

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan**

Memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap kebutuhan konsumen merupakan keinginan setiap lembaga. Selain menjadi faktor determinan bagi lembaga, penilaian kualitas yang memuaskan meningkatkan keunggulan diantara para pesaing. Lembaga yang memiliki peserta yang puas terhadap program pelatihannya, cenderung akan merekomendasikan lembaga tersebut kepada orang-orang terdekatnya yang membutuhkan. Karena hasil dari persepsi terhadap kepuasan akan membuat terciptanya informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), konsekuensi penilaian baik atau buruknya tergantung dari persepsi yang terbentuk. Hal ini berarti, kepuasan menjadi faktor penting karena dapat memunculkan banyak keuntungan bagi lembaga.

Kepuasan umumnya sangat tergantung pada persepsi dan harapan dari konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan (Indrasari, 2019, hlm.82).

Tingkat kepuasan merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah mendapatkan layanan dengan membandingkan sesuatu yang dirasakan dan sesuatu yang menjadi harapan. Sejalan dengan yang diungkapkan Kotler (2002:42) dalam (Dwiwinarsih, 2009, hlm.4), menurutnya kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesanya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Menurut Zeithaml dan Binner dalam (Indrasari, 2019, hlm.84), konsep kepuasan umumnya digunakan pada penelitian dikarenakan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kepuasan dapat mewakili objek penelitian. Lovelock mendefinikan

kepuasan sebagai suatu keadaan emosional yang muncul setelah mendapatkan layanan, reaksi yang terjadi dapat berupa ketidakpuasan, rasa marah, jengkel, netral, gembira atau senang. Sedangkan Schisffman dan Kanuk menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan individu terhadap kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Jadi, dari definisi-definisi diatas tingkat kepuasan ialah tingkat perasaan yang muncul akibat reaksi dari membandingkan kinerja antara yang dirasakan dan diharapkan.

Tingkat kepuasan peserta di dalam konteks pelatihan dapat mempengaruhi terhadap terbentuknya persepsi terhadap kualitas pelayanan pelatihan dari informasi yang tercipta karena adanya penyebaran informasi dari mulut ke mulut (*word of mothh*) sebagaimana pada pemaparan sebelumnya. Maka dari itu, sangat penting bagi lembaga pelatihan kerja untuk memperhatikan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelatihan agar kedepannya mampu memberikan kualitas pelatihan yang lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan peserta pada setiap aspek yang ada pada program pelatihan.

### 2.1.2 Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pengukuran tingkat kepuasan tidak semata-mata dilakukan untuk formalitas. Menurut Tjiptono dalam (Sulistyowati, 2018, hlm.56-57), tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi hal-hal yang menjadi dinilai penting oleh pengguna layanan.
- b) Menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kinerja pada aspek-aspek tertentu.
- c) Mengukur indeks kepuasan yang bisa menjadi indikator dalam memantau kemajuan/kinerja lembaga dari waktu ke waktu.

### 2.1.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan peserta, menurut Kotler dalam (Tjiptono, 2003:104) diantaranya ada beberapa metode (Indrasari, 2019, hlm.88-89):

1) Sistem keluhan dan saran

Sistem keluhan dan saran dimaksudkan agar peserta/penerima layanan jasa memiliki kesempatan seluas-luasnya untuk menyampaikan aspirasi kepada lembaga berupa saran maupun keluhan yang dirasakan ketika mendapatkan layanan.

2) *Lost costumer analisis*

Pengukuran dengan metode ini dilakukan dengan lembaga menghubungi peserta yang telah berhenti dari lembaga atau peserta yang pindah ke lembaga lain. Mereka ditanyai alasan yang membuat mereka meninggalkan lembaga. Dengan survei ini, maka akan diketahui kekurangan lembaga dalam memuaskan harapan peserta.

3) Survei kepuasan pelanggan

Survei ini bisa dilakukan melalui wawancara secara langsung maupun melalui kuesioner/angket. Survei ini umumnya akan memunculkan tanggapan yang lebih cepat dibanding dua metode sebelumnya sehingga informasi diperoleh lebih cepat.

#### 2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas secara sederhana dapat diartikan sebagai suatu tingkat baik atau buruknya sesuatu, taraf, mutu atau derajat tertentu. Kualitas dapat mewakili tingkatan berbagai macam hal seperti jasa, produksi, barang dan lain sebagainya.

Menurut Kotler dan Armstrong (2003) dalam (Panget dkk., 2018, hlm.83), kualitas merupakan sebuah karakteristik dari suatu produk dalam kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan biasanya bersifat pasti. Menurut Boetsh dan Denis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dalam (Panget, dkk., 2018, hlm.83) mengungkapkan bahwa “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas memiliki relevansi yang kuat dengan kepuasan pelanggan dan dengan bagaimana pelayanan diberikan. Kualitas akan memunculkan sebuah dorongan kepada pelanggan/pihak tertentu untuk memiliki keterikatann hubungan

dengan suatu hal. Misalnya dalam pelatihan sendiri, jika setiap orang tahu bahwa pelayanan di Lembaga Pelatihan tertentu sangat baik maka tanpa usaha apapun secara tak sadar akan mendatangkan orang berbondong-bondong untuk mengikuti pelatihan di lembaga tersebut. Hal tersebut dapat terjadi karena masyarakat mengetahui kualitasnya seperti apa.

Pelayanan merupakan sebuah respon dan perbuatan maupun cara memberikan layanan kepada pengguna jasa agar dapat terpenuhi yang dibutuhkan dan diinginkannya. Tingkatan kepuasan terhadap sebuah layanan bisa terukur melalui perbandingan diantara apa yang menjadi keinginan terhadap kualitas layanan yang didapatkan ataupun dirasakan (Maknunah & Astuningtyas, 2020, hlm.342).

Kualitas pelayanan sebagaimana diungkapkan Evan dan Lindsay dalam (Timo, 2021, hlm.10), merupakan suatu keadaan dinamis yang memiliki keterkaitan dengan jasa, produk, manusia, proses maupun lingkungan yang melampaui harapan. Kualitas pelayanan ialah determinan penentu kepuasan yang mana jika semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa tentu akan merasa puas dan tidak menutup kemungkinan juga dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap pelayanan lembaga melalui hal tersebut (Kasinem, 2021, hlm.333).

Kualitas pelayanan yang diberikan secara optimal akan memberikan kesan yang baik dan mungkin mengharapakan kembali pelayanan tersebut, baik itu ditempat tersebut lagi atau di tempat lain. Sebaliknya, pelayanan yang buruk akan memberikan kesan yang buruk juga dan tidak pernah mengharapakan hal tersebut terjadi dilain kesempatan. Pelayanan yang buruk juga tak sering membuat seseorang menjadi emosional karenanya.

Jadi, kualitas pelayanan secara sederhana tercermin dari pelayanan penyedia jasa terhadap pengguna jasa, kemudian dari perlakuan/pelayanan tersebutlah pengguna jasa membentuk sebuah persepsi tertentu tentang penilaian terhadap baik/buruknya pelayanan yang dirasakan. Setelah terbentuknya persepsi, hal yang mungkin terjadi selanjutnya ialah penyebaran informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) baik buruknya citra lembaga akan turut serta dipengaruhi oleh persepsi-persepsi tersebut. Maka dari itu, penting bagi penyedia jasa untuk

memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa agar tidak memberi kesan yang berimbas pada kelangsungan lembaga tersebut.

Menurut Kotler (2011:66) dalam (Indrasari, 2019, hlm.62-63) terdapat beberapa karakteristik layanan yang penting untuk diperhatikan:

- 1) Akses, berkaitan dengan layanan yang diberikan hendaknya menyeluruh ke berbagai aspek secara tepat.
- 2) Komunikasi, yaitu berkaitan dengan kemampuan berinteraksi dengan pelanggan, hendaknya komunikasi yang dilakukan dilakukan dengan efektif, efisien, jelas, dan akurat.
- 3) Kompetensi, yaitu berkaitan dengan pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang dimiliki pegawai sesuai dengan tuntutan layanan yang harus diberikan.
- 4) Kesopanan, hal ini berkaitan dengan tingkah laku atau perilaku. Jadi, sebagai seorang pegawai harus mencerminkan kesopanan dengan bersikap ramah, cepat dan tepat, serta tenang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 5) Kredibilitas, yaitu berkaitan dengan kepercayaan. Jadi, harus memberikan keyakinan bahwa perusahaan dan pegawai dapat dipercaya oleh pelanggan.
- 6) Keandalan, yaitu pegawai dan perusahaan memberikan layanan secara konsisten dan tepat.
- 7) Responsif, yaitu memberikan layanan dengan cepat dan kreatif terhadap permintaan pelanggan maupun dalam menangani permasalahan pelanggan.
- 8) Keamanan, yakni layanan yang diberikan hendaknya bebas dari kekhawatiran, resiko, ancaman, keraguan hingga kerugian.
- 9) Nyata, yaitu layanan harus dapat dicerminkan melalui bentuk fisik yang menggambarkan kualitas layanan.
- 10) Memahami konsumen, yaitu usaha pegawai dengan sungguh-sungguh dalam memahami kebutuhan pelanggan.

### 2.1.5 Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah sebuah patokan atau acuan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan/program kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Standar pelayanan nantinya juga akan digunakan oleh pimpinan penyelenggara atau pengawas pelayanan dan masyarakat sebagai acuan dalam menilai kinerja program yang dilaksanakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan bahwa setiap penyelenggara baik penyelenggara Negara, BUMN, BUMD, BHMN maupun Swasta wajib mengorganisir pelayanan standar dengan mematuhi komponen standar pelayanan. Adapun standar pelayanan yang termuat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 terbagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- 1) Komponen Standar Pelayanan. Komponen ini berkaitan dengan proses pelayanan diantaranya: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu layanan, biaya/harga/tarif, produk layanan, pengelolaan terkait keluhan, saran dan masukan.
- 2) Komponen standar pelayanan yang berkorelasi dengan proses manajemen pelayanan dalam organisasi diantaranya: dasar hukum, sarpras dan/atau fasilitas, pengawas internal, jumlah penyelenggara/pelaksana, jaminan keamanan dan keamanan dalam pelayanan, dan evaluasi kinerja.

### 2.1.6 Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam mengukur kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Pelatihan Kerja, peneliti menggunakan model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) dalam (Purwati & Hamzah, 2019, hlm.99-

100). Model tersebut dinamakan Model *Service Quality* (SERVQUAL) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi tangibles ini mengacu pada daya tarik terhadap suatu pelayanan yang dapat dilihat dari fasilitas fisik dan kelengkapannya, dan personil (instruktur/tenaga kependidikan). Untuk lebih rincinya, yang dijadikan sub indikator dari dimensi bukti fisik yaitu:

✓ Sarana dan prasana penunjang pelatihan.

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2016 tentang Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan Bahasa, sarana pada lembaga pelatihan setidaknya terdiri dari sarana ruang pembelajaran, dan sarana ruang penunjang. Sarana ruang pembelajaran meliputi minimal sarana ruangan pembelajaran, bahan ajar, dan media pembelajaran. Sarana di ruang pembelajaran misalnya seperti meja, kursi, papan tulis, dan jam dinding. Bahan ajar berupa modul bagi instruktur dan peserta didik. Dan media pembelajaran misalnya jaringan internet, komputer, proyektor dan lain sebagainya. Sedangkan prasaran penunjang pelatihan setidaknya terdiri dari ruang pimpinan, ruang instruktur, ruang kelas/pembelajaran, ruang administrasi, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet, dan tempat parkir.

✓ Penampilan instruktur dan tenaga kependidikan.

Selain memiliki kualifikasi akademik dan kompetensi sebagai agen pembelajar, instruktur dan tenaga kependidikan dapat dijadikan contoh oleh peserta didiknya. Maka dari itu, hendaknya instruktur dan tenaga kependidikan memiliki kompetensi kepribadian. Kompetensi kepribadian ialah kemampuan personal sebagai seorang tenaga pendidik yang menjadi panutan bagi peserta didik. Kompetensi kepribadian dalam (Sanjaya, 2017 hlm. 50) meliputi berjiwa pendidik serta bertindak sesuai dengan norma agama, hukum, sosial, dan kebudayaan Indonesia; tampil sebagai pribadi yang jujur, berakhlak mulia dan menjadi teladan bagi peserta dan masyarakat; tampil sebagai pribadi yang mantap, dewasa, stabil dan

berwibawa; berpenampilan rapih, bersih dan sopan; serta menunjukkan etos kerja, dan tanggung jawab.

## 2. Kehandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan lembaga pelatihan kerja (LPK) dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, tepat, konsisten dan dapat dipercaya. Adapun sub-indikator untuk mengukur dimensi ini, yaitu:

- ✓ Kemudahan akses pelatihan (registrasi pendaftaran, administrasi, dan jadwal kelas).

Semakin pesatnya perkembangan internet di era digital memudahkan segala aktivitas kehidupan manusia tanpa terkecuali. Teknonogi dan internet mampu membuat segala pekerjaan menjadi lebih sederhana. Yang awalnya harus dikerjakan disuatu tempat dan membutuhkan banyak waktu, dengan adanya teknologi dan internet, pekerjaan bisa dikerjakan dimanapun dan dimanapun. Kemudahan akses ini sudaah merebah ke berbagai hal termasuk pemanfaatan pada hal-hal di bidang pendidikan dan pelatihan. Internet dan media sosial dapat digunakan oleh lembaga untuk merekrut peserta pelatihan. Selain itu, masih banyak lagi *platform* dan *website* yang juga dapat digunakan dalam mempermudah administrasi-administrasi.

- ✓ Kemampuan instruktur dalam mengelola pembelajaran.

Dalam penyelenggaraan pelatihan, tentunya tidak terlepas dari kontribusi seorang instruktur yang membagikan ilmu kepada peserta dalam setiap kegiatan pembelajaran di suatu program pelatihan. Instruktur pelatihan memiliki kompetensi/kemampuan yang wajib dimiliki layaknya seorang guru pada pendidikan formal. Kompetensi wajib bagi instruktur tersebut dijelaskan dalam Peraturan Kepala Lembaga Admistrasi Negara (Perkalan) No 5 Tahun 2008 bahwa seorang widyaiswara/instruktur harus memiliki kompetensi pengelolaan pembelajaran, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial serta kompetensi substantif. Kompetensi pengelolaan pembelajaran ini meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan serta evaluasi pembelajaran (Setyaningsih, 2020 hlm. 387). Kegiatan



perencanaan pembelajaran meliputi penyusunan rencana pembelajaran, menyiapkan media dan sumber belajar, menyiapkan perangkat penilaian, dan lain sebagainya. Pelaksanaan pembelajaran adalah waktu dimana pembelajaran berlangsung. Pada pelaksanaan pembelajaran instruktur mendorong peserta pelatihan untuk aktif memenuhi kebutuhan dan kompetensinya yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap. Sedangkan evaluasi pembelajaran dilakukan untuk melihat sejauhmana keberhasilan pembelajaran. Hingga dapat terlihat pemahaman peserta terhadap materi yang telah diajarkan.

### 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan lembaga pelatihan kerja dalam merespon terhadap permintaan dari peserta atau keluhan yang dirasakan peserta. Adapun sub-indikator terdiri dari:

- ✓ Respon lembaga terhadap permintaan dan keluhan yang dirasakan peserta. Adalah kemampuan instruktur, tenaga kependidikan dan lembaga dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat, dan penuh kesabaran terhadap permintaan dan keluhan dari peserta. Termasuk jika didalamnya terjadi kegagalan atau keterlambatan pelayanan, pihak terkait berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian peserta dengan segera.
- ✓ Kejelasan lembaga dalam menyampaikan informasi. Informasi yang disampaikan harus efektif yakni menggunakan kalimat atau bahasa yang disusun secara sistematis agar dapat mudah dipahami oleh peserta dan umum. Kejelasan adalah hal yang harus diperhatikan karena pesan yang disampaikan haruslah yang mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan. Selain itu, bahasa dan informasi harus betul betul akurat dan juga memperhatikan tata krama atau etika sehingga tidak terkesan kurang sopan.
- ✓ Ketersediaan untuk membantu peserta. Selain kemampuan dalam melakukan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi, dalam kompetensi pengelolaan pembelajaran yang harus dimiliki instruktur, instruktur juga harus mampu membimbing peserta yang sedang

dalam kesulitan. Instruktur harus mengenali kesulitan belajar peserta sehingga peserta bisa keluar dari kesulitannya. Selain dalam pembelajaran, lembaga juga harus mampu mengatasi atau memberikan jalan keluar atas permasalahan yang dihadapi peserta.

#### 4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan lembaga pelatihan kerja dalam memberikan peserta rasa percaya dan keyakinan terhadap lembaga. Sub-indikator dimensi ini yaitu:

- ✓ Membuat peserta pelatihan merasa aman saat melakukan transaksi dengan lembaga.

Adalah kemampuan lembaga dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pada peserta. Jaminan rasa aman ini ditunjukkan oleh lembaga melalui tenaga pendidik/pegawai yang terlibat langsung. Pelayanan ini berhubungan dengan kepercayaan peserta kepada lembaga meliputi reputasi dan prestasi. Selain itu, tenaga yang terlibat harus bersikap ramah. Dalam hal ini, perilaku pegawai lembaga harus dapat membuat peserta tenang dan merasa lembaga dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan peserta (Widyastuti, 2022 hlm. 16313).

- ✓ Memberikan jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan. Lembaga akan membimbing peserta pelatihan hingga mereka bisa bekerja di Jepang. Peserta pelatihan dipastikan akan dibimbing hingga mereka dapat bekerja. Lembaga bertanggung jawab memastikan semua peserta pelatihan bisa mencapai target pembelajaran hingga bisa bekerja.

#### 5. Empati (*emphaty*)

Dimensi ini berkaitan kemampuan lembaga dalam memahami masalah yang dialami peserta. Selain itui, termasuk juga kemampuan merespon terkait kebutuhan dan keinginan peserta. Adapun sub-indikatornya:

- ✓ Instruktur dan pegawai senantiasa bersikap ramah dan sopan secara konsisten.

Bersikap ramah dan sopan secara konsisten akan menciptakan lingkungan belajar yang positif. Lingkungan belajar yang positif akan membuat

peserta nyaman selama mengikuti program pelatihan. Selain itu, sikap tersebut dapat mengeratkan tali kekeluargaan antara peserta, instruktur maupun tenaga kependidikan.

- ✓ Kemampuan lembaga melakukan Pendekatan personal kepada peserta. Manusia memiliki kepribadian yang dinamis, karena setiap kepala pasti memiliki cara pandang yang berbeda. Dalam hal ini, lembaga harus senantiasa melakukan pendekatan yang berbeda kepada masing-masing peserta dan tidak bisa disamaratakan. Namun dalam hal sosial, tidak seharusnya membedakan. Lembaga hendaknya menunjukkan sikap ramah, sopan santun kesabaran, dan simpati kepada peserta.

Dalam menakar penilaian terhadap kualitas pelayanan lembaga, peserta pelatihan akan diminta untuk mengisi kuesioner yang didalamnya mengharuskan untuk menilai seobjektif mungkin dimensi-dimensi tersebut serta menyatakan tingkat kesetujuan terhadap kelima dimensi dan seberapa besar harapan yang dimiliki terhadap dimensi-dimensi tersebut. Hasil penelitian ini selanjutnya dapat memberikan gambaran informasi bagi lembaga pelatihan kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaganya sehingga dapat memberikan pengalaman yang jauh lebih baik lagi bagi peserta kedepannya.

#### 2.1.7 Pengertian Lembaga Pelatihan Kerja (LPK)

LPK merupakan singkatan dari lembaga pelatihan kerja. LPK ialah lembaga yang memberikan fasilitas bagi masyarakat umum untuk menambah skill, menyediakan informasi kerja, hingga loker maupun magang. Definisi lain menyatakan LPK adalah instansi pemerintah, badan hukum, atau perorangan yang memenuhi syarat tertentu serta memperoleh izin untuk menyelenggarakan program pelatihan. LPK memberikan pelatihan sesuai dengan bidang-bidang tertentu yang menjadi kebutuhan dunia kerja dan masyarakat.

LPK dan LKP dari nama sekilas mirip, namun nyatanya Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan dan

Kebudayaan (KEMENDIKBUD), sedangkan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) berada di bawah naungan Kementerian Ketenagakerjaan (KEMNAKER).

Umumnya LPK yang banyak diminati adalah LPK yang memiliki koneksi dengan perusahaan asing, seperti perusahaan Jepang, China, Turki, Taiwan, Arab Saudi, Korea Selatan, dan lain sebagainya.

Pemerintah Indonesia mendukung penuh adanya lembaga pelatihan kerja karena LPK juga turut serta dalam mengurangi jumlah pengangguran dengan memberikan masyarakat peluang untuk bekerja. Sebagai bukti dukungan terhadap eksistensi Lembaga pelatihan Kerja, pemerintah membuka peluang bagi LPK untuk menjadi mitra pra-kerja dan jaminan kehilangan pekerjaan atau JKP, dengan begitu masyarakat yang membutuhkan pelatihan bisa dengan mudah memperoleh layanan untuk bergabung dengan LPK.

Berdasarkan siapa yang mendirikan, LPK terbagi menjadi dua jenis, yaitu LPK negeri dan LPK swasta. Berikut adalah penjelasan mengenai perbedaan diantara keduanya:

#### 1) Biaya Pendaftaran

LPK negeri yang dikelola oleh pemerintah akan memiliki biaya pendaftaran yang lebih ringan dibanding LPK swasta atau bahkan gratis alias tanpa biaya pendaftaran karena biaya ditanggung oleh pajak negara. Sedangkan, LPK swasta akan memiliki biaya pendaftaran yang cenderung lebih tinggi.

#### 2) Uang Saku

LPK yang dikelola pemerintah umumnya memiliki program khusus dalam pendaftaran kerja atau magang. Oleh karena itu, LPK termasuk lembaga pelatihan sekaligus penyaluran kerja. Peserta yang lolos biasanya akan diberikan uang saku untuk modal awal bekerja jika merantau, dan bisa juga diberikan modal apabila yang diikutinya ialah program magang.

Sedangkan di LPK swasta tidak terdapat fasilitas demikian. Dikarenakan LPK swasta hanyalah lembaga yang memberikan pelatihan dan penyalur tenaga kerja tanpa memberi dukungan secara penuh dalam hal finansial kepada peserta selama mengikuti magang atau awal bekerja.

#### 3) Jaringan Perusahaan

LPK pemerintah dan LPK swasta tentunya memiliki jaringan atau mitra perusahaan yang luas. Namun LPK pemerintah memiliki benefit tersendiri dikarenakan jaringan perusahaan yang dimiliki LPK pemerintah adalah perusahaan yang juga terkoneksi dengan pemerintah dinegara asal atau perusahaan milik pemerintah langsung.

#### 4) Jadwal Pendaftaran

LPK pemerintah memiliki jadwal pendaftaran yang terbatas. Dan biasanya setiap tahun hanya menyediakan sedikit kelas dengan jumlah terbatas. Sedangkan LPK swasta memiliki jadwal pendaftaran yang fleksibel. Meskipun begitu, ada pula LPK swasta yang hanya membuka ketika perusahaan sedang membuka rekrutmen kerja atau magang saja.

#### 2.1.8 Standar Sarana dan Prasaran Lembaga Pelatihan kerja

Agar hasil pelatihan dapat mencerminkan harapan, maka diperlukan penataan dan pengelolaan sesuai dengan standarisasi dan mutu yang baik, seperti (Nadeak, 2019, hlm.58-63):

##### a) Tata Letak Bangunan

Apabila bangunan yang digunakan bertingkat, baik itu ruang kelas maupun pelatihan hendaknya berada di lantai bawah sehingga memudahkan akses mobilitas pembelajaran. Jika semua kegiatan dilakukan dalam satu kompleks, seperti ruang pelatihan, kantor, dan laboratorium, ruang kelas baiknya dipisahkan dari ruangan untuk tujuan lain. Ruang generator harus jauh dari ruang kelas. Wilayah kelas harus jauh dari area yang mengganggu, seperti jalan, parkir, perumahan, tempat rekreasi, dan lapangan olahraga.

##### b) Jalan masuk

Jalan masuk harus dibagi menjadi dua bagian: jalan masuk langsung dan jalan menuju kelas. Ini dilakukan agar orang dari luar dapat masuk tanpa mengganggu kegiatan di kelas. Karena jarak antara pintu masuk dan ruang kelas tidak terlalu jauh, peserta tidak mengganggu kegiatan pembelajaran di tempat lain. Sehingga proses selama keluar masuk tidak terganggu, jalan masuk

dan keluar harus dibedakan. Tangga di ruang bertingkat harus cukup untuk memungkinkan siswa masuk dan keluar.

c) Pintu

Pintu masuk setidaknya minimal tiga kaki atau lebih. Pintu hendaknya memiliki panel tembus pandang, yang biasanya memiliki kaca, untuk mencegah kecelakaan saat dibuka.

d) Lantai

Lantai yang digunakan hendaknya memiliki permukaan yang halus. Lantai juga bisa diaplikasikan dengan karpet. Selain itu, bila menggunakan kursi bergerak hendaknya menggunakan karpet namun harus mempertimbangkan biaya yang harus dikeluarkan.

e) Koridor

Lembaga pelatihan hendaknya memiliki koridor yang dilengkapi tempat duduk agar peserta dapat duduk di kursi sehingga tidak menghalangi jalan. Lantai koridor hendaknya di desain dengan permukaan yang cukup halus, agar tidak menimbulkan suara saat dilewati dan memudahkan akses apabila membawa barang.

f) Toilet.

Ruangan kelas hendaknya memiliki akses yang dekat dengan toilet. Agar apabila ada yang pergi ke toilet cepat kembali, sehingga tidak mengganggu produktivitas.

g) Kemudahan untuk mengakses

Setiap ruangan sebaiknya memiliki pintu yang sesuai dengan ukuran ruangan. Jika terjadi kebakaran atau bencana lainnya, peta rute antar ruangan dan petunjuk pintu keluar darurat juga disediakan. Setiap ruangan juga harus dilengkapi dengan ventilasi yang cukup melalui jendela dan terlindung dari pembuangan udara dari generator.

h) Sistem bangunan

Pencahayaan interior harus memadai untuk penggunaan teknologi dan harus dirancang untuk kemudahan penggunaan dan penyesuaian yang mudah, misalnya jika terjadi pemadaman listrik. Jika lampu dikurangi, jenis

penerangan lain diperlukan agar proses pelatihan dapat tetap berjalan. Penerangan ruang kelas harus mempunyai tenaga minimal 50 hingga 60 cahaya lilin. Setiap ruangan mempunyai saklar yang tertata dengan baik dan ruang kendali daya yang dapat diatur sesuai kebutuhan. Lampu di sekeliling ruangan cukup untuk proses pembelajaran. Pencahayaan khusus diperlukan untuk perekaman video dan pembelajaran jarak jauh. di Kondisi tertentu memerlukan ventilasi udara dan AC.

i) Teknologi

Sarana dan prasarana pelatihan harus menyediakan teknologi, dengan memperhatikan standar, keamanan, sistem proyeksi video dan komputer, layar proyeksi dan komputer.

j) Ruang

Ruang pelatihan dirancang untuk menampung kurang lebih 20 hingga 75 peserta pembelajaran. Panjang ruang kelas harus 1,5 kali lebar dari lebarnya. Segala perlengkapan pendidikan tidak boleh mengganggu proses pembelajaran. Kelas dengan 50 kursi membutuhkan akses masuk dan keluar yang mudah. Secara umum, pintu masuk dari depan menghambat proses pembelajaran. Jendela harus dijauhkan dari tempat parkir, asap knalpot, dan kebisingan lainnya.

k) Sarana penangkal kebisingan

Sarana ini dapat menggunakan panel maupun tanaman. Diantara bahan tersebut tentunya masing-masing memiliki sisi positif dan negatif. Terlebih jika menggunakan pohon harus memperhatikan jenis tanaman yang kokoh, cukup rindang, serta tidak memiliki daun yang terlalu besar, dikarenakan daun yang terlalu besar dapat menyulitkan dalam penanganan sampah.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk memperoleh dasar serta sumber referensi, peneliti mengkaji studi-studi terdahulu. Berikut adalah beberapa penelitian yang dianggap relevan dengan masalah yang diteliti:

1. Penelitian yang ditulis oleh Lu'lu Ul Maknunah dan Endang Astuningtyas (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar”. Penelitian ini bertujuan agar mengetahui pengaruh anantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 orang. Hasil dari penelitian dengan menggunakan persamaan regresi linier diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh searah yang sama besarnya kepada kepuasan konsumen yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan atas kepuasan konsumen. Maka dari itu, jika kualitas pelayanan semakin maksimal maka akan meningkatkan kepuasan konsumenn.
2. Penelitian yang ditulis oleh Jentot Tugiyono & Suharyanto (2020) dengan judul “Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap kepuasan Peserta Kursus LKP Pramidia Bandung”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan peserta pelatihan, kepuasan layanan yang dirasakan peserta, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh peserta pelatihan. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner sebanyak 55 buah. Dalam menganalisis hubungan-hubungan antar variabel menggunakan persamaan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan peserta sebesar 64,3 % sedangkan 35,7 % dipengaruhi variabel lain.
3. Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Program, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Lembaga Pelatihan Salim *Excellence Center* (SEC) yang ditulis oleh Tino Agus Salim, Theresia Pradiani, dan Fathorrahman. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 responden yang merupakan peserta pelatihan di *Training Provider Salim Excellence Center* (SEC) menurut perhitungan Slovin dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan



regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Kualitas program berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan; 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan; 3) Harga (biaya pelatihan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di Training Provider Salim *Excellence Center* (SEC).

4. Penelitian yang ditulis oleh Faiq Abdul Aziz (2017) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pendidikan Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP) Dian Gitaya”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data memakai model Miles dan Huberman yakni dengan cara mereduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi *Non-academic Aspects*, *Access*, *Program Issues* mempunyai kualitas yang cukup baik, dimensi *Academic Aspects* mempunyai kualitas baik pada keseluruhan aspek, dimensi *Reputation* dan *Understanding* mempunyai kualitas masih kurang.
5. Penelitian yang ditulis oleh Yandra Prananda, Dyah Rachmawati Lucitasari dan M. Shodiq Abdul Khannan (2019) dengan judul “Penerapan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) untuk peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan”. Penelitian ini dilakukan untuk mencari permasalahan yang terjadi pada subjek sehingga setelahnya bisa jadi bahan pertimbangan untuk peningkatan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan dari 5 dimensi yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* menunjukkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki nilai kualitas terendah, sedangkan dimensi jaminan (*assurance*) memiliki nilai kualitas tertinggi.

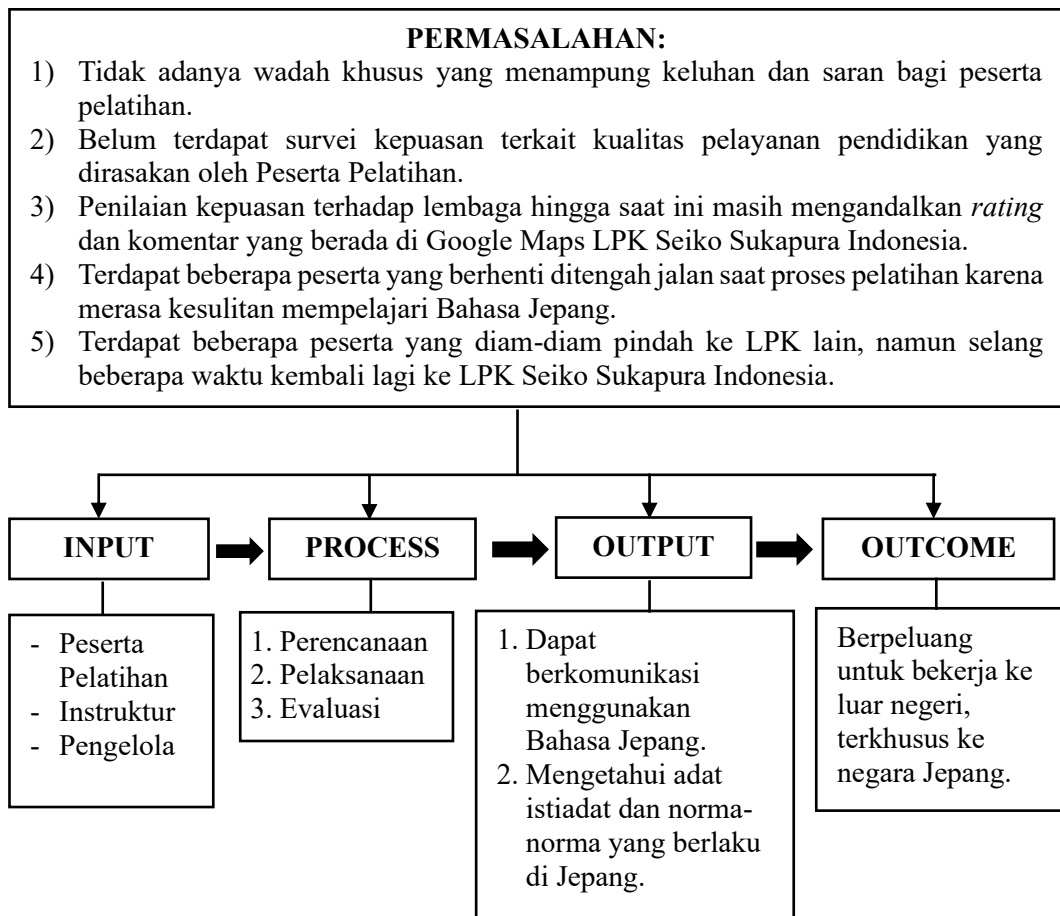
### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menurut Umma Sekaran dalam (Sugiyono, 2018, hlm.91), menyatakan bahwa kerangka konseptual ialah sebuah model atau konsep yang menggambarkan tentang bagaimana teori berhubungan dengan masalah yang diteliti. Kerangka berpikir yang baik mampu menggambarkan secara konkret pertautan antar variabel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti fenomena yang ada di objek penelitian. Peneliti menduga bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPK Seiko Sukapura Indonesia menentukan tingkat kepuasan yang diterima peserta pelatihan.

Pelayanan memiliki peran penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan. Hal ini senada dengan pendapat Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019, hlm. 46) bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan penerima jasa. Maka dari itu, variabel yg diteliti pada penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) Seiko Sukapura Indonesia dengan lima indikator kualitas pelayanan yang diadopsi dari teori Model SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur ketercapaian pada pelayanan dan mengukur tingkat kepuasan yang diperoleh pada kualitas pelayanan (*Service Quality*) tersebut.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini sangat penting bagi peneliti. Kerangka berpikir diperlukan sebagai acuan dalam melakukan penelitian sehingga dapat lebih fokus pada aspek yang diteliti. Kerangka pikir yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual**