

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Tingkat Kepuasan

Dalam pelaksanaannya, lembaga kursus dan pelatihan perlu memperhatikan berbagai aspek untuk perkembangan lembaga yang nantinya akan berpengaruh terhadap kualitas lembaga seperti pada manajemen programnya itu sendiri, menurut Connor (1974, hlm 9 dan 23) dalam (Sudjana, D, 2008, hlm 2) manajemen merupakan kegiatan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta berbagai potensi yang tersedia, atau yang dapat disediakan untuk dapat digunakan secara efisien dan efektif dalam mencapai tujuan suatu organisasi atau lembaga. Adapun tujuan dari manajemen program pendidikan menurut Sudjana, D, (2008, hlm 8) diantaranya sebagai perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*motivating*), pembinaan (*conforming*), penilaian (*evaluating*), serta pengembangan (*developing*). Hal ini berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun (2003) Bab 12 Pasal 55 yang menyatakan penyelenggaraan pendidikan berbasis masyarakat mengembangkan dan melaksanakan kurikulum dan evaluasi pendidikan, serta manajemen dan pendanaannya sesuai dengan standar nasional pendidikan.

Menurut Wilbur Harris (1968) dalam (Sudjana, D, 2008, hlm 18) evaluasi merupakan suatu proses penentuan secara sistematis atas perbandingan antara data yang diobservasi dengan standar yang telah dibekukan mengenai nilai, tujuan, efektivitas atau kecocokan suatu (program) sesuai dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Evaluasi dilakukan untuk menilai sejauh mana keberhasilan suatu program dengan berbagai komponen yang nantinya dapat diuraikan dan diputuskan untuk perbaikan dan keberlanjutannya suatu program baik yang sedang berlangsung ataupun sudah dilaksanakan. Hal ini berkaitan dengan pendapat Herwina W (2021, hlm 45-47) evaluasi merupakan hal-hal yang menilai suatu aktivitas pembelajaran yang dapat ditafsirkan dan diambil keputusan untuk ditinggalkan atau diperbaiki.

Salah satu elemen yang harus dievaluasi oleh lembaga yaitu kualitas dari proses pelaksanaan pelatihan itu sendiri dalam keselarasannya pada prosedur yang ada serta keselarasannya pada capaian tujuan pelatihan, untuk mengukur keberhasilan program pelatihan dapat dilakukan dengan survei kepuasan.

2.1.1.1 Pengertian Tingkat Kepuasan

Kepuasan konsumen merupakan sikap, nilai, tanggapan emosional yang diberikan oleh konsumen sesudah menerima produk atau jasa yang diberikan dengan membandingkan hasil terhadap penampilan aktual yang diberikan dengan apa yang diharapkan konsumen, serta mengevaluasi atas apa yang dirasakan setelah menerima atau menggunakan produk atau jasa tersebut (Maknunah & Astuningtyas, 2021, hlm 346). Pendapat lain yang sama menyatakan kepuasan merupakan pemikiran hasil dari penilaian secara emosional dari masukan konsumen antara keinginan dan harapan, jika konsumen merasakan apa yang di dapatkan lebih jauh dari ekspektasi yang diharapkan maka konsumen akan merasa tidak puas, lain lagi jika konsumen mendapatkan lebih dari sesuatu yang diharapkan maka konsumen akan merasa sangat puas, dan apabila konsumen mendapatkan kesesuaian antara harapan dengan yang didapatkan maka konsumen akan merasa puas (Efendi et al., 2023, hlm 295-296).

Sedangkan menurut Kotler (2021) dalam (Rochma et al., 2024, hlm 32), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul atas dasar kinerja jasa yang dirasakan dan perbandingan dengan harapan dan kenyataan yang ada. Perasaan senang dan kecewa ini menandakan pelaksanaan pelatihan yang terjadi baik atau buruk, karena pelaksanaan yang sesuai dengan unsur-unsur program pelatihan akan menghasilkan peserta pelatihan yang memiliki keterampilan baik sesuai dengan peminatan karena merasakan adanya kenyamanan dan kesesuaian dengan harapan, sebaliknya jika pelaksanaan pelatihan buruk tujuan dari pelatihan tidak akan tercapai karena perasaan kecewa yang membuat peserta sulit beradaptasi dengan proses pelaksanaan yang terjadi, oleh karena itu kepuasan peserta pelatihan ini sangat penting untuk menentukan sejauh mana efektivitas dan kualitas program yang diberikan lembaga. Kepuasan peserta pelatihan ditentukan dari seberapa banyak peserta mendapatkan kepuasan dari pembelajaran, jika

mendapatkan kepuasan mereka memberikan respon positif, sebaliknya jika tidak mendapatkan kepuasan maka mereka akan memberikan respon negatif (Tamara, T, 2024, hlm 12). Dari beberapa pendapat tersebut dapat ditarik benang merahnya bahwa tingkat kepuasan merupakan respon terukur yang diberikan oleh seseorang setelah menerima suatu layanan, produk, atau jasa dari apa yang diharapkan dengan keadaan yang terjadi sebenarnya, respon tersebut dapat berupa (emosi) perasaan senang atau puas dan kecewa atau tidak puas. Tingkat kepuasan ini juga dapat berpengaruh terhadap ketercapaian tujuan dari pelaksanaan program jika kinerja yang diberikan mencapai ukuran tingkat kepuasan sangat puas.

2.1.1.2 Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan

Tujuan pengukuran tingkat kepuasan konsumen menurut Tjiptono (2012) dalam Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya (Sulistyowati, W, 2020, hlm 56-57) diantaranya:

- a) Mengidentifikasi kebutuhan (*requirement*) pelanggan yaitu sisi yang dinilai penting dan mempengaruhi pelanggan mengenai puas atau tidaknya.
- b) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan pada kinerja lembaga terkait sisi yang dinilai penting.
- c) Dapat menjadi pembanding tingkat kepuasan antara pesaing.
- d) Sebagai bentuk identifikasi melalui analisis gap.
- e) Dapat menjadi indikator dalam memantau kemandirian dari waktu ke waktu untuk dapat meningkatkan dan menjaga kepuasan pelanggan.

2.1.1.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Pengukuran tingkat kepuasan terdiri dari beberapa macam, menurut Tjiptono., (2006) dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa (Halim et al., 2021, hlm 159-160) diantaranya:

- a) Sistem keluhan dan saran, dapat menggunakan media kotak saran atau kartu komentar dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan keluhan dan saran yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun metode ini cenderung bersifat pasif karena tidak semua pelanggan menyampaikan keluhannya melalui media ini sehingga sulit untuk mendapatkan hasil yang akurat.

- b) Survei kepuasan pelanggan, memberikan kemudahan kepada penyedia produk atau jasa dalam mendapatkan repon secara langsung dari pelanggan serta dapat memberikan kesan positif pada penyedia karena memberikan kinerja yang baik. Dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara baik secara langsung maupun tidak langsung untuk dapat mengetahui secara spesifik mengenai aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan.
- c) Analisis konsumen yang pergi (*lost customer analysis*), di mana perusahaan menghubungi pelanggan yang berhenti atau beralih untuk mendapatkan informasi sehingga dapat segera memperbaikinya untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan.

2.1.2 Pelatihan

2.1.2.1 Konsep Pelatihan

Menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun (2003) Pasal 26 ayat 5 Tentang Sistem Pendidikan Nasional kursus dan pelatihan diselenggarakan bagi masyarakat yang memerlukan bekal pengetahuan, keterampilan, kecakapan hidup, dan sikap untuk mengembangkan diri, mengembangkan profesi, bekerja, usaha mandiri atau melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Pelatihan merupakan proses merekrut individu atau kelompok sedemikian rupa dalam aspek pengetahuan, sikap dan keterampilan untuk lebih meningkat dari kemampuan yang sudah ada sebelumnya dengan lebih optimal sebagai kebutuhan dan tuntutan dunia kerja (Karwati L, 2015, hlm 107). Dapat dikatakan bahwa pelatihan merupakan suatu upaya dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan seseorang untuk menjadi lebih produktif. Menurut Sudjana (2000) dalam (Said, M & Firman, 2022, hlm 57) pelatihan diselenggarakan oleh *stakeholder* terkait baik itu instansi pemerintah, lembaga swasta, maupun perusahaan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuannya masing-masing.

Sedangkan menurut Sikula (2016) dalam (Alhidayatullah et al., 2023, hlm 121) pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, sehingga peserta pelatihan memiliki pengetahuan dan keterampilan pada bidang yang diikuti. Dalam pelaksanaannya pelatihan memiliki perbedaan dengan pendidikan formal pada umumnya di mana

waktu pelaksanaan yang lebih singkat dengan keterampilan khusus pada bidang tertentu. Hal ini sejalan dengan pendapat ahli lain yang mengemukakan bahwa pelatihan merupakan bagian dari pembelajaran yang di dalamnya menyangkut proses belajar untuk mendapatkan serta meningkatkan keterampilan di luar sistem pembelajaran formal dalam waktu yang relatif singkat dengan penekanan pada praktik dibanding dengan teori (Herwina, W, 2023, hlm 4). Pada dasarnya pelatihan juga memiliki prosedur pembelajaran yang sistematis dan terorganisir namun lebih menekankan pada keterampilan atau praktik dalam pembelajarannya.

Dari beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan proses pendidikan nonformal yang diselenggarakan oleh organisasi baik pemerintah, lembaga, maupun perusahaan dengan waktu pelaksanaan yang relatif singkat dan pembelajaran yang menekankan pada praktik penguasaan keterampilan dengan tujuan untuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan individu atau kelompok dalam pengembangan kebutuhan dan tuntutan dunia kerja.

2.1.2.2 Ciri-ciri Pelatihan

Ciri-ciri pelatihan menurut Santoso et al., (2023, hlm 3) diantaranya:

- a) Mengharapkan adanya perubahan berupa peningkatan keterampilan untuk dapat melakukan sesuatu atau lebih produktif.
- b) Materi yang diberikan menekankan pada aspek kompetensi tertentu yang ingin dicapai sesuai kebutuhan
- c) Pelaksanaannya relatif dalam jangka waktu yang singkat
- d) Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dengan mempelajari dan mempraktekkan secara berulang sampai terbiasa dengan suasana belajar yang disesuaikan.

2.1.2.3 Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan merupakan alternatif untuk memperbaiki kekurangan atau kelemahan yang ada pada sumber daya manusia baik dalam karir pekerjaan untuk menjadi kompeten di bidang tertentu ataupun pemenuhan kebutuhan individu akan keterampilan yang tidak bisa di dapatkan pada pendidikan formal untuk menjadi lebih berkembang dan produktif, mengurangi gap antara perbandingan kinerja yang diharapkan dengan standar yang ada dengan keterampilan atau ketidakmampuan

tenaga kerja dalam memenuhi tuntutan, serta peserta pelatihan lebih adaptif dengan perkembangan seperti teknologi dan lainnya (Herwina W, 2021, hlm 5). Pendapat lain menyatakan bahwa tujuan pelatihan diantaranya untuk mencapai tujuan yang diharapkan dapat tercapai setelah pelatihan dilaksanakan yakni agar peserta pelatihan menguasai pengetahuan, keterampilan, sikap dan yang diberikan dalam program pelatihan untuk dipraktikkan dalam kehidupan baik dalam jangka waktu yang singkat maupun lama (Santoso et al., 2023, hlm 2).

Tujuan pelatihan menurut Siregar, E (2018, hlm 154) diantaranya:

- a) Produktivitas, tujuan dari pelatihan adalah untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan sikap yang dapat meningkatkan produktivitas peserta pelatihan baik secara personal maupun secara organisasi.
- b) Kualitas, dengan tujuan peningkatan keterampilan peserta pelatihan dari beberapa aspek membuat kualitas dari peserta pelatihan tetap berkualitas baik bahkan lebih meningkat setelah mengikuti pelatihan.

Pendapat lain mengenai tujuan pelatihan dikemukakan oleh Hamalik (2007) dalam (Priyono et al., 2016, hlm 44) diantaranya:

- a) Melatih, membina dan mendidik peserta pelatihan yang memiliki keterampilan produktif dalam rangka pelaksanaan program organisasi di lapangan.
- b) Membina unsur-unsur ketenaga kerjaan yang memiliki hasrat untuk terus belajar dalam meningkatkan dirinya sebagai pekerja yang tangguh, mandiri, dan profesional.
- c) Melatih tenaga kerja sesuai minat, bakat, serta pengalamannya.

2.1.2.4 Manfaat Pelatihan

Manfaat Pelatihan menurut Simamora (2004) dalam (Cahya, et al., 2021, hlm 240), manfaat pelatihan diantaranya:

- a) Meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas peserta pelatihan.
- b) Menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan.
- c) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan untuk mencapai standar kinerja yang dapat diterima
- d) Memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia
- e) Membantu peserta pelatihan dalam peningkatan dan pengembangan diri.

2.1.2.5 Unsur-unsur Pelatihan

Menurut Hamalik (2005) dalam (Makmur, B, 2021, hlm 13) mengatakan unsur-unsur program pelatihan diantaranya:

a) Tujuan Pelatihan

Tujuan pelatihan harus ditentukan secara spesifik untuk keberlangsungan pelatihan agar terlaksana dengan terarah yang tentunya dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta pelatihan di bidang tertentu ataupun tujuan lainnya.

b) Manfaat Pelatihan

Dalam setiap pelaksanaan pelatihan tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat kepada peserta pelatihan maupun organisasi untuk perubahan kebaikan terutama dalam peningkatan pengetahuan dan keterampilan untuk peningkatan produktivitas.

c) Peserta Pelatihan

Menurut Wulandari (2020) dalam (Alhidayatullah et al., 2023, hlm 121) peserta pelatihan merupakan seseorang atau individu yang mengikuti program pelatihan secara mandiri atau diutus atas dasar kebutuhan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dibidang tertentu sesuai dengan kualifikasinya dan latar belakang yang berbeda mulai dari usia, jenis kelamin, dan lainnya. Untuk itu dalam memilih peserta pelatihan perlu diperhatikan kesesuaiannya dengan bidang program yang dilaksanakan untuk memperoleh hasil pelatihan yang sesuai dan mencapai tujuan yang diharapkan.

d) Pelatih (Instruktur)

Menurut Kepmenpen No 36 Tahun 2003 dalam (Aswidiyanto & Soedjarwo, 2020, hlm 19) menyatakan bahwa instruktur merupakan Pegawai Negeri Sipil yang diberi yang diberikan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan pelatihan dan pembelajaran kepada peserta pelatihan sesuai dengan bidang khusus yang diikuti, instruktur berperan sebagai pelatih, pembimbing, fasilitator, dan motivator dalam pelatihan. Pendapat lain mengatakan instruktur merupakan seorang pengajar yang terampil dalam upaya mencapai tujuan

program dengan mengajarkan dan melatih secara telaten dan sabar, untuk itu instruktur harus dipilih berdasarkan kualifikasi yang sesuai di bidangnya, profesional dan kompeten dengan beragam pengalaman (Wulandari, A, 2020, hlm 2-3).

Pemilihan instruktur bergantung pada program yang akan dilaksanakan, bidang khusus apa yang akan dilatihkan, serta siapa sasarannya (Herwina, W, 2021, hlm 18). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan instruktur dalam program pelatihan perlu memperhatikan beberapa hal seperti kemampuan dalam mengajar, membimbing, komunikasi atau interaksi, memahami materi dan teknis pembelajaran, serta motivator yang senantiasa memiliki sifat sabar dan positif terhadap pesertanya.

e) Waktu Pelatihan

Waktu pelatihan merupakan lamanya waktu pelaksanaan pelatihan yang dibutuhkan dalam suatu program pelatihan berdasar pada materi yang akan diajarkan dan dipelajari dengan beragam tempo sesuai dengan kebutuhan. Dalam menentukan waktu atau lamanya pelatihan perlu memperhatikan berbagai hal mulai dari tujuan pelatihan itu sendiri, materi yang akan diberikan, sampai metode seperti apa yang akan digunakan sehingga untuk menentukan lamanya waktu pelatihan dapat sesuai dengan kebutuhan.

f) Materi Pelatihan

Unsur lain yang sama pentingnya dalam pelaksanaan program pelatihan adalah bahan ajar atau materi pelatihan di mana materi pelatihan merupakan bahan ajar dengan beragam rupa yang digunakan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta pelatihan. Menurut Suharsimi., A dalam (Herwina, W, 2023, hlm 255) materi pelatihan menjadi menjadi hal yang penting dalam proses pembelajaran karena materi menjadi target utama yang harus diberikan kepada peserta didik untuk dipahami dan dikuasai agar tujuan pelatihan tercapai. Untuk mencapai keefektifan dalam penyelenggaraan pelatihan perencanaan harus dilakukan secara matang dalam menyusun materi yang sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan yang sifatnya langsung dapat

diterima peserta pelatihan sehingga memberikan hasil yang tepat (Wulandari, A, 2020, hlm 3).

Dari beberapa pernyataan diatas dapat ditarik benang merahnya bahwa dalam menyusun, memilih materi pelatihan harus memperhatikan berbagai hal diantaranya kesesuaian dengan kebutuhan peserta untuk hasil pelatihan yang optimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

g) Fasilitas

Dalam keberlangsungan suatu pelatihan banyak unsur pendukung penting salah satunya yaitu fasilitas pelatihan yang terdiri dari sarana dan prasarana.

h) Metode Pelatihan

Dalam pelatihan metode menjadi salah satu unsur yang sangat berpengaruh pada keberhasilan suatu pelatihan, sehingga dalam menentukannya harus disesuaikan dengan bidang karakteristik program pelatihan (Wulandari, A, 2020, hlm 3). Metode sendiri merupakan strategi atau cara yang digunakan dalam menyampaikan materi pelatihan secara mendalam agar peserta pelatihan memahami dan menguasai materi yang diberikan, untuk itu pemilihan metode pelatihan harus dilakukan dengan tepat sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan agar tujuan dari pelatihan dapat dicapai yaitu peningkatan keterampilan di suatu bidang.

2.1.2.6 Indikator Pengukuran Pelatihan

Dalam suatu program pelatihan perlu diukur dan dinilai secara seksama untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program yang diselenggarakan agar manfaatnya dapat diterima oleh peserta pelatihan secara maksimal. Untuk mengukur variabel tingkat kepuasan peserta pelatihan seni musik dapat diukur dengan menggunakan teori Hamalik (2005, hlm 35) dalam (Makmur, B, 2021, hlm 13) mengenai unsur-unsur program pelatihan diantaranya:

- a) Tujuan pelatihan, mencakup sub-indikator kesesuaian tujuan pelatihan dengan kebutuhan/harapan peserta pelatihan seni musik
- b) Manfaat Pelatihan, mencakup sub-indikator perubahan peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan seni musik

- c) Peserta pelatihan, mencakup sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Kepuasan peserta dalam pelaksanaan pelatihan
 - 2) Kepuasan peserta terhadap peserta lainnya pada saat pelaksanaan pelatihan
- d) Pelatih/instruktur, mencakup sub-indikator sebagai berikut:
 - 1) Kemampuan instruktur pada saat pelatihan seni musik
 - 2) Kemampuan instruktur mengatasi permasalahan yang terjadi
- e) Waktu pelatihan, mencakup sub-indikator kesesuaian pelaksanaan pelatihan seni musik dengan waktu yang telah ditetapkan
- f) Materi Pelatihan
 - 1) Kesesuaian materi pelatihan seni musik
 - 2) Penerapan materi seni musik dalam kehidupan
- g) Fasilitas, mencakup sub-indikator ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelatihan
- h) Metode Pelatihan
 - 1) Mekanisme penyampaian materi pelatihan seni musik oleh instruktur
 - 2) Komunikasi yang terjalin antara instruktur dengan peserta pelatihan

2.1.3 Seni Musik

2.1.3.1 Pengertian Seni Musik

Dalam bahasa Inggris, seni disebut *art* yang berasal dari bahasa latin yang artinya keterampilan atau kepandaian yang mewakili perasaan manusia atau hasil cipta dan dihadirkan dalam bentuk karya yang memiliki nilai estetika. Seni musik merupakan salah satu cabang seni yang merupakan ungkapan jiwa yang dituangkan dalam bentuk bunyi atau suara yang memiliki irama, melodi, harmonisasi dan dapat memuaskan indra pendengaran (Wisnawa, K, 2020, hlm 2). Dalam kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (Depdiknas, 2006) tentang Standar dan Kompetensi Dasar pendidikan seni, budaya, dan keterampilan menjelaskan bahwa pendidikan seni musik bersifat multilingual (ekpresi diri secara kreatif), multidimensional (pengembangan kompetensi pengetahuan, keterampilan dan sikap), dan multikultural (pengembangan kesadaran lingkungan dan toleransi) (Respati, R, 2015, hlm 113). Hal ini sejalan dengan pendapat Rien (1999) dalam (Juna, I, 2019, hlm 225) di mana seni musik merupakan suatu karya dalam bentuk lagu atau

komposisi musik dari hasil mengungkapkan pikiran dan perasaan yang menggunakan unsur-unsur musik seperti irama, melodi, harmoni, ekspresi dan lainnya. Seni musik merupakan ungkapan rasa indah manusia dengan bentuk konsep pemikiran dan wujud nada atau bunyi yang mengandung melodi yang dapat dikenal, dimengerti, dan dinikmati oleh manusia. Dari beberapa pendapat para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa seni musik merupakan karya cabang seni hasil ungkapan perasaan jiwa secara kreatif yang dibentuk menggunakan unsur-unsur musik serta mengandung nilai estetika dan makna yang dapat diterima dan dinikmati oleh pencipta dan pendengar.

2.1.3.2 Kursus dan Pelatihan Seni Musik

Kursus dan pelatihan seni musik merupakan proses pembelajaran yang menekankan pada pengalaman dalam dunia seni musik dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang memberikan kemampuan sesuai kebutuhan peserta pelatihan dalam mengekspresikan seni secara kreatif melibatkan unsur-unsur musik dalam mengembangkan minat dan bakat peserta pelatihan di bidang seni musik (Juna, I, 2019, hlm 224). Kursus dan pelatihan seni musik merupakan pembelajaran dalam lingkup luar pendidikan formal dengan memberikan kemampuan mengekspresikan dan mengapresiasi seni secara kreatif, dalam pengembangan keterampilan dan sikap emosional meliputi kepekaan lingkungan dan penguasaan teknik bernyanyi, memainkan alat musik, serta apresiasi musik. Kursus dan pelatihan seni musik memiliki dua aspek yakni aspek ekspresi yang merupakan cara penyampaian dalam menampilkan seni musik serta aspek apresiasi yang merupakan sikap untuk menghargai dan memahami karya musik yang ada (Rumapea, M, 2019, hlm 103-104).

2.1.3.3 Tujuan Kursus dan Pelatihan Seni Musik

Tujuan kursus dan pelatihan seni musik menurut Yeni, E, et al., (2017, hlm 177) menyatakan tujuan kursus dan pelatihan seni musik yakni agar peserta pelatihan memiliki kemampuan sebagai berikut:

- a) Mampu bernyanyi dengan menggunakan teknik yang benar
- b) Mampu memainkan instrumen musik sesuai dengan ritme dan tempo.

- c) Mampu memainkan instrumen melodis dan harmonis baik secara tunggal maupun kelompok.

Tujuan lain pelatihan seni musik yakni melatih, membimbing, mengarahkan peserta pelatihan menjadi lebih kreatif dengan membentuk sikap disiplin, toleransi, sosialisasi, serta kepekaan terhadap lingkungan serta pengembangan peserta pelatihan baik itu berupa keterampilan maupun prestasi di bidang seni musik (Rumapea, M, 2019, hlm 104).

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmat, A (2021), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan dalam pelaksanaan CSR yang dilakukan, selain itu penelitian ini juga menjadi sebuah evaluasi untuk program selanjutnya dan menjadi tolak ukur berhasil atau tidaknya program mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan proses CSR PT Biofarma telah mampu memberikan kepuasan pada peserta pelatihan sekaligus menandakan program ini dinilai berhasil sehingga disarankan untuk PT Biofarma memperbanyak jumlah masyarakat untuk menjadi sasaran program dan mempertahankan layanan yang diberikan terutama pada aspek instruktur yang secara langsung bersinggungan dengan peserta program. Kesamaan penelitian ini dengan yang peneliti teliti yaitu terletak pada variabel penelitian, pendekatan penelitian, serta metode penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti teliti yaitu terletak pada teori dan indikator yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Efendi et al., (2023), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas program, layanan, biaya, serta citra merek terhadap kepuasan peserta pelatihan. Hasilnya menyatakan bahwa kualitas program tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelatihan, layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan, biaya tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan, serta citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kesamaan penelitian ini dengan yang peneliti teliti yaitu terletak pada variabel penelitian, pendekatan penelitian, serta metode penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Baniah & Singgal (2021), penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan pelatihan di LKP Rachma. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa waktu pelatihan yang dipilih oleh peserta sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan, materi berupa teknik menjahit, alat dan bahan serta metode pelatihan lebih menekankan pada praktik karena fokusnya pada penguasaan keterampilan, selain itu pada akhir pelatihan instruktur dan pengelola juga memberikan pendampingan kepada peserta pelatihan. Perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti teliti yaitu di metode penelitian yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Cahya et al., (2021), penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan analisis kebutuhan pelatihan dan pengembangan, menjelaskan metode yang digunakan dalam pelatihan dan pengembangan, menjelaskan manfaat yang didapat dari pelatihan dan pengembangan, menjelaskan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelatihan dan pengembangan, serta menjelaskan metode untuk evaluasi kegiatan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di UMKM *Happy Kue Lompong*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa penelitian dan pengembangan sumber daya manusia di UMKM *Happy kue Lempong* dilaksanakan berdasarkan analisis kebutuhan pekerjaan dan individu karyawan, hal tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan karyawan agar dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Metode yang digunakan adalah *on the job training*. Manfaat pelatihan dan pengembangan dapat dirasakan oleh karyawan maupun organisasi. Kegiatan pelatihan dan pengembangan didukung penuh oleh UMKM *Happy Kue Lempong*. Faktor penghambat yang muncul adalah kurangnya perhatian pemilik pada karyawan setelah pelatihan dan kurangnya motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan dan untuk evaluasi tidak dilakukan secara formal melainkan hanya dengan *sharing session* antara karyawan dan pemilik.

Penelitian yang dilakukan oleh Makmur, B (2021), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan peserta pelatihan di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif.

Hasil penelitian menyatakan bahwa hampir semua peserta pelatihan merasa puas dengan materi pelatihan, metode pelatihan yang digunakan oleh instruktur saat mengajar, serta fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh BLK Padang, terdapat beberapa peserta yang merasa kurang puas dari unsur waktu yang terlalu sedikit serta ketersediaan alat pelatihan yang tidak lengkap dan proses seleksi yang dirasa kurang transparan. Dengan saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengangkat topik dan pembahasan yang sama dengan penelitian yang lebih mendalam. Adapun perbedaan penelitian ini dengan yang peneliti teliti yaitu di metode penelitian yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tandung, et al., (2021), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dosen yang diperoleh selama mengikuti pelatihan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode kuesioner. Hasilnya tingkat kepuasan dosen terhadap layanan pelatihan yang diukur berdasarkan dimensi bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) dengan hasil presentase dan nilai skor diperoleh kepuasan terhadap layanan pelatihan dalam memberikan pelatihan dengan penilaian dosen masuk ke dalam kategori memuaskan sehingga aspek dimensi bukti fisik (*tangible*) dan aspek keandalan (*reliability*) sudah memenuhi harapan dosen. Dengan saran untuk penyelenggara meningkatkan kemampuan menganalisis program agar memiliki kesesuaian yang optimal antara materi dengan kebutuhan peserta pelatihan, dan saran untuk peneliti selanjutnya meneliti di variabel lain seperti pelaksanaan program, fasilitas dan lainnya.

2.3 Kerangka Konseptual

Dalam suatu penelitian, untuk melihat sejauh mana pemahaman peneliti pada teori atau masalah yang diteliti ditunjukkan dengan kajian teori yang digunakan, dan ini sangat penting untuk diperhatikan oleh seorang peneliti, hal ini selaras dengan pendapat Sugiono (2017, hlm 45) yang menyatakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual mengenai bagaimana suatu teori berhubungan dengan beragam aspek yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang menjadi dasar pemikiran dari penelitian hasil dari fakta, teori, dan lainnya.

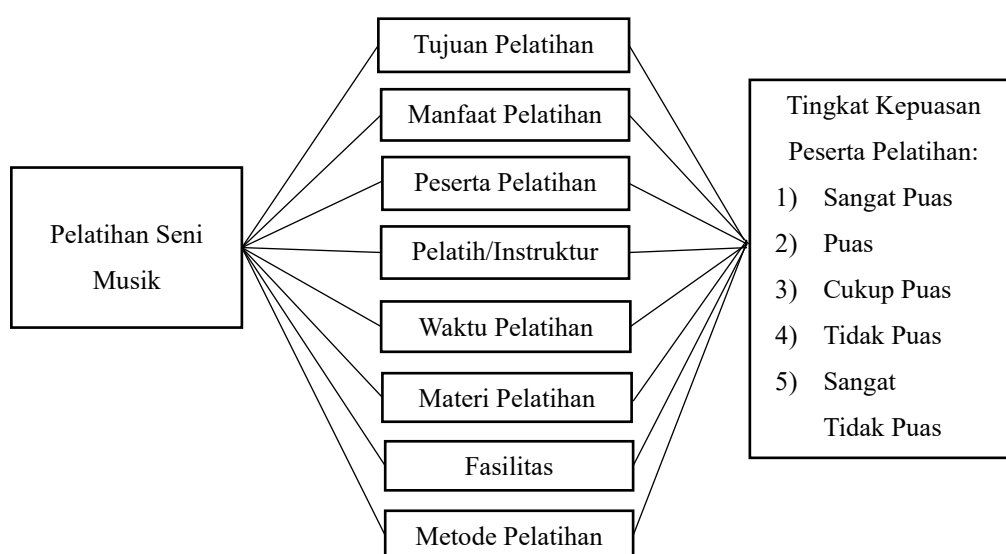
Kerangka berfikir ini menjelaskan keterkaitan variabel yang akan diteliti dan dituangkan dalam bentuk bagan (Syahputri et al., 2023, hlm 24).

Oleh karenanya dalam membuat kerangka konseptual peneliti perlu menganalisis dan mengobservasi secara mendalam variabel dalam penelitian dengan teori yang digunakan untuk hasil penelitian yang baik dan relevan. Berkaitan dengan hal tersebut fenomena permasalahan yang ditemui oleh peneliti di lapangan, peneliti menduga bahwa pelaksanaan pelatihan seni musik berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh peserta pelatihan seni musik di Purwacaraka *Musik Studio* Cabang Tasikmalaya. Karenanya pelaksanaan pelatihan seni musik yang berkualitas akan berdampak pada keberhasilan peserta pelatihan jika pelatihan dilaksanakan dengan baik oleh Purwacaraka *Musik Studio* Cabang Tasikmalaya selaras dengan unsur-unsur pelatihan serta tujuan pelatihan yaitu memenuhi kebutuhan dan harapan peserta pelatihan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mendeskripsikan mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan pada pelaksanaan pelatihan seni musik di Purwacaraka *Music Studio* Cabang Tasikmalaya yang memiliki unsur-unsur pelatihan diantaranya tujuan pelatihan, manfaat pelatihan, peserta pelatihan, pelatih atau instruktur, waktu pelatihan, materi pelatihan, fasilitas, serta metode pelatihan. Pengambilan unsur program pelatihan tersebut sebagai indikator Tingkat kepuasan peserta pelatihan pada pelaksanaan pelatihan seni musik. Seperti yang dijelaskan Hamalik dalam (Makmur, B, 2021, hlm 13) bahwa unsur program pelatihan merupakan pedoman yang sangat penting dalam pelaksanaan suatu pelatihan serta menjadi acuan dalam mengukur keberhasilan kegiatan pelatihan.

Peserta pelatihan memberikan respon mengenai tingkat kepuasan peserta pelatihan tentang pelaksanaan pelatihan seni musik di Purwacaraka *Music Studio* Cabang Tasikmalaya yang diterima pada saat pelatihan berlangsung, dilihat sejauh mana Purwacaraka *Music Studio* Cabang Tasikmalaya mampu memenuhi harapan peserta pelatihan. Apabila pelatihan yang diberikan kualitasnya baik, maka Purwacaraka *Music Studio* Cabang Tasikmalaya dapat meningkatkan tingkat kepuasan peserta pelatihan dan menjamin keberhasilan pelaksanaan peserta

pelatihan. Maka variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan peserta pelatihan dengan delapan indikator yang diambil dari teori Hamalik mengenai unsur-unsur pelatihan. Unsur-unsur pelatihan yang digunakan untuk mengukur kepuasan yang diperoleh pada kualitas pelatihan seni musik yang dilaksanakan di Purwacaraka *Music Studio* Cabang Tasikmalaya. Sehingga dapat dibuatkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya pada latar belakang, maka terbentuk pertanyaan penelitian yang harus dijawab yaitu mengenai bagaimana tingkat kepuasan peserta pelatihan dalam setiap unsur pelatihan di Purwacaraka *Music Studio* Cabang Tasikmalaya?