

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

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

Tingkat kepuasan adalah suatu konsep abstrak untuk menyatakan perasaan serta sikap yang terbentuk setelah menggunakan jasa, produk maupun pelayanan. Tingkat kepuasan merupakan aspek kompleks yang harus didefinisikan kembali sesuai dengan konteks dan bidang yang akan diteliti untuk mendapatkan hasil yang sempurna. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pengguna pelayanan tentang produk/pelayanan tertentu. Daga (2017, hlm. 9) menyatakan bahwa tingkat kepuasan merupakan hasil perbandingan kinerja yang dibayangkan atau diharapkan dengan apa yang sesungguhnya diterima. Apabila terdapat ketidaksesuaian dalam dua hal tersebut maka pengguna pelayanan atau produk akan cenderung merasa kecewa dan tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima sesuai atau bahkan lebih dari apa yang menjadi ekspektasi (harapan) maka akan timbul perasaan senang dan puas.

Sebagaimana juga yang disampaikan oleh Zeithlmm dan Bitner, mengenai konsep kepuasan yakni menjadikan kualitas pelayanan sebagai fokus penilaian yang merefleksikan persepsi pengguna pelayanan (jasa) terhadap lima dimensi spesifik dari suatu pelayanan (dalam Indrasari, 2019, hlm. 83). Kepuasan sifatnya lebih inklusif, yaitu kepuasan ditentukan oleh persepsi tentang kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi. Konsep ini mewakili aspek-aspek yang berkaitan langsung dengan kepuasan terhadap pelayanan.

Dijelaskan pula oleh Giese & Cote bahwa kepuasan merupakan respon yang diberikan, baik dalam bentuk respon emosional maupun respon kognitif, yang terkait dengan suatu hal tertentu (dalam Ramadania et al., 2020, hlm. 46). Supranto (2006, hlm. 44), persepsi dapat digunakan sebagai penunjuk adanya ketidakpuasan maupun kepuasan atas jasa layanan. Hasil pembentukan persepsi adalah terciptanya informasi mulut ke mulut (*word of mouth*), hal ini memiliki konsekuensi yang baik atau buruk tergantung pada persepsi yang terbentuk. Apabila persepsi yang

terbentuk positif maka akan tercipta informasi mulut ke mulut (*word of mouth*) yang baik dan sebaliknya. Sesuai dengan pendapat sebelumnya, Halim et al (2021, hlm. 158) mengatakan tingkat kepuasan juga merupakan penilaian awal dari kinerja sebenarnya pada pelayanan yang harus dipersepsikan setelah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan. Kepuasan mampu tercapai apabila kualitas pelayanan sudah terpenuhi dengan baik.

Selanjutnya, Tjiptono (dalam Halim et al., 2021, hlm. 55) memaparkan beberapa manfaat yang diperoleh dari adanya kepuasan pelanggan, yakni sebagai berikut:

- a. Hubungan antara lembaga dan pelanggan sebagai pengguna layanan menjadi harmonis.
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pemakaian layanan secara berulang.
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*).
- e. Meningkatkan citra merek suatu lembaga.

Selain itu, Lovelock (dalam Indrasari, 2019, hlm. 84) mengatakan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, pasca penggunaan suatu pelayanan. Sehingga manfaat lain dari kepuasan penggunaan pelayanan adalah timbulnya reaksi emosional yang dapat membentuk loyalitas dan kepuasan. Tingkat kepuasan terhadap suatu pelayanan atau produk juga dapat dipengaruhi oleh lima dimensi spesifik dari suatu pelayanan, yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi. Maka, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara kinerja yang dibayangkan dengan apa yang sesungguhnya diterima.

Dalam konteks pelatihan, tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat mempengaruhi pembentukan persepsi terhadap kualitas pelatihan dan informasi mulut ke mulut (*word of mouth*) yang tercipta. Oleh sebab itu, berdasarkan pemaparan sebelumnya, penting bagi lembaga pelatihan untuk memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peserta pelatihan agar dapat memberikan kualitas pelatihan yang baik serta mendukung terciptanya peningkatan kepuasan peserta pelatihan terhadap keseluruhan program pelatihan.

### 2.1.2 Tujuan Pengukuran Tingkat Kepuasan

Tujuan melakukan pengukuran tingkat kepuasan menurut Tjiptono (dalam Sulistyowati, 2018, hlm. 56) adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pengguna pelayanan yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pengguna suatu pelayanan.
- b. Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pada aspek-aspek penting.
- c. Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

### 2.1.3 Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Amstrong (dalam Halim et al., 2021, hlm. 85) tingkat kepuasan dapat diukur melalui:

a) Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and suggestion system*)

Sistem keluhan dan saran memberikan kesempatan yang luas bagi pengguna suatu pelayanan (jasa) untuk menyampaikan saran dan keluhan terkait berbagai hal yang mempengaruhi kepuasannya dalam penggunaan.

b) Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer satisfaction surveys*)

Survey kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara baik secara langsung, melalui telepon, dan pos. Survei dilakukan untuk mengetahui secara lebih spesifik mengenai keseluruhan aspek-aspek yang berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan melakukan survei dapat diketahui aspek-aspek yang harus ditingkatkan demi menjaga kepuasan pengguna.

c) Analisis Pelanggan Yang Pergi (*Lost customer analysis*)

Kontak yang dilakukan kepada pengguna pelayanan (jasa) yang telah berhenti menggunakan pelayanan (jasa) atau beralih pada lembaga penyedia pelayanan (jasa) lain untuk dilakukan perbaikan kinerja dalam meningkatkan tingkat kepuasan.

#### 2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan hal yang menjadi ukuran tertinggi dalam mengukur seberapa memenuhi syarat atau kriteria segala sesuatu. Aspek kualitas adalah faktor penting dalam setiap bidang, sehingga harus dipertimbangkan untuk mempertahankan keberadaan dan pengakuan bidang tersebut dalam skala yang lebih luas. Parasuraman (dalam Prananda et al., 2019, hlm. 2) mengatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) juga dapat diartikan sebagai suatu gap antara harapan dan kenyataan dalam ekspektasi pelayanan serta pelayanan yang sesungguhnya diterima. Disisi lain, Nasution (dalam Sulistyowati, 2018, hlm. 24) berpandangan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk usaha untuk memenuhi layanan yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pengguna jasa dan disampaikan dengan cepat dan tepat untuk memenuhi semua harapan pengguna jasa.

Selaras dengan pendapat sebelumnya, Rohaeni & Marwa (2018, hlm. 314) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi segala kebutuhan didasarkan pada tingkat keunggulan pelayanan sesuai dengan ekspektasi untuk pemenuhan harapan dan kebutuhan pengguna. Sedangkan menurut Wyekof (dalam Sulistyowati, 2018, hlm. 5) kualitas pelayanan didefenisikan sebagai harapan akan keunggulan dan kemampuan pengendalian tingkat keunggulan dalam pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat pula didefenisikan sebagai tingkat pelayanan yang baik atau buruk serta dampak dari baik atau buruknya pelayanan tersebut terlihat dari tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan.

Selanjutnya, menurut Usmara (dalam Gofur, 2019, hlm. 39) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Sedangkan menurut Rambat Lupiyoadi (dalam Indrasari, 2019, hlm. 62), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Berdasarkan defenisi yang telah diuraikan, maka kualitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai upaya serta pengendalian terhadap tingkat keunggulan yang dilakukan secara sengaja dalam

rangka pemenuhan harapan dan keinginan pengguna jasa. Hal tersebut menjadikan kualitas pelayanan sebagai aspek penting dalam pembentukan persepsi pengguna pelayanan (jasa) sekaligus menjadi penentu puas atau tidaknya pengguna tersebut. Hasil dari pembentukan persepsi, yakni terjadinya penyebaran informasi mulut ke mulut (*word of mouth*), baik buruknya citra lembaga turut serta dipengaruhi oleh persepsi pengguna jasa.

Kemudian menurut Kotler (dalam Indrasari, 2019, hlm. 62) pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Akses, yakni layanan harus dapat menjangkau dan dijangkau oleh pengguna kapanpun dan dimanapun.
- b. Komunikasi, yakni dalam pemberian pelayanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif, efisien, dan jelas.
- c. Kompetensi, yakni kemampuan dari setiap staff atau karyawan yang bertugas memberikan pelayanan haruslah mumpuni dan memahami dengan pasti segala komponen dalam bidangnya.
- d. Kesopanan, yakni staff atau karyawan yang bertugas memberikan pelayanan harus ramah, sopan, dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan.
- e. Kredibilitas, yakni staff atau karyawan yang bertugas memberikan pelayanan dapat dipercaya.
- f. Keandalan, yakni pelayanan diberikan secara konsisten dan tepat kapanpun dibutuhkan.
- g. Responsif, yakni kecepatan dalam menangani dan menyelesaikan keluhan maupun masalah.
- h. Keamanan, yakni pelayanan yang diberikan harus bebas dari resiko, bahaya, keraguan, dan kerugian.
- i. Nyata, yakni pelayanan harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik yang menggambarkan kualitas pelayanan.

Maka, penilaian terhadap kualitas pelayanan dapat dipandang sebagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan maksud menjaga kepuasan pengguna pelayanan.

### 2.1.5 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Wolkins (Tjiptono dalam Sulistyowati, 2018, hlm. 30) mengungkapkan bahwa didalam kualitas pelayanan terdapat berbagai prinsip. Wolkins juga mengidentifikasi enam prinsip utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan lingkungan yang mendukung perbaikan kualitas yang berkelanjutan. Prinsip-prinsip ini mencakup:

i. Kepemimpinan

Pimpinan lembaga harus menjadi penggerak utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pimpinan harus memimpin lembaga dalam mengadopsi strategi kualitas pelayanan yang efektif.

ii. Pendidikan

Penting bagi seluruh karyawan dalam sebuah lembaga untuk mendapatkan pendidikan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Pendidikan ini harus mencakup segala gagasan maupun konsepsi kualitas pelayanan, dalam implementasinya pimpinan lembaga berperan penting dalam memimpin lembaga menuju ke arah kualitas pelayanan yang lebih baik.

iii. Perencanaan

Lembaga wajib melakukan perencanaan dan pengukuran kualitas serta cita-cita bersama pada proses perencanaan strategi untuk mencapai visinya.

iv. Evaluasi

Lembaga harus memenuhi kewajibannya dalam melakukan perbaikan secara konsisten. Evaluasi merupakan alat yang efektif dalam mengubah perilaku lembaga dan memastikan lembaga mencapai tujuan kualitas pelayanan secara konsisten.

v. Komunikasi

Proses komunikasi yang efektif antara setiap individu yang terlibat dalam segala proses dan aktivitas dalam suatu lembaga merupakan faktor penting dalam mengimplementasikan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Dalam lingkungan yang minim terjadi kesalahan komunikasi, terbukti memiliki kualitas pelayanan yang baik pula pada aspek kejelasan informasi.

### 2.1.6 Standar Pelayanan Yang Berkualitas

Standar pelayanan merupakan dasar untuk menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen penyedia layanan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada pengguna. Standar pelayanan berguna untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna adalah pelayanan yang terbaik, berfokus pada tindakan melayani serta berperan sebagai media yang menghubungkan penyedia dan pengguna pelayanan.

Undang-Undang Layanan Publik No. 25 tahun 2009 mengatakan bahwa semua penyelenggara wajib mengorganisir pelayanan standar dengan mematuhi komponen standar pelayanan untuk Penyelenggara Negara, BUMN, BUMD, BHMN dan Swasta. Standar pelayanan yang ditetapkan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pelayanan meliputi: persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, durasi layanan, biaya/harga, produk, manajemen keluhan, saran dan umpan balik.
- b. Komponen-komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses manajemen pelayanan dalam organisasi adalah: dasar hukum, fasilitas, wewenang eksekutif pengawasan internal, jumlah manajer, jaminan keamanan dan keamanan dalam pelayanan, evaluasi kinerja.

### 2.1.7 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama pada bidang layanan jasa dapat diukur dengan menggunakan model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). Model *Service Quality (SERVQUAL)* berkaitan erat dengan model tingkat kepuasan pelanggan, dimana pada model ini ditegaskan bahwa bila kinerja pada suatu aspek meningkat lebih besar daripada harapan atas aspek yang bersangkutan, maka tingkat kepuasan juga akan meningkat (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Untuk mengukur kualitas pelayanan, penelitian ini akan menggunakan model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1988). Model *servqual* ini membagi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi, yaitu:

### 1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Dimensi ini mengacu pada aspek penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Terdiri atas sub-indikator sebagai berikut:

- a) Sarana dan prasarana LKP
- b) Tampilan LKP, instruktur dan tenaga kependidikan

### 2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan lembaga kursus dan pelatihan untuk memberikan pelayanan dengan konsisten, akurat dan tepat waktu. Terdiri atas sub indikator sebagai berikut:

- a) Kemudahan dalam proses registrasi, administrasi *online* dan penjadwalan kelas
- b) Kemampuan instruktur dalam menciptakan pembelajaran yang menarik

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

Dimensi ini mengacu pada kemampuan lembaga kursus dan pelatihan untuk memberikan respons yang cepat dan baik terhadap permintaan atau keluhan peserta pelatihan. Terdiri atas sub-indikator sebagai berikut:

- a) Kecepatan LKP dalam menjawab segala kebutuhan belajar dari peserta pelatihan
- b) Kejelasan dalam penyampaian informasi

### 4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan lembaga kursus dan pelatihan untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada peserta pelatihan. Terdiri atas sub-indikator sebagai berikut:

- a) Jaminan ketercapaian pembelajaran dan legalitas pelayanan
- b) Kemampuan LKP dalam memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan belajar

### 5. Kepedulian (*empathy*)

Dimensi ini mengacu pada kemampuan lembaga kursus dan pelatihan untuk memahami dan merespon kebutuhan dan keinginan peserta pelatihan dengan baik. Terdiri atas sub-indikator sebagai berikut:

- a) Sikap pelayanan dengan sikap ramah, santun dan tidak diskriminatif
- b) Kemampuan dalam melakukan pendekatan personal

Selaras dengan pendapat diatas, Budiono (dalam Sulistyowati, 2018, hlm. 72) juga berpendapat bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan memiliki indikator meliputi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa model *Service Quality (SERVQUAL)* dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang angket dalam penelitian. Dalam melakukan penilaian kualitas pelayanan, peserta pelatihan akan diminta untuk menilai lima dimensi tersebut serta menyatakan tingkat kesetujuan terhadap pelayanan pada setiap dimensi dan seberapa besar harapan yang mereka miliki terhadap dimensi tersebut. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi lembaga kursus dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi peserta pelatihan.

#### 2.1.8 Pengertian Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) merupakan satuan pendidikan non formal dirancang untuk memberikan pengetahuan, keterampilan, kepribadian, dan sikap positif bagi individu agar dapat menghadapi tantangan hidup dengan lebih siap hal ini dinyatakan dalam Pasal 1 Ayat 4 Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 81 Tahun 2013. Dalam upaya mengatasi masalah sosial pengangguran dan kemiskinan melalui jalur pendidikan dapat dilakukan dengan menyelenggarakan kursus dan pelatihan. Tujuannya adalah memberikan kesempatan bagi masyarakat dalam mengembangkan diri, meningkatkan keterampilan baik dalam bidang profesional, membuka peluang usaha secara mandiri maupun melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya.

Selain itu, Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) juga dapat didefinisikan sebagai sebuah organisasi yang menawarkan pelatihan dan kursus bagi individu atau kelompok yang ingin memperluas ilmu dan keterampilan mereka dalam bidang tertentu. Lembaga kursus bertindak sebagai sebuah lembaga pendidikan non formal (PNF) yang diselenggarakan, didanai, dan diorganisir oleh masyarakat, baik melalui individu, kelompok, atau komunitas. Dengan memberikan kesempatan untuk belajar dan memperoleh pengetahuan, keterampilan fungsional, dan

kecakapan hidup, lembaga ini membantu masyarakat untuk memperkuat diri, menemukan pekerjaan, menjadi pengusaha mandiri, maupun lanjut kejenjang pendidikan selanjutnya yang lebih tinggi (Indrawan & Wijoyo, 2020, hlm. 58).

Selanjutnya, Sukmana dan Dwilestari (2013) mengemukakan bahwa kursus dan pelatihan memiliki dua konsep yang saling terkait. Kursus ini mengacu pada kepentingan individu yang tidak bekerja, sehingga dapat ditentukan bahwa kursus adalah kegiatan dengan sistematis mengembangkan sikap, pengetahuan, keterampilan, pola perilaku yang diperlukan individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang lebih baik. Pelatihan berkaitan dengan kepentingan organisasi dan dapat dianggap sebagai prosedur formal yang digunakan oleh organisasi untuk memfasilitasi pembelajaran anggota, sehingga hasilnya adalah perilaku yang berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Fungsi utama dari Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) yakni memberikan keahlian maupun peningkatan dalam keahlian sehingga menjadi terampil serta membantu dalam perkembangan sikap dan kepribadian, dengan fokus pada pelatihan pra-kerja. Tak hanya itu, pelatihan juga dapat mengarah pada tujuan organisasi serta diartikan sebagai proses memfasilitasi anggota dalam menempuh pendidikan, sehingga diperoleh hasil berupa sikap dan perilaku berkontribusi pada ketercapaian tujuan organisasi.

Sebagai salah satu bentuk pendidikan nonformal, Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dituntut berkontribusi secara aktif dalam memberikan dampak positif berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan bagi peserta pelatihan. Partisipasi Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) diharapkan dapat meningkatkan taraf ekonomi masyarakat dalam berbagai bidang. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) diharuskan mengadaptasi jenis, bidang, dan isi kurikulum sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dengan mempertimbangkan perubahan-perubahan pada kondisi terkini.

Sebagaimana penjelasan sebelumnya, dengan melakukan berbagai penyesuaian sesuai dengan kebutuhan yang paling relevan, maka Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) dapat memberikan kontribusi efektif dan signifikan bagi pengembangan kemampuan peserta pelatihan dan kemajuan masyarakat secara

keseluruhan. Dalam pemberian pelayanan pendidikan dengan jalur kursus dan pelatihan kepada masyarakat diperlukan keberadaan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) yang berstandar baik. LKP tersebut harus mampu memberikan pelayanan bermutu baik, dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan, serta menyediakan fasilitas yang berkualitas.

Hal ini ditujukan agar setiap peserta pelatihan mendapatkan kesempatan yang merata tanpa adanya perbedaan dalam mengikuti pelatihan sehingga mereka dapat dengan leluasa mengembangkan potensi dan meningkatkan keterampilannya. Menurut Abidin (2019, hlm.5), dengan adanya LKP bermutu baik, maka dampaknya terhadap masyarakat terutama mereka yang menganggur dan tidak memiliki keterampilan dapat memperoleh manfaat optimal dari program pelatihan tersebut serta mampu meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan.

#### 2.1.9 Standar Sarana dan Prasarana Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)

Agar hasil pelatihan dapat berjalan dengan maksimal, maka diperlukan penataan dan pengelolaan sesuai dengan standarisasi dan mutu yang baik sebagaimana yang dikemukakan oleh Nadeak (2019, hlm. 58-63) bahwa standarisasi mutu sarana dan prasarana pelatihan dibagi menjadi:

##### a. Tata Letak Bangunan

Apabila bangunan lembaga didesain bertingkat maka ruang belajar pelatihan diusahakan berada dibagian bawah atau tengah untuk mempermudah akses. Bila dalam satu komplek terdapat semua bentuk kegiatan (ruang pelatihan, kantor dan laboratorium), hendaknya ruang kelas diberikan jarak dengan ruang untuk kepentingan lainnya. Untuk mengurangi gangguan eksternal, ruang kelas harus dibuat jauh dari area sibuk dan ramai, seperti: jalan, tempat parkir, apartemen, area rekreasi, ataupun lapangan olahraga. Untuk mengurangi gangguan internal, ruang kelas harus dibuat berada cukup jauh dari ruang mekanik, lift, ruang istirahat, dan ruang *generator set* (genset).

b. Jalan masuk

Jalan masuk sebaiknya dibagi menjadi dua bagian: pintu jalan langsung dan jalan menuju ruang kelas. Jalan masuk harus ditandai dengan tulisan atau simbol sehingga orang dari luar tidak mengganggu kegiatan di kelas. Jarak dari pintu masuk ke ruang kelas tidak terlalu jauh sehingga proses memasuki kelas tidak mengganggu kegiatan belajar di ruang lain. Tangga harus dapat menampung siswa yang masuk dan keluar.

c. Pintu

Ukuran pintu masuk setidaknya 3 kaki (di atas 80 cm). Lebih baik memiliki panel tampilan yang biasanya menggunakan kaca untuk menghindari kecelakaan selama pembukaan pintu.

d. Lantai

Permukaan lantai sebaiknya halus. Penggunaan karpet lebih disarankan dan lebih baik karena mampu menambahkan efek suasana akustik. Jika menggunakan kursi dengan roda, maka harus dipertimbangkan kembali penggunaan karpet pada lantai karena akan membutuhkan biaya perawatan lebih.

e. Koridor

Tempat duduk di koridor harus ada sehingga peserta tidak duduk di lantai dan tidak mengganggu orang lain yang berlalu lalang di koridor. Lantai koridor harus cukup halus sehingga tidak menimbulkan kebisingan ketika digunakan untuk mengangkut barang atau kebutuhan lainnya yang menggunakan roda.

f. Kamar Mandi (Toilet)

Setiap lantai harus memiliki kamar mandi atau toilet yang tidak terlalu jauh dari ruang belajar sehingga peserta pelatihan yang akan menggunakan toilet tidak perlu meninggalkan ruang belajar terlalu lama.

g. Akustik

Tingkat suara yang dihasilkan selama pembelajaran berlangsung perlu diperhitungkan dalam upaya mempertimbangkan pembatasan suara yang diperlukan. Dengan memperhitungkan berbagai jenis suara yang dibutuhkan di ruangan, baik suara langsung dan suara dari instrument agar tidak memberikan

gangguan berlebihan kepada ruangan lain. Terkait dengan hal ini, maka faktor lain yang dapat berpengaruh yakni dinding, langit-langit dan perangkat isolasi dari kebisingan yang ada pada ruangan.

#### h. Sistem Cahaya Ruangan

Ketika cahaya berkurang, misalnya dalam kasus pemadaman listrik, jenis pencahayaan lain diperlukan agar proses pelatihan berjalan dengan baik. Pencahayaan di kelas harus setidaknya setara dengan kekuatan cahaya dari 50-60 lilin. Setiap ruangan memiliki saklar kontrol daya yang cukup jelas, sehingga dapat dikendalikan sesuai kebutuhan.

#### i. Sarana penangkal kebisingan

Sarana ini dapat digunakan dalam bentuk panel peredam suara atau tanaman. Semua alat memiliki nilai positif dan negatif. Secara khusus, penggunaan pohon harus mempertimbangkan jenis tanaman yang cukup rindang, tidak memiliki daun terlalu besar karena membutuhkan tenaga ekstra untuk penanganan sampahnya. Namun, penggunaan panel akustik untuk peredam suara dinilai lebih praktis dan lebih disarankan untuk pelatihan dalam bidang seni musik. Panel akustik memiliki keunggulan dalam meredam suara ataupun gema dari ruangan, dengan berbagai variasi ketebalan dan ukuran panel akustik diketahui mampu menawarkan *Noise Reduction Coefficients (NRC)* yang cukup tinggi.

## 2.2 Hasil Penelitian yang Relevan

Berikut ini merupakan studi terdahulu yang dijadikan dasar serta sumber referensi oleh peneliti untuk menjalankan penelitian:

#### a) Yandra Prananda, Dyah Rachmawati dan M. Shodiq Abdul Khannan (2019)

Penelitian dari Jurnal OPSI Vol 12 No.1; Juni tahun 2019 dengan judul *Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pelanggan*. Dalam penelitian ini dilakukan upaya peningkatan kualitas layanan yang diukur menggunakan *Service Quality (SERVQUAL)*, yang membahas tentang dimensi kualitas seperti: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, serta Empathy*. Hasilnya ditemui fakta bahwa pada

dimensi *tangible* memperoleh hasil kualitas terendah, sementara hasil kualitas tertinggi didapatkan oleh dimensi jaminan (*Assurance*).

b) Tugiyono dan Suharyanto (2020)

Hasil penelitian yang dipublikasikan dalam Jurnal TEDC Vol. 14 No. 2; Mei 2020 berjudul *Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Kursus LKP Pramidia Bandung* menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada lokasi penelitian tersebut memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan peserta yang mengikuti pelatihan. Hasil penelitian menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta sebesar 64,3% sedangkan faktor lainnya hanya sebesar 35,7%. Rata-rata peserta pelatihan sudah puas, namun masih ada beberapa dimensi yang membutuhkan perbaikan. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif serta analisis deskriptif untuk mempelajari hubungan antar variabel yang diteliti.

c) Maknunah, Lu'Lu & Endang Astuningtyas (2021)

Penelitian ini berasal dari Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Vol. 14 No. 02 tahun 2021 dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita di Desa Wonorejo, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar*. Penelitian dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan pihak lembaga terhadap tingkat kepuasan peserta pelatihan. Hasil temuan pada penelitian ini yakni tingkat kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan konsumen pada LKP. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan.

d) Rahmania, Endang Sri Redjeki, dan Edi Widiyanto (2022)

Penelitian ini memiliki sumber dari jurnal DIKLUS: Jurnal Pendidikan Luar Sekolah Edisi 6 Nomor 1, Maret 2022, dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik pada LKP Bahasa Inggris di Kota Malang*. Dalam penelitian digunakan pendekatan survey kuantitatif dan menganalisis data menggunakan statistik deskriptif dan penelitian explanatory. Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa pada lokasi penelitian kualitas pelayanannya sudah baik, peserta pelatihan juga sudah dapat dipastikan merasa

senang dan puas berdasarkan hasil analisis angket, serta terjadi pengaruh signifikan dan positif pada aspek kualitas pelayanan dan kepuasan peserta.

e) Armenia Widiastuti, Tin Agustina Karnawati, dan Yunus Handoko (2022)

Penelitian ini berasal dari Jurnal JPRO Vol. 3 No. 2 tahun 2022 dengan judul *Customer Experience, Service Quality dan Brand Image Yang Mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan Business Wisdom Institute (BWI) Di Indonesia.*

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh antara pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan, serta gambaran merek pada kepuasan peserta pelatihan Bisnis *Wisdom Institute* di Indonesia. Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif dan dianalisis dengan regresi linear berganda. Adapun populasi pada penelitian berjumlah sebanyak 100 peserta pelatihan Bisnis *Wisdom Institute* yang menggunakan teknik pemilihan sampel *purposive*. Hasil akhir penelitian memperlihatkan adanya pengalaman pelanggan serta gambaran merek mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Bisnis *Wisdom Institute*, sementara kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan Bisnis *Wisdom Institute*.

### 2.3 Kerangka Konseptual

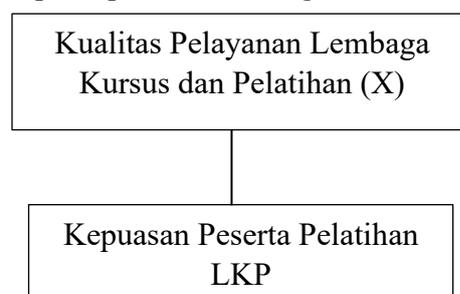
Menurut Abdullah (2015) kerangka konseptual adalah konsep yang memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang diteliti. Adapun menyangkut fenomena masalah yang ditemui pada lapangan, peneliti menduga bahwa kualitas pada pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan yang diterima peserta pelatihan Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) *Symphony Music School* Kota Tasikmalaya.

Bentuk dari kualitas pelayanan yang baik diberikan oleh suatu lembaga merupakan konsep dan tindakan guna memenuhi kebutuhan dan harapan peserta pelatihan. Adapun suatu kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan peserta pelatihan dan berakhir pada penilaian peserta pelatihan terhadap kesesuaian pelayanan dengan harapannya. Peserta pelatihan akan memberikan tanggapan yang

beragam terhadap bentuk kualitas pelayanan yang diterimanya, tergantung dari seberapa mampu lembaga dalam memenuhi harapan pelayanan yang dimiliki peserta pelatihan.

Faktor kualitas pelayanan menjadi indikator yang dipertimbangkan oleh peserta pelatihan dalam memutuskan menjadi pengguna layanan jasa yang ditawarkan oleh suatu lembaga. Pelayanan memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan peserta pelatihan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti berpendapat bahwa pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman dan persepsi yang baik pula pada peserta pelatihan, yang dalam hal ini adalah pengguna layanan jasa pendidikan LKP *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya.

Selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Sinollah & Masruro, 2019, hlm. 46) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat kepuasan pengguna layanan (jasa). Sehingga, variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah tingkat kualitas pelayanan Lembaga Kursus dan Pelatihan *Simphony Music School* dengan lima indikator kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengukur ketercapaian pada pelayanan aktual dan mengukur kepuasan yang diperoleh pada kualitas pelayanan tersebut. Sehingga dapat dibuatkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

#### **2.4 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya pada latar belakang, maka terbentuk suatu pertanyaan penelitian yang harus dijawab yaitu bagaimana kepuasan peserta pelatihan pada kualitas pelayanan pada LKP *Simphony Music School* Kota Tasikmalaya.