

BAB 2

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Konsep Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian ini konsep Kualitas pada dasarnya merujuk pada tingkat mutu atau standar tertentu yang digunakan untuk menilai sejauh mana sesuatu memenuhi kriteria yang diharapkan. Istilah ini dapat diterapkan pada berbagai aspek, seperti layanan, produk, maupun hasil produksi lainnya, guna menunjukkan apakah suatu objek tergolong baik, memadai, atau kurang sesuai dengan ekspektasi. Hal ini sejalan dengan Teori Kualitas merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan seseorang dalam memilih suatu layanan. Menurut Deming (1985), dalam Djoko Adi Walujo (2020:3), kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen baik pada masa kini maupun masa yang akan datang. Dengan kata lain, kualitas tidak hanya diukur dari kepuasan pelanggan saat ini, tetapi juga dari sejauh mana produk atau layanan tersebut mampu mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan di masa depan.

Menurut M. Juran dalam Teddy Chandra (2020:29), kualitas merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat, konsisten, dan tanpa cacat. Hal ini menandakan bahwa kualitas tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir berupa produk atau layanan, tetapi juga mencakup keseluruhan proses yang memastikan terpenuhinya standar mutu yang diinginkan pelanggan. Dalam konteks lembaga pelatihan kerja, kualitas dapat diartikan sebagai kemampuan lembaga dalam memberikan pelayanan pelatihan yang sesuai dengan ekspektasi peserta baik dari segi materi, metode pembelajaran, fasilitas, maupun responsivitas tenaga pengajar. Ketika lembaga mampu menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan peserta tanpa kekurangan berarti, maka akan muncul rasa puas, kepercayaan, serta loyalitas terhadap lembaga tersebut. Dengan demikian, kualitas menjadi dasar utama dalam membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan,

sekaligus menjadi faktor strategis dalam meningkatkan daya saing lembaga pelatihan di tengah tuntutan pasar kerja yang semakin kompetitif.

Kualitas menurut Jumaidi, (2025:363) salah satu faktor utama yang menentukan citra dan keberhasilan suatu instansi. Baik atau buruknya suatu lembaga dapat dilihat dari seberapa baik kualitas produk atau layanan yang dihasilkannya. Namun, kualitas tidak hanya terbatas pada hasil akhir berupa produk atau jasa saja, melainkan juga mencakup berbagai aspek penting lainnya, seperti kualitas sumber daya manusia, kualitas proses kerja, serta kualitas lingkungan kerja yang mendukung terciptanya hasil yang optimal.

Dengan kata lain, produk atau jasa yang berkualitas hanya dapat dihasilkan melalui keterlibatan manusia yang kompeten, proses kerja yang efektif dan efisien, serta lingkungan yang kondusif. Semua elemen ini saling berkaitan dan berperan penting dalam membentuk kualitas secara keseluruhan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan serta bagaimana suatu pelayanan diberikan. Jika pelayanan diberikan dengan baik dan mampu memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Lebih dari itu, kualitas yang tinggi juga dapat menjadi daya tarik bagi orang lain untuk mencoba atau menggunakan layanan tersebut.

Menurut Teddy Chandra (2020:60) Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Contohnya pada lembaga pelatihan, ketika masyarakat mengetahui bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik seperti pengajar yang ramah, fasilitas yang memadai, dan proses belajar yang teratur, maka mereka akan merasa tertarik untuk mengikuti pelatihan di sana. Tanpa harus melakukan promosi besar-besaran, orang-orang bisa datang sendiri karena sudah percaya dengan kualitas lembaga tersebut. Kepercayaan dan minat itu muncul karena masyarakat melihat bahwa pelayanan yang diberikan benar-benar berkualitas. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam Mawar et al., (2025:1094) merupakan suatu kondisi yang dinamis dan terus berkembang, yang mencakup berbagai aspek seperti produk, layanan, sumber

daya manusia, proses, serta lingkungan organisasi. Kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, tetapi juga pada upaya memberikan pengalaman yang melebihi harapan mereka.

Dalam konteks lembaga pelatihan kerja, kualitas pelayanan mencakup kemampuan lembaga dalam menyajikan pelatihan yang relevan, fasilitas yang memadai, serta pelayanan yang responsif dan profesional dari seluruh staf. Menurut Herwina (2021:34) Konsep Total Quality Management (TQM) menekankan pentingnya peningkatan mutu secara berkelanjutan melalui keterlibatan seluruh komponen organisasi dalam upaya memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Prinsip ini sangat relevan diterapkan dalam konteks Lembaga Pelatihan Kerja (LPK), di mana kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan peserta pelatihan. Sebagaimana TQM menuntut perbaikan terus-menerus pada produk, proses, dan sumber daya manusia, LPK juga perlu memastikan bahwa seluruh aspek layanan mulai dari kurikulum, instruktur, fasilitas, hingga sistem administrasi dikelola dengan standar mutu yang tinggi. Menurut Herwina (2021:35) dengan menerapkan pendekatan TQM, lembaga pelatihan dapat mengurangi kesalahan dalam proses pembelajaran, meningkatkan efisiensi operasional, serta memperkuat hubungan antara lembaga dan peserta. Selain itu, partisipasi aktif seluruh pihak, baik pengelola, instruktur, maupun peserta, menjadi kunci dalam menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan keberhasilan peserta pelatihan. Dengan demikian, penerapan prinsip-prinsip TQM di LPK tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat daya saing lembaga dalam menghasilkan lulusan yang kompeten dan siap kerja, khususnya dalam konteks pasar tenaga kerja internasional. Perbaikan berkelanjutan pada setiap aspek pelayanan menjadi kunci untuk mencapai keunggulan dan kepuasan peserta pelatihan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai strategi penting bagi lembaga untuk membangun citra positif, meningkatkan kepercayaan peserta, serta memastikan keberlanjutan dan daya saing lembaga di masa depan. Kualitas layanan menurut Saragih, (2024:33) adalah kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan mereka. Dalam konteks

pendidikan, sekolah sebagai penyedia jasa harus bisa menjawab harapan dan kebutuhan orang tua atau masyarakat. Sebab, kualitas layanan menjadi salah satu penentu keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Menurut Vincent Gaspersz (2017) dalam Tri Januario et al., 2024:12) kualitas pelayanan dapat dijelaskan dalam dua cara, yaitu secara umum (konvensional) dan secara strategis. Secara umum, kualitas pelayanan berkaitan dengan seberapa baik kinerja pelayanan tersebut, seberapa dapat diandalkan, seberapa menarik tampilannya, dan seberapa mudah digunakan oleh pelanggan. Sementara itu, secara strategis, kualitas pelayanan berarti segala hal yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1985) dalam (Triono Singgih et al., 2020:200) kualitas pelayanan memiliki tiga karakteristik utama yang juga berlaku dalam Lembaga Pelatihan Kerja yaitu: Intangibility (tidak berwujud): Layanan pelatihan tidak berupa barang, tetapi berupa proses belajar. Peserta tidak bisa “melihat hasilnya” secara langsung sebelum pelatihan selesai. Dalam konteks pelatihan, layanan yang diberikan lebih berupa proses pembelajaran dan pengalaman yang dialami peserta selama kegiatan berlangsung, bukan hasil yang tampak secara langsung. Manfaat dari pelatihan biasanya baru dapat dirasakan setelah peserta mampu menerapkan pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh di lingkungan kerja, sehingga penilaian terhadap kualitas layanan cenderung bersifat subjektif dan bervariasi antarindividu.

b. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1985) dalam (Triono Singgih et al., 2020:200) kualitas pelayanan memiliki tiga karakteristik utama yang juga berlaku dalam Lembaga Pelatihan Kerja yaitu Untuk mengatasi hal tersebut, lembaga pelatihan perlu menampilkan bukti fisik pendukung (physical evidence) seperti sertifikat, fasilitas yang memadai, materi pembelajaran yang terstruktur, serta instruktur yang kompeten agar dapat membangun persepsi positif terhadap mutu layanan meliputi hal sebagai berikut:

1) *Heterogeneity* (bervariasi)

Kualitas pelatihan dapat bervariasi tergantung pada kompetensi pengajar, metode pembelajaran yang digunakan, serta ketersediaan fasilitas pendukung. Lembaga pelatihan perlu memastikan bahwa seluruh aspek tersebut dikelola dengan baik melalui penerapan standar layanan yang konsisten. Konsistensi dalam pelaksanaan layanan menjadi kunci untuk menjaga mutu pelatihan, meningkatkan kepuasan peserta, serta membangun kepercayaan terhadap kredibilitas lembaga pelatihan kerja (LPK).

2) *Inseparability* (tidak bisa dipisahkan)

Salah satu ciri khas layanan pelatihan adalah sifatnya yang tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), di mana proses penyampaian dan penerimaan layanan terjadi secara bersamaan melalui interaksi langsung antara instruktur dan peserta. Dalam kegiatan pelatihan di Lembaga Pelatihan Kerja, keberhasilan pembelajaran sangat bergantung pada kualitas hubungan dan komunikasi yang terjalin di antara keduanya. Instruktur berperan penting tidak hanya sebagai penyampai materi, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu menciptakan suasana belajar yang aktif, mendukung, dan menyenangkan. Karena layanan diberikan secara langsung, sikap, kemampuan, dan cara instruktur berinteraksi dengan peserta menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi peserta terhadap mutu pelatihan.

c. Indikator Kualitas

Indikator kualitas pelayanan Menurut Parasuraman (2001:26) dalam Teddy Chandra (2020:68), kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ditentukan oleh lima dimensi. Lima dimensi tersebut meliputi:

1) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi ini mencakup segala fasilitas fisik yang dimiliki LPK, seperti gedung, ruang kelas, laboratorium atau ruang praktik, perlengkapan pelatihan, serta sistem administrasi yang modern. Penampilan fisik lembaga yang bersih, tertata, dan profesional dapat memberikan kesan positif serta meningkatkan kepercayaan peserta terhadap layanan yang diberikan. Indikator.

2) Keandalan (*Reliability*)

Merujuk pada kemampuan LPK dalam menyelenggarakan pelatihan sesuai dengan jadwal, silabus, dan standar kompetensi yang telah ditetapkan. Keandalan juga mencakup konsistensi dalam penyampaian materi oleh instruktur yang berkompeten, serta penyediaan sertifikat pelatihan secara tepat waktu. Hal ini penting agar peserta merasa layanan yang diterima dapat diandalkan dan sesuai harapan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menunjukkan sejauh mana pegawai atau pengelola LPK memiliki sikap proaktif dalam melayani peserta pelatihan. LPK yang responsif akan cepat menanggapi keluhan, memberikan informasi secara jelas, serta sigap dalam membantu peserta yang mengalami kendala selama pelatihan. Tingkat responsivitas yang tinggi akan meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan peserta.

4) Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan profesionalisme dan kemampuan staf atau instruktur dalam menciptakan rasa aman dan kepercayaan bagi peserta. Sikap sopan, ramah, serta kemampuan menjelaskan materi secara baik dan benar menjadi indikator utama dari dimensi ini. Dalam LPK, jaminan juga bisa diwujudkan melalui transparansi biaya, kejelasan program pelatihan, dan legalitas lembaga.

5) Empati (*Empathy*)

Menggambarkan perhatian lembaga terhadap kebutuhan individu peserta. LPK yang baik tidak hanya memperlakukan peserta secara umum, tetapi juga memberikan layanan personal, misalnya dengan memahami latar belakang peserta, memberikan bimbingan tambahan bagi yang mengalami kesulitan, serta menunjukkan kepedulian terhadap perkembangan keterampilan peserta selama dan setelah pelatihan.

2.1.2 Tingkat Kepuasan Peserta

a. Pengertian Tingkat Kepuasan Peserta

Dalam penelitian ini konsep Kepuasan pada dasarnya merujuk pada menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat diartikan sebagai perasaan senang atau nyaman yang muncul ketika seseorang mendapatkan sesuatu yang sesuai dengan harapan atau keinginannya, Tingkat Kepuasan merupakan ukuran sejauh mana seseorang merasa puas terhadap sesuatu yang diterimanya, baik berupa pelayanan, produk, maupun hasil dari suatu kegiatan. Dengan kata lain, jika layanan yang diterima oleh seseorang mampu memenuhi atau melampaui apa yang ia harapkan, maka hal itu akan menimbulkan perasaan puas dalam dirinya. Kepuasan ini muncul karena adanya kesesuaian antara harapan awal dengan realita pelayanan yang diterima, bahkan bisa lebih tinggi dari ekspektasinya.

Menurut Fandy Tjiptono (2016:81) dalam (Tri Januario et al., 2024:13), kepuasan konsumen merupakan reaksi emosional yang timbul sebagai hasil dari pengalaman konsumen setelah menggunakan suatu produk atau jasa. Kepuasan tersebut mencerminkan keadaan psikologis yang muncul ketika terdapat kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan konsumen dengan pengalaman nyata yang dirasakan, serta dipengaruhi oleh perasaan yang terbentuk selama proses konsumsi. Menurut Kotler (2000) dalam Khamdan (2023:50), kepuasan merupakan suatu tingkat penilaian seseorang setelah membandingkan antara harapan awal dengan kenyataan atau hasil yang ia rasakan. Dengan kata lain, kepuasan atau ketidakpuasan muncul sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata setelah layanan tersebut digunakan. Jika hasil yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, namun jika sebaliknya, bisa timbul rasa kecewa.

Menurut Kevin Lane Keller (2007) dalam (Lasut et al., 2021:636), kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif atau negatif yang muncul setelah seseorang membandingkan antara apa yang ia rasakan dari penggunaan produk dengan apa yang sebelumnya ia harapkan. Jika hasilnya sesuai atau melampaui

harapan, maka pelanggan akan merasa senang, tetapi jika tidak sesuai, maka akan timbul rasa kecewa. Jadi, berdasarkan definisi-definisi diatas, Tingkat kepuasan dapat diartikan sebagai sejauh mana seseorang merasa puas atau tidak puas setelah membandingkan apa yang ia rasakan dari suatu pelayanan atau produk dengan harapan awal yang dimilikinya. Jika kinerja yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, jika kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan, maka timbul rasa kecewa atau ketidakpuasan.

Dalam konteks Lembaga Pelatihan Kerja, kepuasan peserta menunjukkan seberapa jauh peserta merasa puas setelah mengikuti pelatihan dan membandingkannya dengan harapan mereka sebelumnya. Jika pelayanan, isi pelatihan, kemampuan instruktur, dan sarana yang disediakan sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan, maka peserta akan merasa puas. Namun, jika kenyataan yang mereka alami tidak sesuai harapan, maka akan timbul rasa kecewa. Oleh karena itu, menjaga kualitas pelayanan menjadi hal penting agar peserta merasa percaya dan memiliki kesan positif. Jadi secara sederhananya, kepuasan atau ketidakpuasan peserta pelatihan muncul sebagai hasil dari penilaian peserta terhadap kesesuaian antara harapan mereka sebelum mengikuti pelatihan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama proses pelatihan berlangsung.

b. Faktor yang menentukan tingkat kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2001) dalam Meithiana (2019:91), ada lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan konsumen, yaitu:

1) Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan dinilai berkualitas. Produk dianggap berkualitas bila mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks Lembaga Pelatihan Kerja, Kualitas pelatihan dapat dilihat dari kesesuaian kurikulum, kejelasan penyampaian materi, serta relevansi materi dengan dunia kerja.

2) Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan konsumen akan meningkatkan kepuasan mereka. Dalam konteks Lembaga Pelatihan Kerja, Pelayanan yang diberikan oleh staf dan instruktur, seperti

sikap ramah, ketepatan waktu, serta kemudahan akses informasi, menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan peserta.

3) Faktor Emosional

Kosumen bisa merasa puas secara emosional, misalnya saat mendapatkan pujian dari orang lain karena menggunakan produk dengan merek terkenal atau berkelas. Dalam Konteks Lembaga Pelatihan Kerja, peserta merasa bangga mengikuti pelatihan di lembaga yang memiliki nama baik atau ketika mereka mendapat pengakuan dari lingkungan karena mengikuti program yang dianggap bergengsi.

4) Harga

Jika dua produk memiliki kualitas yang sama, tetapi salah satunya dijual dengan harga yang lebih terjangkau, maka konsumen akan lebih puas karena merasa mendapatkan nilai lebih. Pelatihan yang ditawarkan memiliki kualitas baik namun dengan biaya yang relatif terjangkau, peserta cenderung merasa puas karena merasa mendapatkan manfaat yang sepadan atau bahkan lebih dari biaya yang mereka keluarkan.

5) Biaya Tambahan

Konsumen akan merasa puas jika mereka tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu lebih untuk mendapatkan produk atau layanan tersebut. Dalam konteks Lembaga Pelatihan Kerja, Peserta akan merasa lebih puas jika proses pendaftaran, lokasi pelatihan, jadwal, dan fasilitas yang tersedia tidak menyulitkan mereka.

2.1.3 Lembaga Pelatihan Kerja

a. Pengertian Lembaga Pelatihan Kerja

Lembaga pelatihan kerja (LPK) merupakan bagian dari sistem pendidikan nonformal. Menurut UNESCO, pendidikan nonformal merupakan bentuk kegiatan belajar yang disusun secara terencana dan dilaksanakan secara terorganisir, namun berada di luar jalur pendidikan formal seperti sekolah atau universitas. Pendidikan ini memiliki sifat yang fleksibel, baik dari segi waktu pelaksanaan, metode pembelajaran, maupun jenis peserta yang terlibat. LPK merupakan singkatan dari Lembaga Pelatihan Kerja. Berdasarkan informasi dari

situs resmi Kementerian Ketenagakerjaan, lembaga ini dapat dikelola oleh pemerintah, badan hukum, maupun perorangan yang telah memperoleh izin untuk menyelenggarakan program pelatihan kerja. Berbeda dengan lembaga kursus, LPK berfokus pada peningkatan keterampilan praktis peserta agar siap terjun ke dunia kerja.

Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) merupakan institusi resmi yang dapat diselenggarakan oleh pihak pemerintah maupun swasta, dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan tenaga kerja agar siap bersaing di dunia kerja. Selain memberikan pelatihan teknis, LPK juga berperan dalam menumbuhkan sikap profesional serta membangun etos kerja peserta pelatihan. Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Akreditasi Lembaga Pelatihan Kerja, LPK adalah lembaga yang diselenggarakan oleh pemerintah atau badan hukum yang memenuhi ketentuan untuk menyelenggarakan kegiatan pelatihan kerja. Selain itu, menurut (Nurbaya et al., 2024:14), LPK merupakan lembaga yang dapat diselenggarakan oleh instansi pemerintah, badan hukum, maupun perorangan yang telah mendapatkan izin untuk mengadakan program pelatihan kerja. Tujuan utamanya adalah mencetak peserta yang memiliki kompetensi dan keterampilan sesuai dengan tuntutan dunia kerja.

b. Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Pelatihan Kerja

Sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat vital dalam menunjang keberhasilan pelaksanaan kegiatan pelatihan di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK). Ketersediaan fasilitas yang lengkap dan layak dapat menciptakan proses pembelajaran yang berlangsung secara efektif, efisien, serta memberikan rasa aman bagi peserta. Sarana pelatihan mencakup berbagai peralatan, perlengkapan, dan media yang digunakan secara langsung dalam proses belajar-mengajar, sedangkan prasarana mencakup bangunan, ruang pelatihan, serta berbagai fasilitas pendukung lain yang berfungsi untuk mendukung kelancaran kegiatan pelatihan. Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2022 tentang Akreditasi. Lembaga Pelatihan Kerja, aspek sarana dan prasarana menjadi salah satu komponen penting dalam proses penilaian akreditasi

lembaga. Regulasi tersebut menjelaskan bahwa sarana berperan sebagai fasilitas utama yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pelatihan, sedangkan prasarana merupakan fasilitas pendukung yang perlu disediakan untuk memastikan proses pelatihan berlangsung secara optimal. Adapun fasilitas yang dimaksud mencakup ruang kelas, ruang praktik, serta area administrasi dan ruang bagi instruktur yang memenuhi standar kelayakan penggunaan.

Selain itu, Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 33 Tahun 2017 mengenai Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan menekankan bahwa setiap lembaga pelatihan wajib menyediakan fasilitas minimal yang sesuai dengan jenis serta karakteristik program yang diselenggarakan. Ketentuan ini bertujuan untuk menjamin kelancaran proses pembelajaran, memberikan kesempatan belajar yang setara bagi seluruh peserta, serta mendukung tercapainya kompetensi kerja yang selaras dengan standar nasional.

Agar hasil pelatihan sesuai dengan harapan, diperlukan pengaturan dan pengelolaan yang dilakukan berdasarkan standar serta mutu yang terjamin seperti (Nadeak, 2019:58-63):

- 1) Tata Letak Bangunan

Jika bangunan lembaga pelatihan memiliki lebih dari satu lantai, maka sebaiknya ruang kelas atau ruang pelatihan ditempatkan di lantai bawah agar peserta lebih mudah mengaksesnya dan suasana belajar menjadi lebih nyaman. Apabila dalam satu kompleks terdapat berbagai jenis ruang, seperti ruang pelatihan, kantor, dan laboratorium, maka penataan ruang perlu memperhatikan jarak antar-fungsi agar kegiatan tidak saling mengganggu. Ruang kelas sebaiknya tidak berdekatan dengan ruang generator atau sumber kebisingan lainnya. Untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, lokasi ruang kelas juga sebaiknya dijauhkan dari area yang berpotensi menimbulkan gangguan suara, seperti jalan raya, area parkir, maupun lapangan olahraga

- 2) Jalan Masuk

Akses menuju bangunan sebaiknya dibagi menjadi dua jalur, yaitu jalur

utama dan jalur khusus menuju ruang kelas. Setiap jalur perlu diberi penanda yang jelas agar tamu atau pihak luar dapat masuk tanpa mengganggu kegiatan belajar yang sedang berlangsung. Jarak antara pintu masuk dan ruang kelas sebaiknya tidak terlalu jauh, sehingga peserta dapat menuju kelas dengan mudah tanpa menimbulkan gangguan pada ruang lain. Selain itu, jalur masuk dan keluar idealnya dipisahkan untuk menjaga kelancaran arus pergerakan peserta.

3) Pintu

Ukuran pintu masuk sebaiknya memiliki lebar minimal tiga kaki atau sekitar 80 sentimeter agar memudahkan akses keluar masuk bagi peserta pelatihan maupun instruktur. Selain itu, pintu sebaiknya dilengkapi dengan panel transparan, misalnya dari bahan kaca, untuk memberikan visibilitas dari kedua arah. Desain ini tidak hanya meningkatkan estetika ruangan, tetapi juga berfungsi sebagai langkah keamanan guna mencegah terjadinya benturan atau kecelakaan ketika pintu dibuka secara tiba-tiba.

4) Lantai

Permukaan lantai dalam ruang pelatihan sebaiknya dibuat halus dan rata untuk menciptakan kenyamanan serta keamanan bagi peserta. Penggunaan karpet dapat menjadi pilihan yang baik karena mampu meredam suara dan memberikan efek akustik yang lebih tenang, sehingga suasana belajar menjadi lebih kondusif.

5) Toilet

Setiap ruang pelatihan sebaiknya dilengkapi dengan fasilitas toilet atau setidaknya berlokasi tidak jauh dari area tersebut, agar peserta tidak perlu meninggalkan ruangan terlalu lama saat ingin menggunakannya. Pada area dengan jumlah peserta yang lebih banyak atau aktivitas pelatihan yang padat, jumlah toilet perlu disesuaikan dan ditambah agar dapat memenuhi kebutuhan secara optimal.

6) Sistem Bangunan

Pencahayaan ruang pelatihan harus memadai agar mendukung penggunaan teknologi dan menciptakan suasana belajar yang nyaman. Sistem

pencahayaannya sebaiknya mudah diatur sesuai kebutuhan, terutama saat terjadi pemadaman atau perubahan intensitas cahaya. Tingkat pencahayaan ideal ruang kelas berkisar antara 50–60 *candle power*, dengan saklar dan panel kontrol yang mudah diakses. Area papan tulis perlu penerangan cukup, sedangkan pencahayaan tambahan dibutuhkan untuk kegiatan seperti perekaman video atau pelatihan daring. Selain itu, ventilasi dan pendingin ruangan penting untuk menjaga kenyamanan dan kualitas udara selama pelatihan.

7) Teknologi

Sarana dan prasarana pelatihan sebaiknya disiapkan dengan memperhatikan kebutuhan teknologi modern agar proses pembelajaran dapat berlangsung efektif dan interaktif. Setiap fasilitas harus memenuhi standar keamanan serta kelayakan penggunaan, termasuk ketersediaan perangkat seperti komputer, sistem proyeksi video, layar proyektor, dan jaringan pendukung lainnya.

8) Ruang

Ruang pelatihan idealnya dirancang untuk menampung sekitar 20 hingga 75 peserta, dengan proporsi ukuran ruangan yang seimbang, yaitu panjang sekitar satu setengah kali dari lebarnya. Setiap perlengkapan di dalam kelas harus diatur sedemikian rupa agar tidak menghambat proses pembelajaran. Untuk kelas dengan kapasitas sekitar 50 peserta, minimal harus tersedia satu jalur akses masuk dan keluar yang aman dan mudah dijangkau. Sebaiknya, pintu depan tidak ditempatkan di posisi yang dapat mengganggu kegiatan belajar mengajar. Selain itu, jendela perlu diposisikan jauh dari area yang berpotensi menimbulkan kebisingan, seperti tempat parkir, saluran pembuangan udara, atau sumber suara lainnya, guna menjaga ketenangan selama proses pelatihan berlangsung.

2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Widiastuti (2022) mengenai pengaruh *customer experience*, *service quality*, dan *brand image* terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Business Wisdom Institute (BWI) menunjukkan temuan yang

cukup menarik terkait faktor-faktor yang membentuk kepuasan peserta. Hasil penelitian tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman peserta selama mengikuti program pelatihan memberikan kontribusi yang kuat dan signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Dengan kata lain, semakin positif pengalaman yang diperoleh peserta selama proses pelatihan—baik dari segi interaksi, alur pembelajaran, maupun suasana pelatihan—semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, variabel *service quality* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Temuan ini mengisyaratkan bahwa kualitas layanan yang dihadirkan BWI belum mampu berfungsi sebagai faktor yang menentukan atau membedakan tingkat kepuasan peserta. Hal ini dapat mengindikasikan adanya kesenjangan antara layanan yang diberikan dengan ekspektasi peserta atau bahwa peserta lebih menitikberatkan aspek lain di luar kualitas layanan formal. Sementara itu, *brand image* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan. Temuan tersebut menekankan bahwa persepsi positif peserta terhadap reputasi dan kredibilitas lembaga berperan besar dalam membentuk tingkat kepuasan mereka. Citra institusi yang kuat tampaknya mampu memperkuat keyakinan peserta terhadap mutu pelatihan yang mereka terima, sehingga pada akhirnya meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputro (2025) memiliki relevansi substantif dengan penelitian ini, karena keduanya sama-sama menempatkan kualitas pelayanan sebagai determinan utama dalam pembentukan kepuasan pengguna layanan. Melalui pengujian terhadap penerapan lima dimensi *SERVQUAL* pada penyelenggaraan Event Solo Menari 2024, Hasil tersebut menegaskan bahwa kualitas layanan yang dirasakan secara langsung oleh peserta, baik yang bersifat fisik maupun nonfisik, menjadi faktor yang mampu memperkuat pengalaman positif selama menghadiri kegiatan tersebut. Lebih jauh, temuan penelitian tersebut mengisyaratkan bahwa pelayanan yang unggul tidak hanya mempengaruhi persepsi immediate peserta, tetapi juga memunculkan kecenderungan perilaku seperti niat untuk kembali menghadiri acara serupa pada masa mendatang. Dengan demikian, kualitas layanan berfungsi tidak hanya sebagai pemicu kepuasan sesaat, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam

membangun loyalitas pengunjung. Secara konseptual, temuan Saputro memberikan dukungan empiris yang penting bagi penelitian ini. Walaupun konteks kajiannya berbeda yaitu pada event budaya dibandingkan dengan lembaga pelatihan mekanisme pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan menunjukkan pola yang konsisten. Hal ini memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan merupakan elemen kunci yang perlu diperhatikan oleh berbagai institusi, termasuk lembaga pelatihan kerja, dalam upaya meningkatkan kepuasan dan mempertahankan keberlanjutan layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lasut (2021) mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan besaran premi terhadap tingkat kolektibilitas dengan kepuasan peserta sebagai variabel intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kolektibilitas, yang mengindikasikan bahwa pemenuhan kebutuhan serta harapan peserta JKN-KIS secara tepat waktu dapat meningkatkan kemauan mereka untuk membayar iuran secara teratur. Sebaliknya, besaran premi ditemukan berpengaruh negatif terhadap kolektibilitas, sehingga semakin tinggi premi yang dibebankan, semakin rendah kecenderungan peserta untuk membayar tepat waktu. Selain itu, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta; semakin baik layanan yang diterima, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Besaran premi juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan, dengan catatan bahwa peningkatan biaya iuran dipersepsikan wajar apabila diikuti oleh peningkatan mutu layanan. Selanjutnya, kepuasan peserta berpengaruh signifikan terhadap tingkat kolektibilitas, yang berarti bahwa peserta yang merasa puas cenderung lebih patuh dalam melakukan pembayaran iuran, sehingga turut memperkuat tingkat kolektibilitas BPJS Kesehatan Cabang Manado.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggreini (2025) mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan promosi terhadap keputusan siswa dalam memilih pelatihan di LPK Hinode Mandiri Karanganyar menghasilkan sejumlah temuan penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan siswa dalam memilih lembaga

pelatihan tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan baik dari aspek ketepatan informasi, sikap instruktur, fasilitas, maupun kenyamanan proses pembelajaran semakin besar kecenderungan siswa untuk memilih dan mengikuti program pelatihan yang ditawarkan. Di sisi lain, variabel harga menunjukkan pengaruh positif, namun tidak signifikan terhadap keputusan siswa. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun harga pelatihan dianggap cukup terjangkau atau kompetitif, faktor tersebut belum menjadi pertimbangan utama dalam pengambilan keputusan oleh siswa. Dengan kata lain, siswa mungkin lebih memprioritaskan aspek lain, seperti kualitas pembelajaran atau reputasi lembaga, dibandingkan pertimbangan biaya. Selanjutnya, promosi juga ditemukan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap keputusan siswa. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya promosi yang dilakukan LPK Hinode Mandiri, baik melalui media sosial, brosur, maupun kegiatan sosialisasi, belum mampu memberikan dorongan yang kuat bagi siswa untuk memilih pelatihan. Hal tersebut mengisyaratkan bahwa strategi promosi perlu ditingkatkan, baik dari segi jangkauan, kreativitas pesan, maupun efektivitas media yang digunakan, agar dapat lebih memengaruhi keputusan calon peserta. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan siswa memilih pelatihan, sedangkan harga dan promosi memiliki kontribusi yang lebih lemah meskipun arah pengaruhnya tetap positif.

Penelitian yang dilakukan oleh Almira (2024) mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan peserta didik di LKP Prisma Computer Karawang menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan peserta didik. Kepuasan dalam penelitian ini diukur melalui indikator kesesuaian harapan, minat untuk kembali mengikuti layanan, serta kesediaan peserta didik untuk merekomendasikan lembaga kepada orang lain. Persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu $10,722 + 0,574X$, menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan peserta didik sebesar 0,574. Hasil ini diperkuat oleh nilai koefisien

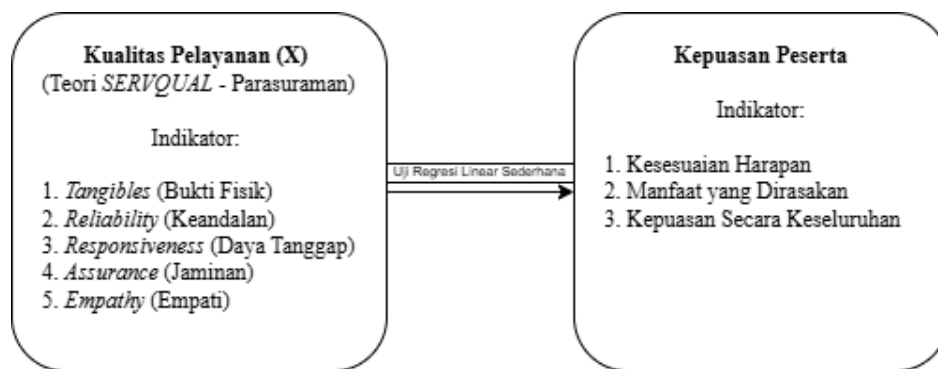
determinasi (R Square) sebesar 0,587, yang berarti bahwa kualitas layanan menjelaskan 58,7% variasi kepuasan peserta didik, sementara 41,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam studi ini. Analisis deskriptif dalam penelitian tersebut mengungkapkan bahwa indikator jaminan (assurance) memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 12,56, dibandingkan dengan dimensi kualitas layanan lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek jaminan merupakan area yang memerlukan perhatian lebih dari pihak LKP Prisma Computer. Untuk meningkatkan indikator tersebut, lembaga disarankan memberikan bentuk jaminan yang lebih konkret, seperti kompensasi apabila kualitas layanan atau fasilitas tidak sesuai dengan yang dijanjikan, pemberian diskon atau cashback biaya pendaftaran, serta penyediaan informasi peluang kerja di bidang komputer bagi peserta didik dan alumni. Upaya-upaya ini diyakini dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan pada dimensi jaminan diharapkan mampu memperkuat keseluruhan tingkat kepuasan peserta didik dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap LKP Prisma Computer.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun dengan merujuk pada teori *SERVQUAL* oleh Parasuraman, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan terbentuk melalui perbandingan antara ekspektasi pengguna jasa dan persepsi nyata mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks penyelenggaraan program di Lembaga Pelatihan Kerja (LPK) SO Embun, kualitas pelayanan diukur sebagai variabel independen (X) yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati)

Kelima dimensi ini diturunkan menjadi indikator-indikator operasional, seperti ketersediaan sarana pelatihan, ketepatan pelayanan, ketanggapan instruktur, profesionalisme pengajar, hingga perhatian personal terhadap kebutuhan peserta. Di sisi lain, tingkat kepuasan peserta pelatihan diposisikan sebagai variabel dependen (Y) yang diukur melalui indikator kesesuaian harapan, manfaat pelatihan yang dirasakan, serta kepuasan secara keseluruhan dan loyalitas

peserta. Secara konseptual, semakin tinggi mutu pelayanan eksternal dan pemenuhan atribut SERVQUAL yang diberikan oleh pihak pengelola LPK SO Embun, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan psikologis, kesesuaian harapan, dan kepuasan yang akan dirasakan oleh peserta pelatihan. Hubungan kausal (sebab-akibat) antar variabel tersebut secara sistematis digambarkan pada bagan kerangka konseptual di bawah ini:



Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:64), sebagai jawaban bersifat sementara, hipotesis dirumuskan berdasarkan premis-premis teoretis dan belum didukung oleh realitas objektif di lapangan. Oleh karena itu, diperlukannya proses pengumpulan data untuk mentransformasikan dugaan awal tersebut menjadi sebuah kesimpulan ilmiah yang berbasis pada fakta nyata. Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis yang merupakan dugaan sementara dalam menguji penelitian ini sebagai berikut:

H0 : Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan di LPK SO Embun.

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan di LPK So Embun.