

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Pelatihan Fisik Mental Disiplin

Menurut (Undang-Undang RI Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan, n.d.) dijelaskan bahwa tujuan diadakannya pelatihan kerja adalah untuk memberikan persiapan, meningkatkan, dan mengembangkan kemampuan kerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas, keterampilan, dan kebahagiaan. Menurut Hamalik (2000) dalam (Nadeak, 2019) mengemukakan bahwa Pelatihan adalah proses yang dirancang untuk membantu para peserta atau calon pekerja melalui serangkaian kegiatan yang diatur oleh para profesional di bidang pelatihan. Kegiatan ini diadakan dalam periode waktu yang ditentukan dengan tujuan utama adalah untuk mengembangkan keterampilan kerja peserta di bidang tertentu, sehingga dapat memperbaiki produktivitas dan efisiensi dalam organisasi mereka.

Menurut Bedjo Siswanto dalam (Yuliani et al., 2020), pelatihan merujuk pada manajemen pendidikan dan pelatihan secara menyeluruh yang mencakup berbagai fungsi seperti perencanaan, pengaturan, pengendalian, dan penilaian kegiatan umum maupun latihan keahlian. Selain itu, pelatihan juga mencakup pendidikan dan latihan khusus bagi pegawai pengaturan seperti formulasi, kebutuhan pemberian service yang memuaskan, bimbingan, perijinan, dan penyalaan. Dalam hal ini, Wiwin Herwina juga menjelaskan bahwa pelatihan merupakan suatu proses pembelajaran jangka pendek yang terorganisir dan sistematis dengan tujuan khusus untuk meningkatkan pengetahuan teknis dan keahlian personil non-manajerial (Herwina, 2021).

Dari penjelasan di atas, kesimpulannya bahwa pelatihan adalah kegiatan yang dapat meningkatkan kinerja seseorang dalam bidang ekonomi, sehingga pekerja dapat memahami pengetahuan praktis dan menerapkannya untuk mencapai kepuasan kerja serta meningkatkan efisiensi.

2.1.1.1. Pengertian Pelatihan Fisik Mental Disiplin

Dalam (Verdianti, 2017) Pelatihan Fisik Mental Disiplin (FMD) merupakan sebuah program yang bertujuan untuk mengembangkan etika dan disiplin. Program ini dirancang agar para peserta dapat menjadi individu yang mandiri yang dapat menerapkan apa yang mereka pelajari selama pelatihan. Selain itu, hasil dari pelatihan ini diharapkan dapat menjadi dasar keterampilan kerja mereka dan langkah awal menuju kesuksesan. Pelatihan Fisik Mental Disiplin (FMD) merupakan sebuah program pelatihan yang dikembangkan untuk membantu meningkatkan kemampuan fisik, mental, dan disiplin seseorang. Pelatihan ini dilakukan diberbagai tempat termasuk di balai latihan kerja.

a. Pelatihan Fisik

Menurut Dangsina Moeloek dan Atjatmo Tjokronegoro dalam (Septyadi & Septianingrum, 2023), menyatakan bahwa pelatihan Fisik adalah aktivitas fisik yang dilakukan sesuai dengan metode dan peraturan tertentu yang bertujuan untuk meningkatkan fungsi tubuh secara efisien, yang pada akhirnya bertujuan untuk memperbaiki kondisi kesehatan fisik. Menurut Andi Suhendro dalam (Setyadi & Septianingrum, 2023) menyebutkan bahwa Latihan fisik adalah aktivitas yang dirancang untuk memperbaiki dan mengembangkan kondisi fisik individu. Aktivitas ini meliputi berbagai aspek kondisi fisik seperti kekuatan otot, ketahanan otot, kelincahan, kecepatan, daya ledak, stamina, fleksibilitas, dan banyak lagi. Kebugaran fisik/jasmani menurut Giriwijoyo dan Mucchtamaji adalah suatu kondisi dan kemampuan fisik yang memungkinkan tubuh untuk menyesuaikan fungsi organ-organ tubuhnya terhadap tugas fisik tertentu atau kondisi lingkungan yang harus diatasi secara efisien. Hal ini dilakukan tanpa mengalami kelelahan yang berlebihan dan telah pulih sepenuhnya sebelum menghadapi tugas yang sama pada hari berikutnya (Saharjo, 2020).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan fisik adalah kegiatan fisik dengan cara dan aturan tertentu yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi faal tubuh dan meningkatkan kesegaran jasmani. Latihan fisik juga berfungsi untuk mengembangkan dan meningkatkan kondisi fisik

seseorang, termasuk kekuatan otot, daya tahan cardiovasculer, daya tahan otot, kelincahan, kecepatan, power, stamina kelentukan dan lain-lain.

b. Pelatihan Mental

Menurut Kartini Kartono dan Jenny Andari dalam (Saharjo, 2020), kata "mental" berasal dari bahasa Latin "*Mens*" atau "*metis*" yang berarti jiwa, nyawa, sukma, roh, dan semangat. Oleh karena itu, mental dapat diartikan sebagai segala hal yang berkaitan dengan psikologi atau kejiwaan yang dapat mempengaruhi perilaku individu. Setiap tindakan dan gerakan yang dilakukan oleh seseorang merupakan hasil dari kondisi mental yang sedang dialaminya. Dengan demikian, mental sangat mempengaruhi tingkah laku dan ekspresi individu. Menurut Gunarsa, Soekasah dan Satiadarma dalam (Juriahn & Thaki, 2017) Pelatihan mental didefinisikan sebagai berikut: "*a systematic, regular and longterm training to detect and develop resources and to learn to control performance, behavior, emotions, moods, attitudes, strategies and bodily processes*" Artinya pelatihan mental merupakan pelatihan yang sistematis, teratur, dan jangka panjang untuk mendeteksi dan mengembangkan sumber daya serta belajar mengendalikan kinerja, perilaku, emosi, suasana hati, sikap, strategi, dan proses tubuh.

Menurut Sudarwati dalam (Sari, 2013), mental merupakan sebuah kondisi keseluruhan dari individu, yang melibatkan respons emosional dan intelektual yang terpadu. Berdasarkan definisi tersebut, pelatihan mental dapat diinterpretasikan sebagai sebuah metode latihan esensial yang bertujuan untuk memperkuat kemampuan individu dalam mengontrol fisik dan perilakunya. Melalui pelatihan mental, peserta dapat memperoleh ketahanan mental yang dibutuhkan dalam melakukan berbagai kegiatan pada saat pelatihan dan saat mendapatkan pekerjaan. Pelatihan mental dapat membantu peserta mengembangkan kemampuan berpikir dan mengatasi berbagai masalah yang dihadapi sehari-hari. Kesehatan mental juga memegang peranan penting di dunia kerja, Ada beberapa alasan mengapa kesehatan mental menjadi isu penting dalam dunia kerja.

c. Pelatihan Disiplin

Menurut Aguinis dan Kraiger dalam (Felicia, 2018), pelatihan didefinisikan sebagai pendekatan yang sistematis terhadap dampak peningkatan pengetahuan,

keterampilan dan sikap untuk dapat meningkatkan efektivitas individu, kelompok, dan perusahaan. Disiplin merupakan suatu sikap dari kesediaan seseorang untuk mematuhi aturan yang ditetapkan (Felicia, 2018). Menurut Kennet W. Requena dalam (Saharjo, 2020) disiplin dalam bahasa Inggris atau *discipline* memiliki arti yang sama, yakni mengajarkan atau mengikuti pemimpin yang dihormati. Sedangkan menurut definisi The Liang Gie dalam (Andrian, 2017), Disiplin merupakan keadaan ketertiban di mana para anggota suatu organisasi secara sukarela mengikuti peraturan yang ada. Arti dari disiplin disini adalah sikap individu yang dengan rela mematuhi peraturan yang berlaku di suatu lingkungan. Ketika seseorang berperilaku disiplin, maka keadaan akan terjaga sesuai dengan standar dan peraturan yang berlaku.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan pelatihan disiplin merupakan program atau kegiatan yang dirancang untuk membantu individu mengembangkan keterampilan dan pemahaman tentang disiplin, baik dalam hal perilaku maupun kinerja kerja.

2.1.1.2 Pelaksanaan Pelatihan Fisik Mental Disiplin

Pelatihan adalah kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan seseorang dalam suatu bidang tertentu. Menurut Kamil dalam (Ismantarti et al., 2022) menjelaskan tentang pelaksanaan pelatihan merupakan proses pembelajaran dengan penyampaian materi yang dilakukan oleh pelatih dengan peserta pelatihan. Unsur-unsur yang dilaksanakan pada pelaksanaan pelatihan diantaranya yaitu (1) Materi pelatihan, (2) Teknik pelatihan dan pendekatan metode, (3) Evaluasi Pelatihan, (4) Hasil Pelatihan.

Menurut (Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja, 2019) pada pelaksanaan kegiatan pelatihan FMD ini, terdapat beberapa kegiatan diantaranya yaitu:

- a. Pelatihan Fisik: peserta dalam pelatihan ini menerima serangkaian latihan fisik termasuk kegiatan militer, baris-berbaris, dan berbagai aktivitas kebugaran. Tujuannya adalah untuk membangun kekuatan fisik dan ketahanan agar mereka lebih siap dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan mempertahankan kesehatan tubuh mereka.

- b. Pelatihan Mental: mental diperkuat dengan pelatihan khusus yang mencakup pemberian motivasi, ketahanan mental, pembentukan karakter, dan kemampuan menghadapi suatu tekanan. Peserta dilatih untuk mengatasi suatu tantangan dan hambatan dengan sikap positif serta tidak mudah menyerah menghadapi masalah dalam menggapai suatu tujuan.
- c. Pelatihan disiplin: Latihan ini berfokus pada pembentukan karakter yang kuat melalui penerapan disiplin. Para peserta dilatih untuk memahami betapa pentingnya disiplin dalam aktivitas sehari-hari, serta dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan mereka di masa depan. Mereka dikenalkan dengan konsep pentingnya menjaga ketertiban, mematuhi peraturan, dan pentingnya menghargai waktu dalam setiap aspek kehidupan. Program pelatihan ini berfokus pada pembangunan karakter yang kuat melalui disiplin. Para peserta akan mempelajari nilai penting dari kedisiplinan dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam melaksanakan tanggung jawab kerja. Mereka akan dilatih untuk menginternalisasi prinsip-prinsip ketertiban, mematuhi peraturan, dan selalu menghormati waktu.

2.1.1.3 Tujuan pelatihan

Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan., n.d.) pelatihan diadakan dan diarahkan dengan tujuan untuk menyiapkan, meningkatkan, dan memperluas kemampuan kerja seseorang agar dapat lebih produktif dan sejahtera. Tujuan pelatihan tidak hanya untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap, akan tetapi harus bertujuan kepada pengembangan bakat dan minat individu agar mereka dapat bekerja pada setiap posisi atau profesi yang dibutuhkan. Sedangkan menurut (Suparyadi, 2015) pelatihan diadakan dengan beberapa tujuan. Pertama, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Kedua, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi. Ketiga, pelatihan bertujuan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Berikut tujuan dari pelatihan fisik mental disiplin, diantaranya yaitu:

a. Tujuan pelatihan Fisik

Menurut Harsono dalam (Sudarsono, 2011) tujuan dari pelatihan fisik yaitu untuk meningkatkan kesegaran jasmani dan kemampuan fungsional system tubuh sehingga mencapai prestasi yang lebih baik. Pendapat tersebut sama dengan pendapat Rusli Lutan R dalam (Sudarsono, 2011) menyebutkan tujuan utama dari pelatihan fisik adalah untuk meningkatkan kebugaran fisik dan kemampuan tubuh dalam melakukan berbagai aktivitas fisik. Tujuan pelatihan Fisik adalah memperbaiki kemampuan skill atau penampilan individu sesuai dengan kebutuhan seseorang, serta bertujuan untuk meningkatkan kesegaran jasmani dan menjaga kesehatan.

Dari beberapa kutipan tersebut, dapat disimpulkan Pelatihan fisik bertujuan untuk meningkatkan kesegaran jasmani dan kemampuan fungsional sistem tubuh peserta, meningkatkan kemampuan skill dan penampilan individu sesuai kebutuhan pekerjaan, serta menjaga kesehatan dan meningkatkan kekuatan daya tahan. Pelatihan fisik di balai latihan kerja ini penting untuk mempersiapkan para peserta latihan kerja memasuki dunia kerja dengan kondisi fisik yang baik dan mampu menjalankan tugas-tugas pekerjaan, serta membantu meningkatkan kualitas hidup saat beraktifitas di lingkungan kerja.

b. Tujuan pelatihan mental

Tujuan pelatihan mental menurut Supomo (Juriahn & Thaki, 2017) yaitu agar individu dapat mengontrol pikiran, emosi, dan perilakunya dengan lebih baik selama beraktivitas. Lebih lanjut para ahli menyatakan bahwa latihan mental bertujuan supaya seseorang memiliki ketahanan mental, yaitu pendirian yang tetap berkomitmen untuk mencapai tujuan meskipun berada di bawah tekanan (Juriahn & Thaki, 2017).

Dapat disimpulkan bahwa pelatihan mental bertujuan untuk membantu seseorang mengontrol pikiran, emosi, dan perilakunya ketika sedang beraktivitas. Pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan ketahanan mental seseorang, sehingga ia memiliki pendirian yang kuat untuk mencapai tujuan meskipun di bawah tekanan. Hal ini dapat membantu peserta menghadapi tantangan hidup dengan lebih baik dan sukses dalam mencapai tujuan hidupnya.

c. Tujuan pelatihan disiplin

Tujuan pelatihan disiplin secara umum menurut Supomo dalam (Juriahn & Thaki, 2017) yaitu melakukan pelatihan disiplin untuk perusahaan atau keberlangsungan hidup seseorang sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan oleh suatu organisasi. Sementara tujuan khusus yang dirancang dari pelatihan disiplin, diantaranya yaitu:

- 1) Agar peserta pelatihan menaati segala kebijakan dan peraturan yang disepakati oleh lembaga atau Perusahaan.
- 2) Dalam melaksanakan atau mengerjakan pekerjaan dengan baik.
- 3) Dapat memelihara dan menggunakan sarana dan prasarana yang digunakan dengan baik.
- 4) Dalam bertindak berperilaku sesuai dengan norma yang berlaku pada Lembaga atau suatu Perusahaan.
- 5) Peserta pelatihan mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan lembaga pelatihan atau perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa tujuan dari pelatihan disiplin adalah untuk meningkatkan efektivitas dan mengembangkan keterampilan peserta pelatihan agar dapat memenuhi tujuan yang ditentukan oleh organisasi.

2.1.1.4 Manfaat Pelatihan

Berdasarkan (Bariqi, 2018) pelatihan memiliki manfaat yang beragam.

- a. pelatihan dapat meningkatkan produktivitas organisasi melalui peningkatan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perbedaan perilaku.
- b. pelatihan juga dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya kesalahan dan kecelakaan kerja yang dapat meningkatkan kualitas output yang dihasilkan.
- c. Pelatihan dapat memudahkan perusahaan dalam merencanakan tenaga kerja agar dapat dilaksanakan sebaik mungkin.
- d. Pelatihan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja dari tenaga kerja yang akan mendorong timbulnya peningkatan upah kerja atau reward yang dapat meningkatkan moral kerja pegawai agar lebih bertanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawabnya.

- e. Pelatihan juga akan memberikan materi mengenai Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang merupakan langkah penting dan utama dalam mencegah terjadinya kecelakaan dalam bekerja pada suatu perusahaan sehingga akan membuat suasana yang nyaman dan aman.
- f. Pelaksanaan pelatihan akan mendorong inisiatif dan kreativitas tenaga kerja untuk mencegah mereka dari sifat kadaluwarsa. Pelatihan akan meningkatkan kemampuan yang diperoleh tenaga kerja menjadi sebuah perilaku, kebiasaan, dan sikap yang dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan berkembang.

Selain dari manfaat pelatihan secara umum terdapat manfaat Pelatihan fisik dan mental disiplin secara khusus yang dapat memberikan banyak manfaat bagi kesehatan dan kesejahteraan seseorang.

2.1.1.5 Unsur-Unsur Program Pelatihan

Menurut Hamalik (2008) dalam (Firdaus & Asiatun, 2019) Program pelatihan merupakan suatu pegangan yang penting dalam rangka pelaksanaan suatu kegiatan pelatihan. Program ini tidak hanya berfungsi sebagai referensi tetapi juga sebagai standar untuk menilai kesuksesan dari pelatihan tersebut.

Unsur-unsur program pelatihan menurut hamalik (2005) dalam (Firdaus & Asiatun, 2019) meliputi peserta pelatihan, pelatih (Instruktur), lamanya pelatihan, bahan latihan, dan metode pelatihan.

- a. Peserta pelatihan, peserta pelatihan menjadi unsur dari pelatihan, merupakan manusia yang menjadi sasaran pelatihan atau manusia penerima pelatihan, baik sebagai individu maupun kelompok. Menurut (Hamalik, 2005) Memilih peserta yang tepat untuk sebuah pelatihan adalah aspek penting karena mereka mempengaruhi struktur dan format dari pelatihan itu sendiri. Peserta tersebut adalah individu yang akan mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang mereka peroleh dalam pelatihan untuk diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari mereka. Hal ini sangat berpengaruh bagi perusahaan. Oleh karena itu, pemilihan peserta pelatihan menjadi kunci keberhasilan dalam proses pelatihan dan berdampak pada efektivitas pekerjaan.

- b. Pelatih (Instruktur) dalam proses pelatihan, tugas utama dalam menyampaikan materi pelatihan menjadi tanggung jawab dari pelatih. Menurut Hardjana dalam (Kurniawan, F. A., et al., 2015) Pelatih adalah orang yang membantu peserta pelatihan untuk menambah pengetahuan, mengubah perilaku menjadi lebih produktif dan meningkatkan keterampilan serta kecakapan mereka melalui kegiatan pelatihan. Oleh karena itu, keberhasilan program pelatihan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pelatih yang berkualitas. Untuk itu, diperlukan pelatih yang memiliki kualifikasi yang baik agar program pelatihan berjalan dengan lancar dan mencapai tujuannya.
- c. Lamanya pelatihan yaitu lama waktu pelaksanaan yang diberikan untuk memberikan materi pokok yang harus dipelajari dan seberapa cepat tempo yang diberikan untuk penyampaian materi tersebut. Lama waktu akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Pelaksanaannya banyak dipengaruhi kondisi yang menuntut untuk diadakan kegiatan pendidikan tersebut, sehingga pelaksanaannya mempuuai kecenderungan untuk bervariasi, baik dari segi program yang dilaksanakan maupun dari segi waktu pelaksanaannya.
- d. Bahan Latihan, faktor yang paling penting dalam pelaksanaan pelatihan adalah bahan Latihan/ materi pelatihan. Materi pelatihan merupakan peran, isi, atau materi yang disampaikan pelatih kepada peserta. Menurut Suharsimi Arikunto dalam (Herwina et al., 2023) Materi pelajaran yang disampaikan dalam sebuah pelatihan menjadi esensi utama dari setiap proses pembelajaran yang dilaksanakan. Hal ini karena materi tersebut adalah aspek yang ditargetkan untuk dikuasai oleh semua peserta yang mengikuti pelatihan tersebut. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam (Kurniawan, F. A., et al., 2015) isi materi dari sebuah pelatihan perlu dirancang sedemikian rupa sehingga sesuai dengan tujuan yang ingin diraih. Penting bagi materi tersebut untuk disajikan secara berurutan dan sistematis. Materi ini adalah bagian inti dari pelatihan yang bertujuan untuk memenuhi sasaran yang telah ditentukan, dan harus disesuaikan dengan kebutuhan yang spesifik dari pelatihan tersebut.

- e. Metode pelatihan merupakan hal yang paling erat dengan pelatihan. Metode pelatihan adalah suatu cara yang terencana dan terstruktur yang bertujuan untuk membantu peserta pelatihan mengembangkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang dihadapinya. Menurut Gomes dalam (Aryastuti et al., 2019), penerapan suatu metode harus disesuaikan dengan tujuan diadakannya pelatihan. Melalui metode pelatihan, peserta diharapkan supaya dapat mengembangkan aspek afektif, kognitif, dan psikomotoriknya secara optimal. Metode pelatihan dikembangkan untuk menciptakan kondisi yang ideal dalam penyelenggaraan pelatihan sehingga peserta dapat menerima dan memanfaatkan informasi dengan baik.

2.1.1.6 Indikator Pengukuran Pelatihan

Kualitas pelatihan perlu diukur dan dinilai dengan baik agar kegiatan pelatihan yang diselenggarakan benar-benar memberikan kemanfaatan yang optimal. Untuk mengukur variabel Pelatihan fisik mental disiplin dapat diukur dengan teori Hamalik (2005) mengenai unsur-unsur program pelatihan, ada 5 indikator diantaranya yaitu:

- a. Pelatih/instruktur pelatihan, mencakup sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Kemampuan pelatih pada saat pelatihan fisik mental disiplin
 - 2) Kemampuan pelatih mengatasi masalah yang muncul saat pelatihan fisik mental disiplin
- b. Peserta pelatihan, terdiri dari sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Kesesuaian peserta pelatihan pada pelatihan fisik mental disiplin
- c. Metode pelatihan, terdiri dari sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Mekanisme penyampaian materi pelatihan fisik mental disiplin oleh pelatih
 - 2) Komunikasi antara peserta pelatihan dan pelatih
- d. Materi pelatihan, terdiri dari sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Kesesuaian materi pelatihan fisik mental disiplin
 - 2) Penerapan materi diklat dalam pelaksanaan tugas
- e. Waktu pelatihan, terdiri dari sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Kesesuaian pelaksanaan pelatihan fisik mental disiplin dengan waktu yang telah ditetapkan

2.1.2 Tingkat Kepuasan

2.1.2.1 Pengertian Tingkat Kepuasan

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia dalam (Departemen Pendidikan Nasional, 2005) kepuasan berasal dari kata "puas" yang berarti merasa senang, lega, dan sejenisnya karena keinginan yang diidamkan telah terpenuhi. Kata "kepuasan" sendiri memiliki arti yang sama dengan kata "puas" yaitu kesenangan, kelegaan, dan sejenisnya. Oleh karena itu, seseorang akan merasa puas ketika keinginannya tercapai.

Menurut Kotler dan Keller dalam (Adhari, 2021) bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan kecewa atau senang yang dirasakan oleh seseorang, yang muncul dari perbandingan antara kemampuan atau hasil produk dan layanan dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Jika produk atau layanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini akan menimbulkan rasa kecewa. Namun, apabila produk atau layanan berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang dimiliki pelanggan, maka akan tercipta rasa kepuasan dari pelanggan tersebut.

Sedangkan menurut Ningsih dan Segoro dalam (Hermanto, 2019) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respons emosional yang timbul pada konsumen setelah menggunakan produk atau layanan. Respon ini muncul karena perbandingan antara harapan konsumen, kemampuan yang sebenarnya, dan pengalaman mengonsumsi produk atau layanan yang ada. Sementara itu, menurut (Halim et al., 2021), tingkat kepuasan juga mencerminkan evaluasi awal terhadap kinerja pelayanan yang diterima dan harus sesuai dengan harapan. Agar kepuasan dapat tercapai, kualitas pelayanan harus terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, penting bagi penyedia layanan untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau lega yang dirasakan oleh seseorang setelah keinginannya terpenuhi atau setelah menggunakan produk atau layanan yang sesuai dengan harapannya. Kepuasan pengguna layanan (jasa) muncul dari perbandingan antara harapan dengan kemampuan produk atau layanan yang diterima oleh pelanggan. Jika produk atau layanan tidak memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan

merasa kecewa, namun jika produk atau layanan dapat memenuhi ekspektasi pengguna layanan (jasa), maka pengguna layanan (jasa) akan merasa puas. Oleh karena itu, penting bagi penyedia layanan untuk memastikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan (jasa).

2.1.2.2 Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan

Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan menurut Tjiptono dalam (Sulistiyowati, 2018) adalah untuk beberapa hal.

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna pelayanan, yaitu aspek-aspek yang dianggap penting oleh pengguna suatu layanan.
- b. Menentukan seberapa puas pelanggan terhadap kinerja pada aspek-aspek yang dianggap penting.
- c. Mengukur Tingkat kepuasan pelanggan, yang merupakan indikator yang diandalkan dalam mengawasi perkembangan yang terjadi seiring berjalannya waktu. Dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan ini, diharapkan pihak penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan menjaga kepuasan pelanggan.

2.1.2.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Armstrong (Halim et al., 2021) terdapat tiga cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu melalui:

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*) dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan bagi pengguna layanan untuk memberikan saran dan keluhan terkait penggunaan layanan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan mereka.
- b. Survey kepuasan pelanggan (*costumer satisfication surveys*) dapat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara secara langsung, melalui telepon, dan pos. Survei ini bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Analisis pelanggan yang pergi (*Lost customer analysis*) dapat dilakukan dengan cara menghubungi pelanggan yang sudah tidak menggunakan layanan atau beralih ke penyedia layanan lain untuk mengetahui aspek-aspek yang harus ditingkatkan demi meningkatkan kepuasan pengguna.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

- 2.2.1 Penelitian skripsi. Ika Verdianti, 2017. Dengan judul **”Tingkat kepuasan peserta pelatihan tentang pelaksanaan pelatihan Fisik Mental Disiplin (FMD) dan Achievement Training (AMT) di UPT Pelatihan Kerja Singosari”**. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang. Penelitian dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antara pelaksanaan pelatihan FMD dan AMT yang diberikan pihak Balai Latihan Kerja (BLK) terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan. Hasil pada temuan pada penelitian ini yakni tingkat kepuasan peserta pada pelaksanaan pelatihan FMD dan AMT yang dilaksanakan di di UPT Pelatihan Kerja Singosari sudah dilaksanakan dengan baik dan UPT. PK Singosari perlu mempertahankan pelatihan FMD dan AMT yang sudah baik.
- 2.2.2 Penelitian skripsi. Muammad Andri Saharjo, 2020. Dengan judul **“Fisik, Mental dan Disiplin di LPK PT.Mirano Hashi Jaya. Bahasa dan Sastra Jepang di STBA-JIA Bekasi. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui memahami pelatihan Fisik, Mental, dan Disiplin di LPK PT. Miraino Hashi Jaya”**, Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kendala yang terjadi dan bagaimana solusi yang dilakukan untuk menghadapi kendala yang terjadi dalam pelatihan Fisik, Mental, dan Disiplin. Hasil pada temuan ini menunjukkan bahwa pelatihan Fisik, Mental dan Disiplin yang saat ini masih banyak kekurangan dikarenakan kurangnya karyawan dan gedung yang memadai, oleh karena itu pada bulan November 2020 LPK PT. Miraino Hashi Jaya berencana untuk pindah gedung dan menambah karyawan agar pelatihan Fisik, Mental, dan Disiplin dapat berjalan dengan baik.
- 2.2.3 Penelitian Jurnal. Adrian, 2017. Dengan judul **“Upaya Pembinaan Fisik Mental (PFM) Dalam Membangun Kedisiplinan Siswa di SMK PGRI 3 Cimahi. Program Studi PPK STKIP Pasundan Cimahi”**. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan aktivitas pembinaan fisik dan mental serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap disiplin siswa. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi cara-cara yang diimplementasikan dalam kegiatan pembinaan fisik dan mental untuk

meningkatkan disiplin siswa di SMK PGRI 3 Cimahi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa program pembinaan fisik dan mental yang diadakan di sekolah tersebut berperan penting dalam meningkatkan disiplin siswa, khususnya di kalangan siswa kelas XI, yang mana telah terlihat perbaikan dalam perilaku disiplin di lingkungan sekolah.

- 2.2.4 Penelitian jurnal. Mukidi dkk, 2022. Dengan judul **“Development Model Mental, Fisik dan Disiplin Tangguh sebagai Indikator untuk Menciptakan Kelulusan Siswa yang Unggul di SMA Plus Taruna Akterlis Medan di Masa Pandemi Covid 19”**. Universitas Islam Sumatera Utara dan Universitas Muslim Nusantara Al -Washliyah. Penelitian ini dilakukan untuk mengaplikasikan model pembinaan mental, fisik dan Disiplin tangguh sebagai Indikator untuk Menciptakan Kelulusan Siswa yang Unggul di SMA Plus Taruna Akterlis Medan. Hasil pada temuan ini model Pembinaan Mental, Fisik, dan Disiplin (PFMK) dirancang untuk mengembangkan dan membina karakteristik mental, fisik, dan disiplin yang kuat dengan tujuan menciptakan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku. Program ini bertujuan untuk menyempurnakan kualitas fisik, mental, budi pekerti, dan disiplin para siswa, sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi.

2.3 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian, kajian teori memiliki peran penting dalam menunjukkan seberapa jauh pemahaman seorang peneliti terhadap teori dan permasalahan atau isu yang diteliti (Sugiyono, 2017, hal. 88). Kerangka teoritis atau konseptual digunakan sebagai dasar berfikir dalam melakukan penelitian dengan tujuan untuk menggambarkan kerangka referensi yang digunakan dalam mengkaji permasalahan.

Oleh karena itu, dalam membuat kerangka konseptual, peneliti perlu untuk menganalisis dan mengobservasi kembali variabel dalam penelitian dengan mempertimbangkan teori yang digunakan. Dengan menganalisa kembali variabel dalam penelitian secara teoritis, peneliti dapat menjawab permasalahan dalam penelitian dengan lebih baik. Adapun menyangkut sebuah fenomena permasalahan yang ditemui dilapangan, peneliti menduga bahwa pelaksanaan pelatihan fisik

mental disiplin akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang diterima oleh peserta pelatihan UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Tasikmalaya.

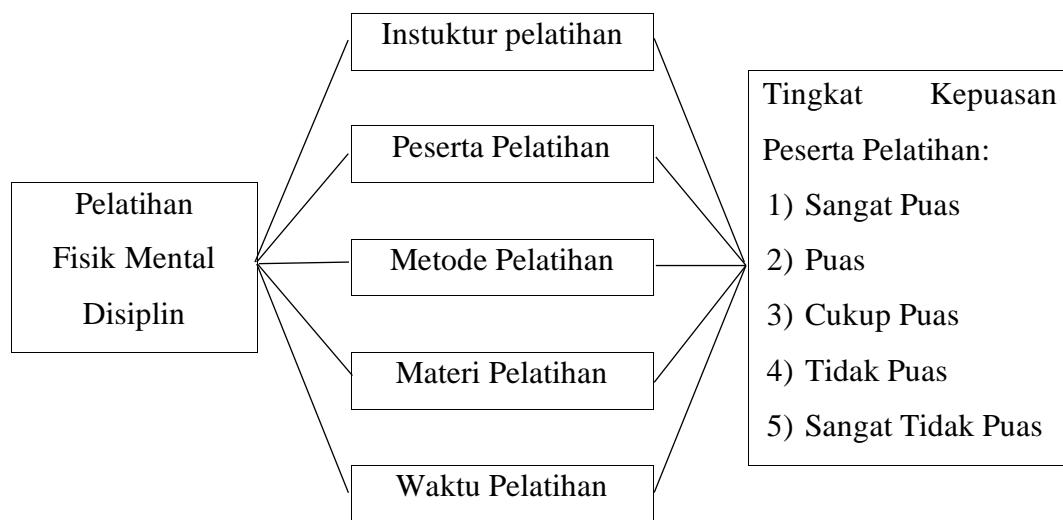
Pelaksanaan pelatihan fisik mental disiplin yang berkualitas merupakan hal yang sangat penting untuk memastikan keberhasilan peserta dalam mengikuti pelatihan tersebut. Salah satu bentuk kualitas pelaksanaan pelatihan adalah unsur pelatihan yang baik diberikan oleh lembaga pelatihan, khususnya oleh Balai Latihan Kerja. Konsep dan tindakan yang dilakukan oleh Balai Latihan Kerja adalah untuk memenuhi kebutuhan dan harapan peserta pelatihan.

Selaras dengan teori Kotler dan Keller bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang diberikan. Tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh perbedaan antara kualitas produk atau layanan yang sebenarnya dengan harapan konsumen. Sehingga, semakin sesuai antara harapan dan kualitas produk atau layanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan tentang tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan fisik mental disiplin di UPTD Balai Latihan Kerja Kab. Tasikmalaya yang memiliki unsur unsur pelatihan yang meliputi (1) instruktur pelatihan (2) peserta pelatihan (3) materi pelatihan (4) metode pelatihan dan (5) ketepatan waktu pelatihan. Pengambilan unsur program pelatihan tersebut sebagai indikator Tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelaksanaan pelatihan fisik mental disiplin. Sebagaimana disebutkan bahwa unsur program pelatihan merupakan suatu pegangan yang penting dalam rangka pelaksanaan suatu kegiatan pelatihan. Program tersebut bukan hanya memberikan rujukan melainkan juga menjadi patokan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pelatihan (Hamalik, 2005).

Peserta pelatihan akan memberikan tanggapan tentang tingkat kepuasan peserta pelatihan tentang pelaksanaan pelatihan FMD di UPTD BLK Kab. Tasikmalaya yang diterimanya pada saat pelatihan FMD berlangsung, tergantung dari seberapa mampu Balai Latihan Kerja memenuhi harapan yang dimiliki peserta pelatihan. Dengan memberikan pelatihan yang baik, BLK dapat meningkatkan tingkat kepuasan peserta pelatihan dan memastikan kesuksesan pelaksanaan

pelatihan. Sehingga, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta pelatihan dan Pelatihan Fisik Mental Digital dengan lima indikator yang diambil dari teori Hamalik mengenai unsur-unsur pelatihan. Unsur-unsur pelatihan digunakan untuk mengukur kepuasan yang diperoleh pada kualitas pelatihan fisik mental disiplin (FMD) yang dilaksanakan di Balai Latihan Kerja Kabupaten Tasikmalaya. Sehingga dapat dibuatkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya pada latar belakang, maka terbentuk suatu pertanyaan penelitian yang harus dijawab yaitu mengenai bagaimana tingkat kepuasan peserta pelatihan terhadap pelatihan fisik mental disiplin (FMD) pada UPTD Balai Latihan Kerja Kabupaten Tasikmalaya?