

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan faktor penting yang berperan dalam menentukan keberhasilan suatu institusi, termasuk lembaga pelatihan (Kholifaturrohmah et al., 2022). Menurut Kholifaturrohmah et al. (2022), pengembangan SDM yang berkualitas dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, khususnya melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang berjalan secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam kinerja instruktur dan peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas bagi lembaga pelatihan untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

Teori *human capital* didefinisikan sebagai investasi dalam pendidikan, pelatihan, dan pengalaman kerja yang meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan pendapatan individu dalam jangka panjang (Hasan et al., 2023). Melalui pendidikan, pelatihan, dan pengembangan, institusi mampu meningkatkan kinerja sumber daya manusia, sehingga pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas. *Human Capital* berfokus pada *value-added* yang dapat diberikan instruktur bagi institusi, yang merupakan elemen penting dari sebuah institusi (Baron & Armstrong, 2007). *Human capital* menjembatani praktik-praktik sumber daya manusia dengan kinerja institusi dan mendeskripsikan nilai ekonomis pengetahuan, keahlian, dan kapabilitas Instruktur (Gia Rizky et al., 2023). Teori *Human Capital* terkait dengan pandangan berbasis sumber daya manusia menyatakan bahwa, institusi berinvestasi dalam mengembangkan sumber daya internal melalui peningkatan kinerja instruktur (Ikhwan, 2019).

Dalam era globalisasi, konsep *human capital* merujuk pada pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dimiliki individu yang dapat meningkatkan produktivitas dan pertumbuhan ekonomi (Kholifaturrohmah et al., 2022). Menurut Kholifaturrohmah et al., (2022), peningkatan kualitas pendidikan sebagai salah satu aspek *human capital* berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Dalam konteks tersebut, pendidikan vokasi memiliki peran strategis

dalam menghasilkan tenaga kerja yang siap kerja dan selaras dengan kebutuhan industri.

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 68 Tahun 2022 mengenai Revitalisasi Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Vokasi, diperlukan sinergi antara lembaga pendidikan, pemerintah daerah, dan dunia usaha untuk meningkatkan kualitas pendidikan vokasi (Maulana et al., 2023). Sebagai salah satu langkah pemerintah dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan dibentuk dengan tujuan menyelenggarakan pelatihan yang berbasis kompetensi.

BBPVP Medan merupakan salah satu Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas yang ada di Indonesia. Terletak di Kota Medan, tepatnya di Jalan Amal No. 9, Lalang, Medan, Sumatera Utara. BBPVP Medan memiliki berbagai program pelatihan di bidang konstruksi, pariwisata, dan lainnya dengan tujuan meningkatkan keterampilan tenaga kerja di wilayah Sumatera Utara.

BBPVP Medan menyelenggarakan berbagai program pelatihan vokasi berbasis kompetensi yang mencakup beberapa bidang kejuruan, antara lain caregiver, barista, food processing, welding (pengelasan), operator forklift, teknisi instalasi listrik, administrasi perkantoran, serta *pastry* dan *bakery*.

Pelatihan dilaksanakan dalam beberapa gelombang setiap tahunnya dengan jumlah peserta yang bervariasi pada setiap program. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah peserta pelatihan di BBPVP Medan dalam satu tahun mencapai 7.190 orang. Hal ini menunjukkan bahwa BBPVP Medan memiliki cakupan layanan pelatihan yang cukup besar dalam pengembangan sumber daya manusia.”

Menurut Kholifaturrohmah et al. (2022), pengembangan SDM yang berkualitas dapat mendorong pertumbuhan ekonomi, terutama melalui pendidikan dan pelatihan yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa investasi dalam kinerja instruktur dan peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas bagi lembaga pelatihan untuk mencapai tujuan pendidikan yang lebih baik.

Keberhasilan pelatihan sangat bergantung pada kualitas instruktur dalam menyampaikan materi dan menciptakan suasana belajar yang kondusif. Menurut Joen (2022) kinerja instruktur adalah kemampuan seorang instruktur untuk melakukan

pembelajaran sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yang mencakup aspek perencanaan program belajar mengajar, pelaksanaan proses belajar mengajar, penciptaan dan pemeliharaan kelas yang optimal, pengendalian kondisi belajar yang optimal, serta penilaian hasil belajar.

Salah satu faktor utama yang menentukan kualitas pelatihan adalah kinerja instruktur (Safrizal, 2016). Instruktur memiliki peran penting dalam mengarahkan peserta agar memahami materi dan mampu menerapkannya secara efektif di dunia kerja. Instruktur yang kompeten, komunikatif, dan memiliki kemampuan pedagogik yang baik akan berpengaruh langsung terhadap keberhasilan proses pelatihan (Setiawaty, 2017).

Menurut Safrizal (2016), kinerja instruktur dapat dilihat dari empat aspek utama, yaitu kompetensi pedagogik, kompetensi profesional, kepribadian, dan sosial. Keempat aspek ini menjadi indikator sejauh mana instruktur mampu melaksanakan tugasnya secara efektif.

Sementara itu, menurut Pedoman Penilaian Standar Kinerja Instruktur Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (Kemnaker, 2021), penilaian kinerja instruktur merupakan proses evaluasi terhadap efektivitas instruktur dalam menjalankan peran pendidik dan pelatih, serta menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelatihan melalui pengembangan kompetensi instruktur (Kemnaker, 2021).

Dalam penelitian ini, kinerja instruktur tidak hanya dikaji secara konseptual, tetapi juga diukur secara kuantitatif menggunakan indikator yang meliputi penguasaan materi, kemampuan metodologis, kemampuan mengelola kelas, dan kemampuan memberikan umpan balik.

Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert, sehingga persepsi peserta pelatihan terhadap kinerja instruktur dapat dianalisis secara deskriptif dan terukur. Dengan demikian, penilaian kinerja instruktur dalam penelitian ini bersifat objektif dan berbasis data empiris.

Pendidikan vokasi di Indonesia dapat menghadapi berbagai tantangan signifikan, seperti kesulitan dalam menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan industri, menyediakan fasilitas yang memadai, serta kualitas kompetensi tenaga pengajar (Hamdani et al., n.d.). Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh lembaga

pendidikan vokasi adalah masalah kinerja instruktur dan kualitas layanannya (Hadrian et al., 2023).

Berdasarkan data pengaduan masyarakat BBPVP Medan tahun 2023–2024, diketahui adanya keluhan dengan jenis pengaduan seperti yang tertera pada tabel berikut. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya permasalahan yang berkaitan dengan kinerja instruktur dalam melaksanakan tugasnya selama kegiatan pelatihan.

Tabel 1. Informasi Pengaduan Peserta Tahun 2023 dan 2024

	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan	Presentase
2023	Pendaftaran Pelatihan	14	36.84%
	Pelaksanaan Pelatihan	10	26.32%
	Sertifikasi Peserta	5	13.16%
	Fasilitas	3	7.89%
	Lain-Lain	2	15.79%
	Total	38	100%
2024	Pelaksanaan Pelatihan	19	44.19%
	Pendaftaran Pelatihan	8	18.60%
	Sertifikasi Peserta	9	20.93%
	Fasilitas	4	9.30%
	Lain-Lain	3	6.98%
	Total	43	100%

Sumber : Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan

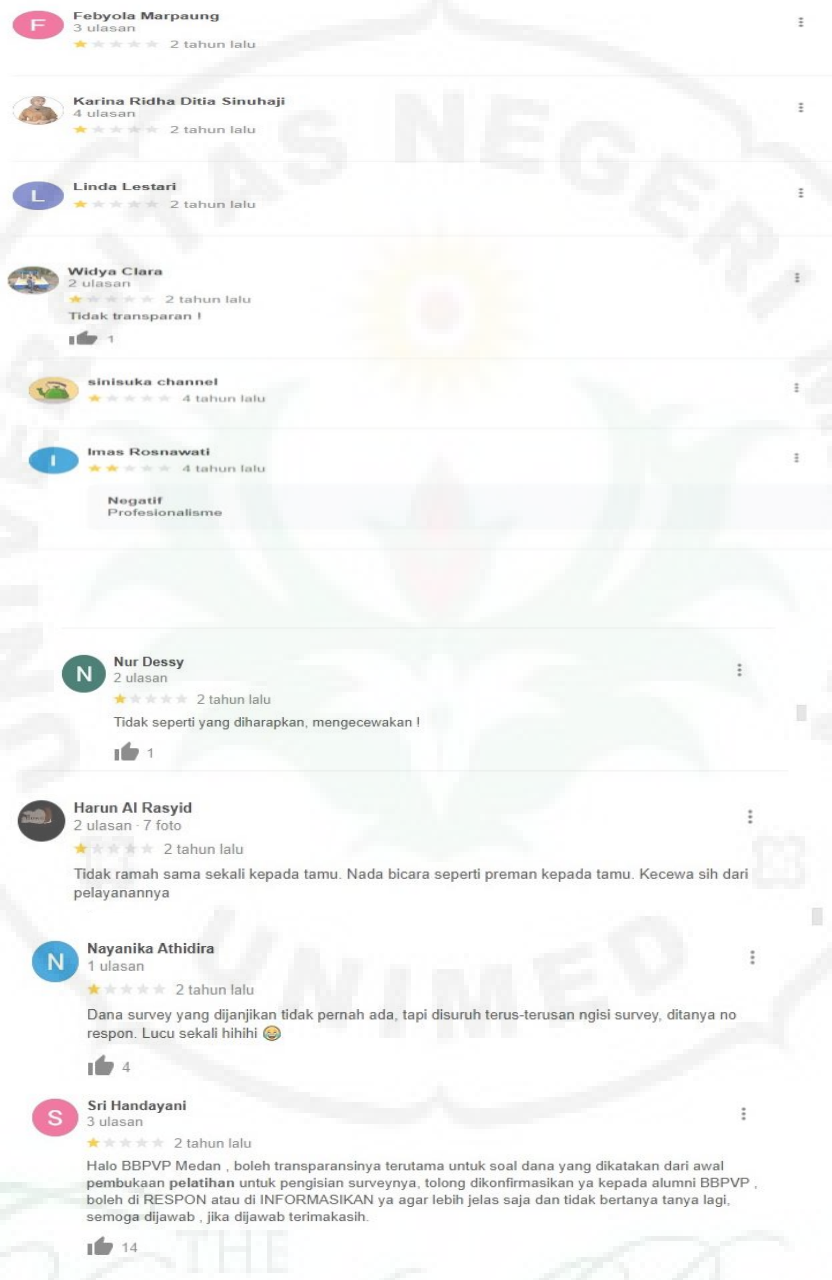
Berdasarkan informasi yang didapat dari Sub. Koor SDM aparatur dan rumah tangga BBPVP Medan, data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah pengaduan peserta pelatihan mengalami peningkatan dari 38 laporan pada tahun 2023 menjadi 43 laporan pada tahun 2024. Jenis pengaduan tertinggi berasal dari kategori pelaksanaan pelatihan, yang meningkat dari 26,32% pada tahun 2023 menjadi 44,19% pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya indikasi permasalahan dalam kinerja instruktur, dalam hal penyampaian materi, metode pengajaran, dan pengelolaan kelas.

Menurut Hadrian et al. (2023), tantangan dalam lembaga pelatihan vokasi tidak hanya terletak pada kurikulum atau fasilitas, tetapi juga pada kemampuan instruktur dalam menyesuaikan metode pembelajaran dengan karakteristik peserta pelatihan. Dengan demikian, peningkatan kompetensi instruktur menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepuasan peserta dan efektivitas pelatihan.

Selain aspek kinerja instruktur, keberhasilan pelatihan juga dipengaruhi oleh kualitas layanan (service quality) yang diberikan lembaga pelatihan kepada peserta. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pengalaman belajar yang lebih nyaman dan mendukung pencapaian tujuan pelatihan.

Kualitas layanan menjadi salah satu aspek yang turut memengaruhi kepuasan peserta pelatihan. Berdasarkan data pengaduan peserta tahun 2023–2024, selain keluhan mengenai penyampaian materi oleh instruktur, terdapat pula pengaduan terkait pelaksanaan pelatihan dan fasilitas layanan, seperti ketidaksesuaian jadwal, proses administrasi, serta pelayanan terhadap peserta yang belum merata. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan masih memerlukan perhatian dalam pelaksanaan pelatihan.

Temuan tersebut juga didukung oleh hasil ulasan Google Review BBPVP Medan tahun 2023–2024, di mana beberapa peserta menyampaikan tanggapan beragam. Sebagian memberikan penilaian positif terhadap fasilitas dan lingkungan pelatihan, sementara lainnya menyoroti respons petugas administrasi, proses pendaftaran, serta penyampaian informasi yang dianggap belum maksimal.



Gambar 1. Ulasan Peserta BBPVP Medan di Google Review, 2023–2024

Sumber : Google Review BBPVP Medan

Data tersebut menggambarkan bahwa service quality merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam upaya peningkatan kepuasan peserta. Beberapa dimensi layanan seperti *reliability* (keandalan pelayanan), *responsiveness* (ketanggapan petugas), dan *empathy* (kepedulian terhadap peserta) perlu dievaluasi untuk mendukung efektivitas pelatihan di BBPVP Medan. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh

kinerja instruktur dan *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai hubungan kedua variabel tersebut terhadap kepuasan peserta pelatihan.

Evaluasi terhadap *service quality* BBPVP Medan penting dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan kepuasan peserta pelatihan dan relevansi program dengan kebutuhan industri. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengaruh kinerja instruktur dan *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan.

Menurut Asterina dan Sukoco (2019), kinerja instruktur merupakan kemampuan seorang instruktur untuk melakukan perbuatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, yang mencakup aspek perencanaan program belajar mengajar, pelaksanaan proses belajar mengajar, penciptaan dan pemeliharaan kelas yang optimal, pengendalian kondisi belajar yang optimal, serta penilaian hasil belajar. Prinsip-prinsip tersebut juga relevan diterapkan pada instruktur, yang dalam konteks pelatihan bertugas merancang, melaksanakan, serta mengevaluasi kegiatan belajar untuk mencapai tujuan pelatihan secara efektif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra et al., (2023), kinerja instruktur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta didik. Sementara dalam penelitian Rezaei et al., (2023), menemukan bahwa tidak semua aspek kinerja instruktur berdampak positif terhadap kepuasan peserta didik. Misalnya, penggunaan kekuasaan koersif atau otoritas formal oleh instruktur memiliki hubungan negatif dengan kepuasan akademik peserta didik.

Service quality yang diberikan kepada peserta pelatihan juga memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan peserta. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kepuasan peserta pelatihan (Chandra et al., 2020). Pada dasarnya, konsep kepuasan peserta pelatihan dapat dikaitkan dengan konsep kepuasan pelanggan, mengingat peserta pelatihan bertindak sebagai pihak penerima layanan (pelanggan) dalam konteks jasa pendidikan dan pelatihan. Menurut Indrasari (2019) *service quality* bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan *service quality* agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan

tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan tentang pelayanan yang telah diberikan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan. Penelitian yang dilakukan oleh Kayla Almira et al., (2024) menemukan bahwa *service quality* memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan di lembaga pelatihan komputer. Penelitian lain yang dilakukan oleh Bwachele et al., (2023), menunjukkan bahwa *service quality* tidak selalu memberikan dampak positif terhadap kepuasan peserta pelatihan. didimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan mahasiswa. Faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan adalah kurangnya transparansi dalam layanan, ketidakpastian pada jadwal layanan, serta ketidaksesuaian antara harapan peserta dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui secara lebih mendalam pengaruh Kinerja Instruktur dan *Service Quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik manajemen sumber daya manusia serta dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi BBPVP Medan untuk meningkatkan kinerja instruktur dan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan peserta pelatihan yang optimal.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sebelumnya telah dipaparkan, maka dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Data pengaduan masyarakat BBPVP Medan pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan adanya keluhan terkait kinerja instruktur.
2. Berdasarkan data pengaduan masyarakat dari BBPVP Medan dan *google review*, ditemukan beberapa permasalahan dalam *service quality* di BBPVP Medan.
3. Berdasarkan hasil ulasan peserta di *Google Review* serta data pengaduan

masyarakat dari BBPVP Medan, terlihat adanya keluhan-keluhan yang berkaitan dengan pengalaman selama mengikuti pelatihan, serta ketidakpuasan terhadap *service quality*.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan, agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah dan jelas, maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada Kinerja Instruktur, *Service Quality*, dan Kepuasan Peserta Pelatihan di BBPVP Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Apakah terdapat pengaruh antara kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh antara *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan?
3. Apakah kinerja instruktur dan *service quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja instruktur terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh simultan antara kinerja instruktur dan *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya tujuan penelitian diatas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh kinerja instruktur dan *service quality* terhadap kepuasan peserta pelatihan di lembaga vokasi. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengasah keterampilan dalam melakukan penelitian ilmiah, mulai dari tahap perumusan masalah, pengumpulan data, hingga analisis hasil. Penelitian ini juga memberikan pengalaman praktis dalam memahami dinamika manajemen sumber daya manusia di sektor pendidikan vokasi, sehingga dapat menjadi bekal penting untuk pengembangan diri di masa mendatang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi BBPVP Medan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelatihan yang diselenggarakan. Hasil penelitian dapat menjadi acuan untuk memperbaiki kinerja instruktur melalui pelatihan atau pengembangan kompetensi yang lebih terarah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran mengenai aspek-aspek layanan yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan peserta pelatihan. Dengan demikian, BBPVP Medan dapat meningkatkan kepuasan peserta sekaligus memperkuat reputasinya sebagai lembaga pelatihan vokasi yang unggul.

3. Bagi Universitas Negeri Medan

Penelitian ini dapat menambah bahan literatur kepustakaan dan menjadi bahan referensi mengenai penerapan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya yang berkaitan dengan pengaruh Kinerja Instruktur dan *Service Quality* terhadap kepuasan Peserta Pelatihan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik bagi Universitas Negeri Medan yakni dengan menambah referensi ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia dan pendidikan

vokasi. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam perkuliahan atau diskusi akademik, khususnya aspek yang menyoroti kinerja karyawan, *service quality*, dan kepuasan peserta pelatihan. Selain itu, penelitian ini juga dapat meningkatkan citra Universitas Negeri Medan sebagai institusi pendidikan tinggi yang aktif menghasilkan penelitian berkualitas dan relevan dengan kebutuhan dunia kerja.

4. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi ataupun rujukan kepada peneliti berikutnya yang membahas masalah yang sama ataupun berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.