

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah institusi yang mengadakan pendidikan kecakapan hidup (*lifeskil education*). Dalam sistem pendidikan, Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) memiliki posisi sebagai lembaga pendidikan alternatif yang menyediakan program kursus dan pelatihan bagi individu atau kelompok yang ingin meningkatkan keterampilan dan keahlian. Hal ini sebagaimana yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Pasal 1 Ayat 4 Nomor 81 Tahun 2013 yang berisi bahwa Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan satuan pendidikan non formal dirancang untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, kepribadian, dan sikap positif bagi individu agar dapat menghadapi tantangan hidup dengan lebih siap. Pelatihan tersebut diselenggarakan secara sengaja dan terstruktur dengan tujuan untuk mencapai kinerja lebih efektif dan efisien (Iswan, 2021, hlm. 3).

Selanjutnya, Darusman (dalam Herwina, 2020, hlm. 49) mengatakan bahwa Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) memiliki kewajiban untuk melakukan evaluasi guna memperbaiki maupun meningkatkan mutu program pelatihan. Kepentingan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dalam melakukan evaluasi berkaitan langsung dengan pengaruhnya pada keberhasilan pembelajaran dan kepuasan peserta pelatihan karena apabila suatu lembaga berhasil mengadakan pelatihan, maka akan secara langsung berdampak pada tingkat kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Namun, pada umumnya LKP masih kurang dalam memperhatikan aspek lain dikarenakan terfokus pada aspek kognitif.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Herwina et al (2018, hlm. 40) bahwa praktik pembelajaran dan pengajaran Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) lebih menekankan pada aspek kognitif yang sifatnya akademik, keterampilan, dan IPTEK. Padahal aspek lainnya seperti aspek afektif juga merupakan hal yang penting dalam pembelajaran dan pengajaran. Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek afektif dalam Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dikarenakan terkait

dengan pengalaman emosional dan persepsi peserta pelatihan pada keseluruhan proses pembelajaran dan pelayanan yang diberikan oleh LKP. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman emosional yang positif bagi peserta pelatihan, seperti kepuasan, kepercayaan dan rasa aman.

Sebaliknya, kualitas pelayanan yang buruk dapat menyebabkan pengalaman emosional yang negatif, seperti kekecewaan, ketidakpuasan, dan rasa tidak aman pada peserta pelatihan. Kualitas pelayanan sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Prananda et al., 2019, hlm. 2) mengatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) juga dapat diartikan sebagai suatu gap antara harapan dan kenyataan dalam ekspektasi pelayanan serta pelayanan yang sesungguhnya diterima, semakin sesuai ekspektasi dengan pengalaman nyata maka semakin tinggi pula kepuasan yang diterima.

Selaras dengan hal tersebut, Feigenbaum (dalam Amin, 2019, hlm. 91) berpendapat bahwa secara garis besar dalam pengertian mutu ditekankan pada ketotalitasan dalam memberikan pelayanan berupa kepuasan terhadap pengguna pelayanan (jasa). Maka kualitas dapat diartikan secara sederhana sebagai kepuasan pengguna layanan sepenuhnya (*full customer statisfaction*), hal ini memiliki arti bahwa suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila sudah sesuai dan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan (jasa) yaitu dapat memberi kepuasan sepenuhnya. Sehingga, tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat dijadikan suatu acuan dalam melihat keberhasilan lembaga dalam menyediakan pelayanan yang prima.

Hal tersebut dikarenakan tingkat kepuasan peserta pelatihan, mencerminkan sejauh mana peserta pelatihan merasa puas dengan proses pembelajaran yang diberikan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Tidak hanya itu, kepuasan peserta pelatihan juga dapat mengindikasikan efektivitas dan efisiensi proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh LKP. Idealnya kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi dimensi-dimensi pada teori kualitas pelayanan yakni dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Namun, pada realitanya sebagaimana penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan ditemui bahwa masih ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang belum terpenuhi pada

setiap lembaga. Hal ini menimbulkan ketidakmaksimalan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan peserta pelatihan.

Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat dilakukan dengan pengukuran ketercapaian dimensi-dimensi yang ada dalam kualitas pelayanan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pelayanan sesungguhnya yang dilakukan oleh Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP). Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta tindak lanjut untuk memperbaiki aspek-aspek yang dianggap kurang memuaskan oleh peserta pelatihan. Tidak hanya itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) untuk mengukur kinerja dan keberhasilannya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada peserta pelatihan.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat dilihat pada penelitian sebelumnya dilakukan oleh Tugiyono dan Suharyanto (2020) memperoleh hasil bahwa kualitas dalam pelayanan berpengaruh cukup besar pada kepuasan peserta pelatihan di LKP Pramidia Bandung. Hal ini juga terlihat pada penelitian oleh Rahmania, Endang Sri Redjeki, dan Edi Widiyanto (2022) yang juga memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan peserta pelatihan saling mempengaruhi secara signifikan dan membantu pihak LKP Bahasa Inggris di Kota Malang dalam membangun reputasi dan mempertahankan eksistensinya. Tingginya tingkat kepuasan peserta pelatihan berpengaruh pula dalam perkembangan dan penyebaran informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) untuk memperkuat citra merek dari Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP).

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya dan wawancara tidak terstruktur ditemui bahwa masih terdapat jarak atau kesenjangan antara kualitas pelayanan yang ideal dan kualitas pelayanan nyata pada lapangan. Hal ini dilihat dari dimensi kecepatan daya tanggap (*responsiveness*) dan kehandalan (*reliability*), yakni dalam berbagai hal kepentingan terkait kursus dan pelatihan yang masih sangat terbatas, dimana hanya dapat dilakukan secara langsung ditempat (*on the spot*). Diketahui pula bahwa pada LKP tidak terdapat wadah bagi

peserta pelatihan untuk menyampaikan saran maupun keluhan. Sehingga peserta pelatihan tidak memiliki cara untuk mengungkapkan harapan maupun keluhan terkait kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, pelaksana pelatihan juga sulit mengetahui permasalahan yang dihadapi peserta pelatihan dan tidak dapat memperbaiki dengan segera kualitas pelayanan yang ada.

Berdasarkan pemaparan sebelumnya, maka perlu diadakan penelitian secara langsung agar mendapatkan hasil valid yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Oleh karena itu, penelitian ini akan diadakan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jalan K.H.Z Mustofa, Ruko Permata Regency no. 33, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* kota Tasikmalaya adalah lembaga yang menyelenggarakan pelatihan kecakapan hidup (*lifeskill*) seni musik di Kota Tasikmalaya. LKP ini dipilih sebagai tempat penelitian didasarkan pada adanya temuan permasalahan pada beberapa dimensi kualitas pelayanan sebagaimana yang ingin diteliti oleh peneliti.

Berdasarkan keberadaan permasalahan yang ditemukan saat observasi dan wawancara, tentunya hal tersebut menjadi penting bagi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) untuk segera diatasi. Selain untuk meningkatkan kepuasan peserta pelatihan, hal tersebut juga dilakukan sebagai bentuk analisis kebutuhan pelatihan dan evaluasi terhadap pelatihan. Untuk itu, agar dapat mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan maka perlu dilakukan penelitian lebih mendalam pada keseluruhan aspek kualitas pelayanan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya.

Penelitian ini diharapkan mampu memperoleh hasil akurat yang berasal dari lapangan serta sasaran penelitian. Sehingga berdasarkan uraian yang telah dijabarkan sebelumnya penulis ingin mengambil **”Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Kualitas Pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan (Studi pada LKP *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya)”** sebagai judul penelitian untuk mengungkap tingkat kepuasan peserta pelatihan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh LKP.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan peserta pelatihan pada tingkat kualitas pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya.

1.3 Definisi Operasional

1.3.1 Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan adalah perasaan yang timbul dalam diri individu setelah menerima, menggunakan ataupun mengalami suatu pelayanan, produk, dan jasa tertentu. Ada beberapa aspek yang dapat dijadikan indikator atau faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan, seperti kualitas produk atau pelayanan yang diberikan, harga yang ditawarkan, kemudahan akses, kecepatan dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan, responsifitas, keterampilan staff dalam memberikan pelayanan, lingkungan dan fasilitas yang disediakan, kemudahan proses, serta keamanan dan kenyamanan dalam penggunaan pelayanan atau produk.

Tingkat kepuasan memiliki pengaruh terhadap terbentuknya persepsi. Keterbentukan persepsi atas tingkat kepuasan dapat berdampak pada citra suatu lembaga, dan penyebaran informasi mulut ke mulut (*word of mouth*), loyalitas pengguna, kemampuan atau daya saing lembaga. Untuk mengetahui tingkat kepuasan, seringkali dilakukan analisis dengan metode survei atau wawancara dengan tujuan memperoleh informasi dari pengguna pelayanan mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan tertentu. Dengan mengetahui tingkat kepuasan atas pelayanan, lembaga dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dari pelayanan yang mereka berikan sehingga menimbulkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Selain itu, tingkat kepuasan juga dapat mempengaruhi loyalitas, diketahui pengguna yang merasa puas dengan suatu pelayanan cenderung akan kembali menggunakan pelayanan yang sama dan melakukan rekomendasi kepada orang lain. Sebaliknya, pengguna yang tidak puas cenderung akan mencari alternatif lain dan memberikan umpan balik negatif yang dapat merusak reputasi lembaga. Oleh karena itu, penting bagi lembaga untuk memperhatikan tingkat kualitas pelayanan

dan melakukan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna pelayanan.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya merupakan salah satu lembaga yang menyediakan jasa pelayanan bidang pendidikan mengenai seni musik. Sehingga, sangat disarankan bagi LKP *Simphony Music School* melakukan analisis kepuasan, untuk memperoleh informasi yang berharga bagi lembaga dalam meningkatkan kepuasan peserta pelatihan sebagai pihak yang menggunakan jasa pelayanan edukatif yang diberikan oleh LKP.

1.3.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu lembaga ataupun organisasi dalam memenuhi harapan atau kebutuhan pengguna dalam memberikan pelayanan atau produk. Kualitas pelayanan terlihat dalam setiap sikap yang diberikan saat melayani, menangani keluhan dan kepekaan terhadap kebutuhan pengguna. Hal ini, karena tingkat kualitas pelayanan yang baik harus mampu memberikan pengalaman positif pada pengguna pelayanan dan membuat mereka merasa dihargai serta puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui respons, umpan balik dan hasil dari pelayanan yang diberikan.

Dalam lembaga penyedia jasa pendidikan seperti Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) juga harus terdapat pelayanan yang berkualitas, dimana kualitas pelayanan yang baik mencakup beberapa indikator seperti responsif, keterampilan teknis, kehandalan, keamanan, empati dan kemampuan memberikan solusi atas masalah yang muncul. Selain itu, evaluasi terhadap proses pelayanan juga perlu dilakukan secara berkala dan pelatihan kepada seluruh pengajar, tim, karyawan, dan staff harus dilakukan supaya semakin mampu dan mumpuni dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memenuhi harapan peserta pelatihan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, LKP juga harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan peserta pelatihan serta secara aktif terus berusaha melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga LKP dapat meningkatkan kepuasan peserta pelatihan, meningkatkan kepercayaan peserta pelatihan terhadap LKP sekaligus memperkuat citra LKP.

1.3.3 Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan salah satu lembaga yang menyediakan program keterampilan hidup bagi masyarakat dalam berbagai bidang. Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) sebagai lembaga yang menyediakan jasa pendidikan dalam bentuk program pelatihan memiliki tanggung jawab untuk memberikan kualitas kursus dan pelatihan terbaik dalam setiap program kursus dan pelatihannya. Di dalam pelatihan, terdapat beberapa komponen pelatihan yang sangat penting untuk memastikan keberhasilan pembelajaran. Komponen-komponen tersebut antara lain masukan sarana (*instrument input*), masukan mentah (*raw input*), masukan lingkungan (*environment input*), proses (*process*), keluaran (*output*), masukan lain (*other input*), pengaruh (*impact*).

Selain itu, LKP juga harus memperhatikan pengelolaan lembaga yang baik agar program-program dapat berjalan dengan lancar dan efektif. Maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa hakikat dari Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam memperoleh pendidikan dan pelatihan dalam bidang yang mereka inginkan, sehingga mampu meningkatkan kualitas hidup mereka serta memberikan kontribusi yang lebih baik pada masyarakat. Selain itu, dapat pula dikatakan bahwa LKP bertanggung jawab penuh pada proses perkembangan kemampuan peserta pelatihan serta harus memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan kursus dan pelatihan yang berkualitas.

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya merupakan salah satu lembaga pelatihan yang menyediakan program keterampilan hidup bagi masyarakat dalam bidang seni musik. LKP *Simphony Music School* yang mempunyai tujuan untuk menyalurkan dan menyampaikan pendidikan dan pelatihan seni musik yang berkualitas bagi para peserta pelatihan, agar menjadi siap untuk bersaing dan masuk dalam penyerapan dunia usaha dan industri (DUDI) pada bidang seni musik.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemaparan mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan pada kualitas pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Secara Teoritis

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemaparan dan deskripsi mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan pada kualitas pelayanan di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya. Hasil akhir yang diperoleh pada penelitian ini dapat digunakan oleh pemangku kepentingan terkait, misalnya bagi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) untuk meningkatkan dan memperbaiki sistem pelayanan.

1.5.2 Secara Praktis

1.5.2.1 Bagi Lembaga

Melalui penelitian ini peneliti berharap mampu membantu Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya dalam melakukan evaluasi pelayanan sehingga terjadi peningkatan pelayanan pada aspek-aspek yang perlu untuk diperbaiki agar terjadi peningkatan kepuasan peserta pelatihan sebagai pengguna jasa pendidikan.

1.5.2.2 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat literasi kepada pembaca agar dapat memperoleh pemahaman dan wawasan baru yang bermanfaat mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

1.5.2.3 Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat mendorong adanya penelitian-penelitian lainnya dalam menganalisa variabel-variabel terkait pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP), baik menggunakan metode dan indikator yang sama maupun berbeda agar terjadi variasi penelitian yang meluas sehingga dapat diketahui dengan lebih akurat bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta pelatihan.