Countries : Trends, Causes and Consequences*, Toyota Foundation and Southeast Asian Studies Program Indonesian Institute of Sciences, Jakarta: 1996
- Hansman, C.A. (2001). *Context-based adult learning*. *New Directions for Adult and Continuing Education*, 89, 43-51.
- Irawan, D. Hadi. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
- Irawan, Prasetya. 2003. *Logika dan Prosedur Penelitian : Pengantar Teori dan Panduan Praktis penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. Jakarta : STIA LAN Press
- Japan NGO Network on Indonesia. (JANNI). 2001. *Technical Interns or Menial Laborers? Japan's Technical Internship Program and International Technique Transfer: The Reality of Indonesian Trainee and Technical Interns*.

- Komai, Hiroshi. *Migrant Labor : Migrant Worker in Japan*. Akashi Shoten: 1995
- Kotler, Philip. (1994). *Marketing : Analysis, Planning, and Implementation*. New Jersey : Prentice Hall, Inc., A. Paramount Communications Company, Englewood Cliffs.
- Kotler, John P and Heskett, James L. (1992). *Corporate and Performance*. New York ; The free Press
- Lovelock, Christopher H. (1992). *Managing Service*. New Jersey : Prentice Hall, Englewood Cliffs
- Pratt, D.D. (1998) *Five perspectives on teaching in adult and higher education*. Malabar, FL: Krieger Publishing Company.
- Shimada, Haruo. "Japan's 'Guest Workers' : Issues and Public Policies", University of Tokyo Press: 1994
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Yogyakarta, 2005.
- Tjiptono, Fandi. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- \_\_\_\_\_. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Todaro, Michael P and Stephen C. Smith. *Economic Development*, Ninth Edition, Pearson Education Limited, USA 2006
- Woworuntu, James W, (1992). *Human Resource Strategy*, Mc Graw-Hall Inc, New York.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, and L. Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.1990

Artikel/Jurnal Ilmiah :

- Barab, S.A., & Hay, K.E. (2001). Doing science at the elbows of experts: Issues related to the science apprenticeship camp. *Journal of Research in Science Teaching* 38(1), p.70-102.

- Broto, Retno Dewi HS, Ir.Rr. "Perkembangan Program Pemagangan ke Jepang". *Warta Ketenagakerjaan* Vol. 12. Desember 2004
- Hatmadji, Sri Harijati. 2004."Profil Tenaga Kerja Migran Indonesia: beberapa karakteristik dan permasalahannya", *Warta Demografi*, 34(1):6-16
- Hugo, Graeme. Labour Export from Indonesia: An Overview. In Philip L. Martin et.al (eds) *Labour Migration in Asia (Special Focus). Asean Economic Bulletin*, Vol. 12, No. 2, November 1995
- Japan International Training Cooperation Organization (JITCO). 2002 <<http://www.jitco.or.jp>>
- Kashiwazaki, Chikako. 2002. "Feature Story: Japan's Resilient Demand for Foreign Workers." *Migration Information Source*, May 2002 <<http://www.migrationinformation.org/feature/display.cfm>>
- Lie, John. "*Foreign Workers in Japan*", *Monthly Review*, FindArticles.com. 23 Oct.2003. <<http://www.findarticles.com/p/articles>>
- Parasuraman, A. et.al. 1988. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*
- Pelayanan Penunjang Pelatihan di Pusdiklat Kesehatan Depkes RI. <[www.damandiri.or.id](http://www.damandiri.or.id)>
- Push and Pull Factors in Emigration. <<http://www.emigrationexpert.co.uk/push-and-pull-factors-emigration.html>>
- Romdiati, Hanung. "Indonesian Migrant Workers in Japan" : Typology and Human Rights", *Feature/October 2003*, <[http://www.kyotoreview.cseas.kyoto-u.ac.jp/issue/issue3/article\\_293.html](http://www.kyotoreview.cseas.kyoto-u.ac.jp/issue/issue3/article_293.html)>
- Setyoko, B. 2006. Kondisi Pembinaan dan Pelatihan. <<http://www.nakertrans.go.id>>
- Shahin, A. 2007. SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. <[www.Proquest.com](http://www.Proquest.com)>
- Wisnuwardhani, Savitri. "Why migrant workers remain poor back home?", *The Institute for Ecosoc Rights*, <<http://ecosocrights.blogspot.com/2007/03/why-migrant-workers-remain-poor-back.html>>

Penelitian :

Rianto, Adi. *Migrasi Internasional Tenaga Kerja Indonesia: Harapan dan Kenyataan*. Jakarta : Pusat Penelitian Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya

Harsoyo, Widhi; Tesis: *Hubungan Antara Status Sosial Ekonomi Orangtua dan Minat Mengikuti Program Pemagangan ke Jepang Pada Peserta Pelatihan Pra Pemberangkatan Magang ke Jepang di BLK Khusus Pertanian Lembang*. Fisip UI. 2001

Irawan, Pandu; Tesis. *Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Imigrasi Balikpapan (Studi Kasus Dengan Pendekatan Servqual)*. Universitas Indonesia. 2004

Misbach, Moch. Lutfie; Tesis: *Pengaruh Faktor Sosial Ekonomi dan Motivasi Kerja Serta Kesejahteraan Keluarga TKI Terhadap Minat Kembali ke Luar Negeri*. Airlangga University. 2008

Pitoyo, Agus Joko. Paper. *Pemagangan Luar Negeri Tenaga Kerja : Proses, Pendapatan, dan Alih Teknologi*. Universitas Gajah Mada. 2006

Sonhaji, M. Imam. S2-Development Studies. *Efektifitas Pelaksanaan Program Pemagangan ke Jepang*. Institut Teknologi Bandung. 2006

SOSIALISASI, REKRUTMEN DAN SELEKSI

	KUALITAS PELAYANAN	HARAPAN					KENYATAAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Dimensi Tangibles (Fisik)</b>											
1)	Petugas pemagangan /wakilnya mensosialisasikan program pemagangan di sekolah saya										
2)	Brosur mengenai informasi dan persyaratan magang mudah didapat untuk saya pelajari di rumah										
3)	Tempat seleksi memiliki fasilitas yang lengkap dan bersih terpelihara										
<b>Dimensi Reallibility (Keandalan)</b>											
4)	Program ini sudah dikenal baik di daerah saya hingga ke pelosok-pelosok										
5)	Prosedur pendaftaran, rekrutmen dan seleksi diselenggarakan dengan lancar, cepat, tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksanakan										
6)	Biaya yang ditetapkan wajar, tidak memberatkan serta sesuai dengan kondisi dan kemampuan saya										
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>											
7)	Petugas melayani dengan sigap dan ramah										
8)	Petugas cepat tanggap menangani permasalahan yang timbul										
9)	Petugas bertanggung jawab dalam melayani hal teknis maupun administratif										
<b>Dimensi Assurance (Kepastian)</b>											
10)	Seluruh rincian biaya yang harus dikeluarkan disampaikan secara terbuka sehingga mudah diketahui dan difahami masyarakat umum										
11)	Proses rekrutmen dan seleksi dilaksanakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan (tepat waktu)										
12)	Hasil ujian cepat dan mudah diketahui sesuai yang dijanjikan										
13)	Berkas dokumentasi yang diminta petugas seleksi sesuai dengan informasi pendaftaran yang saya ketahui										
<b>Dimensi Empathy (Ketulusan)</b>											
14)	Saya tidak terikat perjanjian memberi tanda terima kasih pada petugas bila diterima pada program pemagangan IMM										
15)	Tidak ada koneksi yang membantu kelancaran prosedur agar saya diterima ikut program magang										

**PELATIHAN TAHAP I (DAERAH)**

KUALITAS PELAYANAN		HARAPAN					KENYATAAN					
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
<b>Dimensi Tangibles (Fisik)</b>												
Tempat pelatihan memiliki fasilitas memadai untuk proses kegiatan belajar-mengajar, seperti: kelas, papan tulis dan meja-kursi yang berfungsi baik												
Tempat pelatihan memiliki fasilitas pendukung yang memadai, seperti sarana perkantoran (computer, telip/fax, mesin fotokopi, dll) dan alat bantu pelatihan (buku referensi, tape-kaset, papan pengumuman, lapangan olahraga dan toilet yang bersih												
Penampilan penyelenggara pelatihan selalu sopan, bersih dan rapi												
<b>Dimensi Realibility (Keandalan)</b>												
Pengetahuan dan ketrampilan yang diberikan pada saat pelatihan sesuai dengan yang diperlukan pada saat pemagangan di Jepang												
Metode pelatihan membangun karakter saya sehingga tegar, mampu hidup mandiri, bertanggungjawab dan disiplin												
Pengetahuan mengenai manajemen pasca pemagangan (kewirausahaan, pengelolaan keuangan, dll) termasuk dalam kurikulum pelatihan												
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>												
Penyelenggara pelatihan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan peserta												
Materi pelatihan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti												
Koordinasi antar pengajar berlangsung baik sehingga pelatihan terselenggara dengan efektif dan efisien												
<b>Dimensi Assurance (Kepastian)</b>												
Jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu												
Penyelenggara pelatihan trampil dan mampu menjawab permasalahan yang akan di temui dalam pemagangan												
Biaya yang dikeluarkan selama pelatihan sesuai dengan yang telah diinformasikan saat pendaftaran resmi												
<b>Dimensi Empathy (Ketulusan)</b>												
Penyelenggara pelatihan memberikan motivasi agar tidak mudah menyerah menjalani pelatihan												
Penyelenggara pelatihan memberikan perhatian secara adil dan tidak membedakan status sosial-ekonomi, atau hubungan kekerabatan peserta.												

**PELATIHAN TAHAP II (PUSAT)**

	K U A L I T A S P E L A Y A N A N					K E N Y A T A A N				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Dimensi Tangibles (Fisik)</b>										
<b>A. Pelatihan</b>										
1) Tempat pelatihan memiliki fasilitas memadai untuk proses kegiatan belajar-mengajar, seperti: kelas, papan tulis dan meja-kursi yang bertungsi baik										
2) Tempat pelatihan memiliki fasilitas pendukung yang memadai, seperti sarana perkantoran (computer, telp/fax, mesin fotokopi, dll) dan alat bantu pelatihan (buku referensi, tape-kaset, tools, papan pengumuman, dll)										
3) Penampilan penyelenggara pelatihan selalu sopan, bersih dan rapi										
<b>B. Akomodasi dan Konsumsi</b>										
4) Gedung asrama memiliki fasilitas memadai seperti kamar tidur, kamar mandi, tempat ibadah, kantin dan fasilitas olah raga										
5) Peralatan pendukung asrama seperti pertengkapan kamar tidur, peralatan makan, peralatan kebersihan, dll tersedia										
6) Petugas asrama dan kantin selalu siap di tempat tugas										
<b>Dimensi Reliability (Keandalan)</b>										
<b>A. Pelatihan</b>										
7) Pengetahuan dan ketrampilan yang diberikan pada saat pelatihan sesuai dengan yang diperlukan pada saat pemagangan di Jepang										
8) Metode pelatihan membangun karakter saya sehingga tegar, mampu hidup mandiri, bertanggungjawab dan disiplin										
9) Pengetahuan mengenai manajemen pasca pemagangan (kewirausahaan, pengelolaan keuangan, dll) termasuk dalam kurikulum pelatihan										

<b>B. Akomodasi dan Konsumsi</b>									
10)	Menu makanan yang disajikan di kantin sehat dan bersih								
11)	Fasilitas gedung asrama dan perlengkapannya berfungsi baik sehingga mudah digunakan								
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>									
12)	Penyelenggara pelatihan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan peserta								
13)	Materi pelatihan disampaikan dengan jelas dan mudah dimengerti								
14)	Koordinasi antar pengajar berlangsung baik sehingga pelatihan terselenggara dengan efektif dan efisien								
<b>Dimensi Assurance (Kepastian)</b>									
15)	Jadwal pelatihan dilaksanakan tepat waktu								
16)	Penyelenggara pelatihan trampil dan mampu menjawab permasalahan yang akan di temui dalam pemagangan								
17)	Biaya yang dikeluarkan selama pelatihan sesuai dengan yang telah diinformasikan saat pendaftaran resmi								
<b>Dimensi Empathy (Ketulusan)</b>									
18)	Penyelenggara pelatihan memberikan motivasi agar tidak mudah menyerah menjalani pelatihan								
19)	Penyelenggara pelatihan memberikan perhatian secara adil dan tidak membedakan status sosial-ekonomi, atau hubungan kekerabatan peserta.								

**PEMAGANGAN DI PERUSAHAAN JEPANG**

	KUALITAS PELAYANAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Dimensi Tangibles (Fisik)</b>										
<b>A. Perusahaan</b>										
1) Selama magang saya didampingi/dibawah pengawasan instruktur/pekerja senior yang berpengalaman min. 2 tahun										
2) Paspor dan dokumen pribadi saya simpan sendiri										
3) Saya menandatangani kontrak kerja pada tahun ke-2 dan ke-3 dengan perusahaan yang berisi rincian pekerjaan, jam kerja, tunjangan/tupah dan lain-lain.										
4) Selama bekerja saya dilengkapi oleh pertengkapan keamanan yang menjamin keselamatan saya										
<b>B. Akomodasi dan Konsumsi</b>										
5) Gedung asrama memiliki fasilitas utama (kamar tidur, kamar mandi, dapur) dan fasilitas pendukung (ac, pemanas, mesin cuci, perlengkapan dapur, dll) yang memadai										
6) Letak asrama dekat dengan prasarana umum (pasar, stasiun/terminal, kantor pos, bank)										
7) Letak asrama dekat dengan perusahaan sehingga dapat ditempuh dengan berjalan kaki <u>atau</u> Perusahaan menyediakan sarana transportasi <u>atau</u> disediakan biaya transportasi umum karena letak asrama jauh										
<b>Dimensi Reliability (Keandalan)</b>										
<b>A. Pelatihan</b>										
8) Selama 1 bulan di Training Center Jepang saya mendapat pelatihan teknik ketrampilan yang sesuai dengan pekerjaan magang di perusahaan										
9) Jenis pekerjaan magang yang saya lakukan sesuai dengan kontrak kerja yang sayaandatangani										
10) Jenis teknik dan keahlian yang saya pelajari saat magang sama dengan yang dipelajari pada program latihan										
11) Butuh ketekunan dan ketrampilan khusus untuk menguasai pekerjaan magang yang saya lakukan										
12) Ketrampilan yang saya dapatkan dari pemagangan (teknik, budaya dan bahasa) dapat dijadikan modal kerja di Indonesia										
13) Rotasi kerja dimungkinkan untuk menambah ketrampilan dan pengalaman kerja										

KUALITAS PELAYANAN	HARAPAN					KENYATAAN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>B. Akomodasi dan Konsumsi</b>										
14) Selama magang di Jepang saya mendapat fasilitas asrama secara cuma-cuma dari perusahaan										
15) Fasilitas gedung asrama dan perlengkapannya berfungsi baik sehingga mudah digunakan										
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>										
16) IMM/Depnaker selalu memantau hubungan kerja antara saya dengan pihak perusahaan										
17) IMM/Depnaker membantu menyelesaikan permasalahan kerja antara saya dengan perusahaan										
18) Pihak perusahaan memperhatikan kebutuhan saya, seperti kesehatan dan keselamatan kerja										
<b>Dimensi Assurance (Kepastian)</b>										
19) Setelah melalui program kenshusei (pelatihan kerja), saya menjalani ujian ketrampilan kerja (jishusei) mengenai prestasi kerja, kondisi kehidupan di Jepang dan praktik ketrampilan										
20) Setiap bulan saya menerima gaji sesuai nilai dalam kontrak yang saya tandatangi dan perundang-undangan yang berlaku										
21) Saya baru diijinkan kerja lembur setelah tahun ke-2 magang di perusahaan										
22) Saya mendapat tambahan uang lembur minimal 25% dari nilai upah pada jam kerja biasa										
23) Bila saya lembur di hari libur/hari raya saya mendapat uang lembur minimal 35% lebih besar dari nilai upah pada jam kerja biasa										
24) Saya berhak libur minimal 1 hari dalam seminggu <i>atau</i> minimal 4 hari dalam 4 minggu										
25) Dalam setahun saya berhak libur minimal 10 hari										
26) Perusahaan mengijinkan saya menjalankan ibadah agama										
<b>Dimensi Empathy (Ketulusan)</b>										
27) Saya tidak mengalami perbedaan perlakuan (diskriminasi) dalam hal pemberian upah, jam kerja, dan kondisi lingkungan pekerjaan yang disebabkan perbedaan kewarganegaraan, kepercayaan, dan status sosial										
28) Seluruh karyawan dalam perusahaan mengenal dan bergaul baik dengan saya										

PASCA PEMAGANGAN

	KUALITAS PELAYANAN	HARAPAN					KENYATAAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>Dimensi Tangibles (Fisik)</b>											
1) Seluruh dokumentasi yang diperlukan untuk kepulangan ditanggung oleh perusahaan/instansi penerima (IMM/Depnaker)											
2) Transportasi dari perusahaan di Jepang sampai dengan ke Cevest Bekasi telah disiapkan											
3) Jumlah dan kondisi penginapan transit (asrama haji bekas) cukup memadai sehingga saya tidak perlu pindah penginapan											
<b>Dimensi Realibility (Keandalan)</b>											
4) Saya mengikuti ujian interview dengan perusahaan yang diselenggarakan IMM di Cevest											
5) Sertifikat JTTCO benar-benar berguna untuk mencari pekerjaan di Indonesia											
<b>Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)</b>											
6) IMM/Depnaker menyediakan sarana untuk mengetahui informasi mengenai penyaluran kerja sesuai jenis ketrampilan kerja magang yang dimiliki											
7) Petugas menjelaskan layanan pasca magang yang berhak diperoleh											
<b>Dimensi Assurance (Kepastian)</b>											
8) Sertifikat JTTCO saya terima dalam keadaan baik dan benar											
9) Dana usaha mandiri saya terima sesuai jumlah yang dijanjikan dengan nilai kurs yang wajar											
10) Petugas menjelaskan layanan pasca pemagangan yang berhak diperoleh											
11) Jadwal acara berjalan efektif dan efisien											
<b>Dimensi Empathy (Ketulusan)</b>											
12) Petugas melayani kami tanpa pamrih											
13) Petugas melayani dengan ramah dan sopan											

## SERVQUAL GAP ANALYSIS

### Q1 : Sosialisasi, Rekrutmen dan Seleksi

#### 1. Tinjauan per Atribut

Questionnaire 1	Persepsi	Ekspektasi	Gap
P1	1.37	3.58	-2.21
P2	2.06	4.64	-2.58
P3	2.40	4.69	-2.29
P4	2.26	4.69	-2.43
P5	3.32	4.85	-1.53
P6	3.66	4.86	-1.20
P7	3.49	4.79	-1.30
P8	3.26	4.74	-1.48
P9	3.54	4.71	-1.17
P10	3.14	5.23	-2.09
P11	3.24	4.79	-1.55
P12	3.51	4.75	-1.24
P13	3.78	4.70	-0.92
P14	2.82	2.80	0.02
P15	2.93	2.99	-0.06
Average	2.99	4.45	-1.47

#### 2. Tinjauan per Dimensi

Questionnaire 1	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tangibles	1.94	4.30	-2.36
realibility	3.08	4.80	-1.72
responsiveness	3.43	4.75	-1.32
Assurance	3.42	4.87	-1.45
empathy	2.88	2.90	-0.02
Average	2.95	4.32	-1.37

## Q2 : Pelatihan Daerah (Tahap I)

### 1. Tinjauan Nilai per Atribut

Questionnaire 2	Persepsi	Ekspektasi	Gap
P1	3.43	4.89	-1.46
P2	2.74	4.80	-2.06
P3	3.94	4.85	-0.90
P4	3.06	4.83	-1.77
P5	4.19	4.83	-0.64
P6	1.71	4.79	-3.08
P7	3.26	4.81	-1.55
P8	3.67	4.78	-1.11
P9	3.62	4.77	-1.15
P10	3.82	4.77	-0.95
P11	3.32	4.70	-1.38
P12	3.70	4.79	-1.10
P13	4.04	4.73	-0.69
P14	3.49	4.79	-1.30
<b>Average</b>	<b>3.43</b>	<b>4.80</b>	<b>-1.37</b>

### 2. Tinjauan Nilai per Dimensi

Questionnaire 2	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tangibles	3.37	4.85	-1.47
Realibility	2.99	4.82	-1.83
Responsiveness	3.51	4.79	-1.27
Assurance	3.61	4.75	-1.14
Empathy	3.76	4.76	-1.00
<b>Average</b>	<b>3.45</b>	<b>4.79</b>	<b>-1.34</b>

### Q3 : Pelatihan Pusat (Tahap II)

#### 1. Tinjauan per Atribut

Questionaire 3	Persepsi	Ekspektasi	Gap
P1	3.30	4.86	-1.57
P2	3.68	4.77	-1.09
P3	4.08	4.65	-0.57
P4	3.42	4.81	-1.39
P5	2.89	4.78	-1.90
P6	3.31	4.76	-1.45
P7	3.26	4.74	-1.47
P8	4.26	4.74	-0.47
P9	1.77	4.77	-3.00
P10	2.66	4.86	-2.19
P11	2.61	4.77	-2.16
P12	3.31	4.74	-1.43
P13	3.91	4.77	-0.86
P14	3.57	4.71	-1.14
P15	3.79	4.66	-0.86
P16	3.38	4.68	-1.30
P17	3.70	4.74	-1.04
P18	4.18	4.79	-0.61
P19	3.69	4.80	-1.11
<b>Average</b>	<b>3.41</b>	<b>4.76</b>	<b>-1.35</b>

#### 2. Tinjauan Nilai per Dimensi

Questionaire 3	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tangibles	3.45	4.77	-1.33
Realibility	2.91	4.77	-1.86
Responsiveness	3.60	4.74	-1.14
Assurance	3.62	4.69	-1.07
Empathy	3.94	4.80	-0.86
<b>Average</b>	<b>3.50</b>	<b>4.76</b>	<b>-1.25</b>

**Q4 : Pemagangan Perusahaan di Jepang**

**1. Tinjauan per Atribut**

Questionaire 4	Persepsi	Ekspektasi	Gap
P1	2.57	4.72	-2.15
P2	2.24	3.63	-1.39
P3	4.38	4.70	-0.33
P4	4.02	4.77	-0.75
P5	4.17	4.78	-0.62
P6	3.58	4.80	-1.22
P7	3.66	4.82	-1.16
P8	1.90	4.89	-2.99
P9	3.54	4.90	-1.36
P10	2.71	4.78	-2.07
P11	2.64	4.57	-1.93
P12	2.92	4.83	-1.91
P13	3.15	4.77	-1.62
P14	2.11	4.82	-2.70
P15	4.04	4.80	-0.76
P16	3.51	4.78	-1.26
P17	2.99	4.79	-1.80
P18	3.80	4.81	-1.01
P19	4.11	4.70	-0.58
P20	4.14	4.81	-0.67
P21	2.90	3.33	-0.43
P22	3.46	4.87	-1.42
P23	3.04	4.87	-1.83
P24	3.64	4.75	-1.11
P25	3.15	4.73	-1.58
P26	4.02	4.83	-0.82
P27	3.50	4.85	-1.34
P28	4.00	4.79	-0.79
Average	3.35	4.70	-1.34

## 2. Tinjauan per Dimensi

Questionnaire 4	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tangibles	3.52	4.60	-1.09
Realibility	2.88	4.79	-1.92
Responsiveness	3.43	4.79	-1.36
Assurance	3.56	4.61	-1.06
Empathy	3.75	4.82	-1.07
Average	3.43	4.72	-1.30

## Q5 : Pasca Pemagangan

### 1. Tinjauan per Atribut

Questionnaire 5	Persepsi	Ekspektasi	Gap
P1	4.22	4.85	-0.62
P2	3.95	4.86	-0.91
P3	2.67	4.81	-2.14
P4	3.05	3.48	-0.43
P5	3.22	4.71	-1.50
P6	3.11	4.78	-1.66
P7	2.51	4.78	-2.26
P8	4.30	4.82	-0.52
P9	2.96	4.91	-1.95
P10	4.01	4.70	-0.70
P11	4.05	4.57	-0.52
P12	4.08	4.56	-0.48
Average	3.51	4.65	-1.14

### 2. Tinjauan per Dimensi

Questionnaire 5	Persepsi	Ekspektasi	Gap
Tangibles	3.62	4.84	-1.22
Realibility	3.13	4.10	-0.96
Responsiveness	2.81	4.78	-1.96
Assurance	3.75	4.81	-1.06
Empathy	4.06	4.56	-0.50
Average	3.48	4.62	-1.14

## RIWAYAT HIDUP PENULIS

Lahir di Jakarta pada 25 Agustus 1974 dari seorang ibu berdarah Minang dan bapak berdarah Yogya. Riwayat pendidikan tercatat sebagai Sarjana Sastra Program Studi Sastra Jepang di Universitas Indonesia (1993 s.d 1997), SMA Negeri 8 Bukit Duri, Jakarta Selatan (1990 s.d 1993), SMP Negeri 109 Jatiwaringin (1987 s.d 1990), dan SD Negeri 01 Pondok Bambu (1981s.d 1987).

Pekerjaan sehari-hari adalah Instruktur Bahasa Jepang di BBPLKLN Cevest Bekasi. Sebelum bergabung sebagai pegawai di Dep. Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI pada Sub.Dit.Jen Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas sejak 2004, penulis cukup lama bekerja di beberapa Perusahaan PMA. Antara lain di Japan Travel Bureau Jakarta, Qantas Holiday Tour & Travel, dan Plaza Bali Dutyfree Jakarta.

Sejak menjadi instruktur bahasa Jepang di BBPLKLN Cevest Bekasi, penulis telah memiliki pengalaman mengajar calon peserta magang IMM dan hingga kini masih aktif mengajar bahasa Jepang untuk calon TKI Jepang sebagai *nurse* dan *caregiver*, para pencari kerja dan calon peserta magang lainnya.

Setelah menikah pada tahun 2000, penulis dikaruniai seorang putri, Nadhira Amelia Febrianti, yang kini telah berusia 7.5 tahun. Di luar waktunya sebagai instruktur, penulis lebih banyak bercengkrama di kediamannya, Jl. Harapan 2 no.15 Pangkalan Jati, Kalimalang Jakarta Timur, bersama keluarga.