
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INSTRUKTUR TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN KEJURUAN PARIWISATA DI BPVP LOMBOK TIMUR

Oleh

Nita Septi Aryanti¹, Syech Idrus², Lalu Yulendra³

^{1,2,3}Program Studi S1 Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Pancasila

Email: ¹nitaseptiaryanti@gmail.com, ²sidroess@gmail.com,

³laluyulendrampar@gmail.com

Article History:

Received: 14-01-2026

Revised: 15-01-2026

Accepted: 16-01-2026

Keywords:

BPVP East Lombok,
Satisfaction,
Qualitative,
Purposive Sampling,
Skill.

Abstract: Job training is one part of the coaching and development of the workforce to improve the quality of human resources. The training program provided by the East Lombok Vocational and Productivity Training Center (BPVP) will be in accordance with expectations if it is based on good work management, starting from activity planning, implementation, and evaluation of the training program. The current learning conditions at the East Lombok BPVP provide training with monotonous methods and less varied training strategies, resulting in saturation and boredom for the participants. The objectives to be achieved in this study are to describe the satisfaction of food and beverage product training participants at the East Lombok BPVP. This type of research is qualitative research. The objects of this study are all training indicators that play a role in improving the skills of training participants. In determining the informants, this study used the Purposive Sampling Technique. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Qualitative data analysis techniques were carried out simultaneously with the data collection process covering three simultaneous activities, namely data reduction, data presentation and conclusions. The results of this study are that 80% training participants are satisfied with the training materials, models and methods used by instructors when teaching, and the facilities provided by BPVP East Lombok. Judging from the time given because it is too little and the availability of training tools that are not complete for all food and beverage product training participants at BPVP East Lombok, some participants said they were dissatisfied with this. The suggestion in this study is to maximize the skills obtained by training participants to add training time so that participants are more confident in competing in the world of work or independent business

PENDAHULUAN

Balai Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas (BPVP) Lombok Timur telah berdiri sejak tahun 2014 dengan berbagai program yang telah dikembangkan. Balai Latihan Kerja secara

resmi mengembangkan berbagai kegiatan pelatihan, namun setelah masyarakat mendapatkan pelatihan di Balai Latihan Kerja masih belum dapat mengaplikasikan keterampilan yang didapat secara lebih signifikan dalam kehidupan sehari-harinya.

Dalam memberikan pelatihan, instansi harus memberikan kualitas pelayanan yang baik agar peserta pelatihan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instruktur pelatihan di Balai Pelatihan. Kepuasan tersebut akan mempengaruhi kualitas pelatihan yang sedang dilaksanakan. Jika peserta pelatihan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka para peserta akan nyaman sehingga memberi kemudahan dalam menyerap materi pelatihan serta mengimplementasikannya dalam dunia kerja yang sedang digeluti. Tentunya hal ini akan sangat berdampak positif pada instansi maupun lembaga atau perusahaan dimana pegawai tersebut bekerja.

Tujuan utama para peserta pelatihan adalah untuk meningkatkan kompetensi kerja demi bersaing di dunia kerja baik pada industri, lembaga pemerintah maupun swasta, serta instansi-instansi lainnya. Tujuan para peserta pelatihan ini tertuang dalam apa yang mereka harapkan selama mengikuti pelatihan. Harapan-harapan ini akan terlihat pada kepuasan maupun ketidakpuasan para peserta selama mengikuti pelatihan.

Kondisi pembelajaran di BPVP Lombok Timur saat ini adalah instruktur pelatihan memberikan pelatihan dengan metode monoton dan strategi melatih yang kurang bervariasi, sehingga menyebabkan kejenuhan dan kebosanan bagi para peserta.

Kejenuhan dan kebosanan tersebut akan mengakibatkan rendahnya daya serap peserta terhadap materi pelatihan yang sedang diberikan sehingga peserta pelatihan masih kurang puas. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instruktur membuat para peserta pelatihan merasa jenuh dan bosan. Hal ini mengakibatkan rendahnya daya serap peserta terhadap materi pelatihan yang sedang diberikan. Selain itu, materi yang diberikan oleh instruktur sangat padat sehingga tidak memiliki waktu yang maksimal untuk membantu kesulitan peserta. Kurangnya inisiatif instruktur pelatihan dalam mengatasi kebosanan dan kejenuhan para peserta pelatihan juga menjadi sorotan para peserta. Mereka menyatakan bahwa instruktur pelatihan sangat jarang memberikan *ice breaking* untuk mengatasi kejenuhan peserta. Hal-hal tersebut cenderung mengakibatkan rendahnya kepuasan peserta pelatihan selama menerima pelatihan dari instruktur yang berimbas pada rendahnya ilmu yang diperoleh selama mengikuti pelatihan.

Kepuasan peserta pelatihan akan terwujud jika ada hubungan yang terpenuhi antara harapan peserta pelatihan dengan kenyataan yang didapatkannya
tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan Peserta Pada Program Pelatihan *Food And Beverage (F&B) Product* di Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP) Lombok Timur.

LANDASAN TEORI

Kepuasan

Guna memperoleh akurasi teori pendukung tentang peserta pelatihan, dalam hal ini peserta pelatihan dikategorikan sebagai pelanggan atau konsumen. Kepuasan pelanggan adalah “perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan” (Batubara et al., 2014). Kepuasan merupakan fungsi dari “perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan” (Subagiyo, 2015). Kepuasan mahasiswa adalah “perasaan mahasiswa terhadap jenis pelayanan yang didapatkan dari perguruan tinggi” (Isnaini et al., 2015). Kepuasan

pelanggan adalah “respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/ jasa” (Syafe’i, 2022). Kepuasan dapat didefinisikan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dalam hubungan dan harapannya” (Putri & Utomo, 2017).

Mengukur Kepuasan Pelanggan (Peserta Pelatihan)

Perasaan senang atau kecewa seseorang akan yang muncul setelah pelanggan melakukan perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pelanggan setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembelian tersebut. Dengan demikian bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan oleh sebuah hotel di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan.

Selanjutnya, rumusan kepuasan pelanggan adalah bahwa kepuasan pelanggan = f (*expectations, perceived performance*). Persamaan tersebut menjelaskan bahwa terdapat dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations dan perceived performance*. Jika *perceived performance* yang didapatkan melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, dan jika yang sebaliknya terjadi maka pelanggan akan merasa kecewa. Jika sebuah hotel mendapatkan pelanggan tidak puas, maka hotel tersebut akan kehilangan kesempatan untuk membangun loyalitas pelanggan. Kepuasan atau ketidakpuasan akan memberikan pengaruh yang sangat besar dalam upaya membangun loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2016).

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Peserta Pelatihan)

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan (Indrasari, 2019) yaitu:

1. Kualitas produk
Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan
Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
 - a. Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
 - b. Biaya
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Keterampilan

Keterampilan adalah kelebihan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang untuk mampu menggunakan akal, pikiran, ide dan kreatifitasnya dalam mengerjakan atau menyelesaikan sesuatu (Lutfi, 2019:30)

Keterampilan tersebut dapat dilatih sehingga mampu melakukan sesuatu, tanpa adanya latihan dan proses pengasahan akal, fikiran tersebut tidak akan bisa menghasilkan sebuah keterampilan yang khusus atau terampil karena keterampilan bukanlah bakat yang bisa saja didapat tanpa melalui proses belajar yang intensif dan bukanlah merupakan kelebihan yang sudah diberikan semenjak lahir.

Pelatihan

Menurut Lutfi, (2019:6) Pelatihan merupakan kegiatan untuk meningkatkan kinerja ataupun keterampilan. Adapun program pelatihan untuk membentuk tenaga kerja yang ahli dan berkompeten di bidangnya, yaitu:

1. *Skills Training*
2. *Re-training*
3. *Cross Functional Training*
4. *Team Training*
5. *Creativity Training*

Kerangka Pemikiran

hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber : Diolah berdasarkan review penelitian terdahulu

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini jenis data yang dipakai adalah data kualitatif, yakni data diperoleh dari kesimpulan penelitian yang bersifat abstrak serta digambarkan dengan jelas melalui tulisan dengan tujuan supaya lebih mudah dimengerti oleh pembaca.

Pada penelitian yang dilakukan, penulis ikut terlibat ke lapangan (Field Research) secara langsung dengan tujuan untuk mencari informasi dan data di BPVP Lombok Timur secara langsung. Adapun tujuan kegiatan ini dilakukan ialah untuk mengumpulkan informasi dan data yang lebih relevan dengan masalah yang diteliti.

Pada penelitian ini metode yang digunakan ialah metode deskriptif yakni metode yang digunakan untuk memperoleh dan mengetahui suatu pengetahuan seluas-luasnya terhadap objek yang diteliti pada waktu tertentu. Sedangkan penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan status dari sebuah variabel, gejala, tema atau keadaan yang ada.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah di BPVP Lombok Timur, Jl. Dane Rahil, Lenek Daya, Kec. Lenek, Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat, 83661

Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah semua indikator-indikator pelatihan yang berperan dalam meningkatkan keterampilan peserta pelatihan Food and Beverage Product di BPVP Lombok Timur

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya dapat berubah. Variabel dependen sering juga disebut variabel respon yang dilambangkan dengan Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah kepuasan peserta pelatihan.

Informan

Dalam penentuan informan penelitian ini menggunakan Teknik Purposive Sampling. Teknik Purposive Sampling digunakan oleh peneliti untuk memilih informan dimana informan tersebut dipilih secara sengaja dengan adanya pertimbangan tertentu supaya data yang didapatkan nantinya dapat lebih representatif. Pada penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah semua peserta pelatihan Food and Beverage Product di BPVP Lombok Timur yang berjumlah 16 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara pengumpulan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data ketika menggunakan metode kualitatif ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung selama penelitian ini dilakukan, dari awal sampai akhir penelitian. Fungsinya untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan

- mengorganisasi sehingga interpretasi bisa ditarik.
2. Penyajian Data
Adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan suatu tindakan. Bentuk penyajiannya bisa berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan maupun bagan. Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk memudahkan membaca serta menarik kesimpulan.
 3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi
Menarik kesimpulan merupakan sebagian dari satu langkah dari konfigurasi yang utuh. Selama penelitian berlangsung kesimpulan juga dapat diverifikasi. Dalam langkah ini, peneliti menyusun rumusan proposisi yang berkenaan dengan prinsip logika, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, langkah selanjutnya adalah dengan mengkaji secara berulang terhadap data yang telah diperoleh, penghimpunan data yang telah terbentuk, serta proposisi yang telah dirumuskan. Setelah itu memberikan laporan hasil penelitian lengkap, dengan temuan baru yang berbeda dari temuan yang sudah ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Singkat BPVP Lombok Timur

BPVP Lombok Timur diresmikan pada tanggal 28 Maret 2014 yang dibangun di atas tanah sekitar 11,5 HA, dan saat itu dikenal sebagai Balai Latihan Kerja. Kemudian pada tahun 2022 seluruh UPTP BLK di Indonesia berubah nama menjadi Balai Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BPVP). BPVP Lombok Timur berdasarkan Permenaker Nomor I Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kemnaker, merupakan Balai Kelas II yang mempunyai tugas melaksanakan pelatihan vokasi dan peningkatan produktivitas, sertifikasi kompetensi serta konsultasi dan peningkatan jejaring di bidang pelatihan vokasi dan produktivitas.

Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Food and Beverage Product di BPVP Lombok Timur

Program Nasional Pemerintah Pusat dibawah Kementerian Tenaga Kerja adalah program pelatihan. BPVP Lombok Timur merupakan bagian atau unit dari Kementerian Tenaga Kerja (Kemnaker) dibawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (Ditjen Binalavotas). BPVP Lombok Timur sendiri memiliki beberapa satuan kerja, yaitu Bali, Nusa Tenggara Barat (NTB), dan Nusa Tenggara Timur (NTT). Dalam penyelenggaraan pelatihan kerja pada BPVP Lombok Timur, terdapat hak, kewajiban dan peraturan serta sanksi bagi peserta pelatihan, yaitu:

- a. Hak Peserta Pelatihan
 1. Mendapatkan pelatihan baik teori maupun praktik sesuai unit kompetensi pada kejuruan/sub kejuruan yang diikuti.
 2. Menggunakan bahan dan peralatan praktik pada jam pelatihan sesuai arahan Instruktur.
 3. Mendapat konsumsi siang.
 4. Mendapatkan Modul Pelatihan, ATK, pakaian kerja dan pakaian olahraga.
 5. Mendapatkan Asuransi selama mengikuti pelatihan.
 6. Mendapatkan uang transportasi pelatihan.
 7. Mendapatkan uang transportasi OJT.

8. Dapat mengajukan pertanyaan dan mendapat penjelasan dari Instruktur.
9. Mendapat Sertifikat Pelatihan jika dinyatakan kompeten di akhir pelatihan.
- b. Mengikuti UJK sesuai ketentuan pendanaan.
- c. Kewajiban Peserta Pelatihan
 1. Hadir mengikuti setiap kegiatan Pelatihan yang telah dijadwalkan.
 2. Sepuluh (10) menit sebelum apel pagi dimulai dan sepuluh (10) menit sebelum Pelatihan dimulai peserta diwajibkan sudah berada di ruangan teori/ praktik sesuai jadwal yang sudah ditetapkan.
 3. Mengisi daftar hadir sesuai dengan daftar hadir peserta.
 4. Menghormati seluruh karyawan BPVP Lombok Timur dan sesama peserta Pelatihan.
 5. Memakai peralatan/ perlengkapan keselamatan kerja.
 6. Peserta Pelatihan wajib:
 - i. Menjaga kebersihan ruang teori/praktik, lingkungan workshop dan lingkungan kantor BPVP Lombok Timur.
 - ii. Menjaga kebutuhan dan menghindari terjadinya kerusakan peralatan dan perlengkapan Pelatihan yang berada dalam *ruang praktek* (week).
 - iii. Pemakaian bahan-bahan Pelatihan yang sudah disiapkan secara efisien.
 - iv. Tertib agar proses Pelatihan berjalan lancar setiap harinya.
 - v. Mematuhi perintah dan pembagian tugas dari Instruktur selama Pelatihan.
 7. Menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
 8. Peserta wajib memarkirkan kendaraannya pada tempat yang telah ditentukan dan harus mengunci kendaraan (termasuk kunci tambahan lainnya, kehilangan menjadi tanggung jawab pemilik).
 9. Mengumpulkan HP untuk disimpan oleh Instruktur.
 10. Peserta laki-laki wajib memotong cepak rambutnya selama Pelatihan berlangsung (disisakan 1 cm).
 11. Peserta wajib memakai pakaian kerja dengan rapi, tidak diperkenankan melepas kancing baju lebih dari satu buah.
- d. Peraturan bagi Peserta Pelatihan
 1. Tidak boleh bertindak yang menentang dengan Pancasila, UUD 1945, Agama, Hukum yang berlaku serta norma-norma/ aturan-aturan lainnya.
 2. Peserta yang terlambat apel pagi tidak diperkenankan masuk kelas/*workshop*.
 3. Dua (2) hari berturut-turut tidak masuk kelas dinyatakan diberhentikan dan dapat digantikan oleh calon peserta lainnya.
 4. Tidak diperbolehkan merokok selama Pelatihan.
 5. Tidak boleh menggunakan HP pada saat Pelatihan (teori atau praktik).
 6. Tidak boleh mengambil hasil pekerjaan orang lain atau peserta pelatihan lain.
 7. Tidak boleh mengambil alat-alat dan bahan-bahan Pelatihan.
 8. Tidak boleh menggunakan alat, bahan, mesin, peralatan lainnya sebelum diperintahkan/diajarkan oleh Instruktur.
 9. Tidak boleh menggambar, mencoret, menulis atau merusak perlengkapan dan alat/perkakas Pelatihan dan barang bukan miliknya.
 10. Tidak boleh membuang sampah tidak pada tempatnya.
 11. Tidak boleh mengeluarkan suara atau gerakan yang berlebihan diluar koridor proses Pelatihan.

12. Dilarang memarkir kendaraan pada tempat yang tidak ditentukan/diluar tempat parkir dan masing-masing kendaraan dilengkapi pengaman/kunci khusus.
 13. Tidak boleh meninggalkan Pelatihan yang sedang berjalan tanpa seizin Instruktur.
 14. Bagi peserta Pelatihan yang menginap di Asrama tidak diperkenankan membawa sepeda motor, domino dan peralatan musik, sudah harus masuk Asrama jam 22.00 WIB.
 15. Tidak boleh menyetel musik di workshop.
 16. Peserta wajib mantaati semua peraturan yang di tetapkan oleh BPVP Lombok Timur.
- e. Sanksi bagi Peserta Pelatihan
1. Melakukan kebersihan di lingkungan BPVP.
 2. Melakukan *push up/sit up*/lari.
 3. Peserta Pelatihan yang bertingkah laku tidak sesuai dengan peraturan dan tidak mengikuti Pelatihan selama 90% dari total jam Pelatihan, maka tidak akan diikutkan OJT serta tidak diberikan sertifikat Pelatihan.
 4. Teguran lisan atau teguran tertulis kepada yang bersangkutan atau kepada orang tua/wali.
 5. Diberhentikan sebagai peserta Pelatihan, maka gugurlah hak dan kewajibannya sebagai peserta Pelatihan.

Proses seleksi untuk masuk BPVP Lombok Timur saat sekarang ini dilakukan melalui tahap wawancara, dimana tujuannya adalah untuk melihat kesungguhan dan ketertarikan calon siswa pada pelatihan yang diminatinya. Tes wawancara yang dilaksanakan meliputi beberapa penilaian diantaranya sikap mental, perilaku, dan pengetahuan umum. Dilihat dari latar belakang peserta pelatihan adalah umumnya masyarakat yang menganggur, mencari pengalaman dan menambah pengetahuan serta mencari keterampilan karena merasa belum mampu dan belum sepenuhnya memadai akan ilmu yang dimiliki. Proses seleksi dilakukan melalui tahap wawancara karena harus menyaring siswa yang sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya, karena setiap kelasnya hanya diisi oleh 16 orang siswa saja. Untuk itu proses seleksi tersebut harus sangat adil tanpa membedakan perlakuan antara peserta satu dengan yang lainnya, BPVP Lombok Timur sendiri lebih mengutamakan peserta pelatihan dengan tingkat pendidikan yang rendah dan adanya kemauan dalam diri peserta tersebut untuk mengikuti pelatihan. Dimana untuk kejuruan *Food and Beverage Product* lama pelatihannya adalah 180 Jam Pelajaran atau 22 hari.

BPVP Lombok Timur sebagai penyelenggara Pelatihan kerja memakai konsep Pelatihan Berbasis Kompetensi (PBK), yang diharapkan mampu menjawab kebutuhan tenaga kerja terampil di Indonesia yang sesuai dengan kebutuhan industri. Pelatihan berbasis kompetensi ditopang oleh tiga pilar utama, yaitu (Silvia, 2019:94):

1. Untuk membangun SDM unggul berbasis kompetensi diperlukan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).
2. PBK yang menitikberatkan pada penguasaan kemampuan kerja yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan standar yang ditetapkan di tempat kerja.
3. Sertifikasi kompetensi yang dilakukan secara sistematis dan obyektif melalui uji kompetensi sesuai standar kompetensi dan dilaksanakan oleh lembaga yang memiliki otoritas seperti Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP).

Terdapat beberapa aspek penting yang harus diperhatikan dalam upaya penyelenggaraan pelatihan, untuk menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten

pada bidangnya, maka ada beberapa unsur dalam pelatihan kerja yang harus terpenuhi. Berikut adalah beberapa unsur yang mendukung kelancaran penyelenggaraan program pelatihan keterampilan di BPVP Lombok Timur:

1. Tujuan Pelatihan

BPVP Lombok Timur bertujuan untuk menciptakan tenaga kerja yang terampil atau ahli agar lebih siap dan memenuhi persyaratan pasar kerja sehingga tenaga kerja lebih mampu bersaing dalam dunia kerja. BPVP Lombok Timur tentunya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas peserta pelatihan dengan harapan dapat menjadi bekal pengetahuan, keterampilan, dan etiket kerja dalam bersaing diluar maupun untuk bekal usaha mandiri (wirausaha) yang nantinya dapat mengurangi tingkat pengangguran.

Menurut Cici Suhardi salah satu peserta *Food and Beverage Product* di BPVP Lombok Timur, mengatakan bahwa:

“Saya merasa puas karena memilih BPVP Lombok Timur sebagai tempat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saya, bukan hanya dari segi pelatihan Food and Beverage Product saja tetapi juga dalam pelatihan softskill dan pembinaan sikap mental” (Wawancara dengan Cici Suhardi, tanggal 25 April 2025)

Sedangkan menurut peserta pelatihan bernama Dafis Rusgianto, juga mengatakan hal yang sama yaitu:

“Saya merasa puas dengan pelatihan yang saya dapatkan di BPVP Lombok Timur karena tujuan saya mengikuti pelatihan disini dapat tercapai sesuai dengan yang saya harapkan, yaitu mendapatkan keterampilan dan menambah ilmu pengetahuan yang sebanyak-banyaknya melalui pelatihan Food and Beverage Product” (Wawancara dengan Dafis Rusgianto, tanggal 25 April 2025)

Senada dengan hal diatas, peserta bernama M.Hasanun Taupiq juga mengatakan hal yang sama, yaitu:

“Saya sangat puas dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh BPVP Lombok Timur terutama jurusan yang saya pilih, karena saya sangat tertarik dengan dunia perhotelan jadi saya sangat ingin mendalami ilmu di bidang perhotelan salah satunya yaitu melalui Food and Beverage Product, saya sangat senang karena pembelajaran baik teori maupun praktek langsung diterapkan di hotel BPVP Lombok Timur, jadi belajar seakan sudah ditempat kerja” (Wawancara dengan M.Hasanun Taupiq, tanggal 25 April 2025)

Dilihat dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa BPVP Lombok Timur telah sukses dalam mencapai tujuannya dalam pelatihan. Data dari informan menyatakan puas terhadap tujuan pelatihan di BPVP Lombok Timur karena sesuai dengan yang mereka inginkan yang mana tujuan masyarakat masuk ke BPVP Lombok Timur mengambil jurusan *Food and Beverage Product* yaitu mendapatkan keahlian untuk bekerja di hotel.

2. Manfaat Pelatihan

Manfaat pelatihan itu sendiri dapat dilihat dari ketercapaian program pelatihan yang diselenggarakan baik oleh BPVP Lombok Timur maupun oleh siswa yang telah mengikuti pelatihan. BPVP Lombok Timur sebagai unit pelaksana teknis dari pelatihan berharap dengan diadakannya pelatihan tersebut dapat ikut andil untuk mengurangi pengangguran melalui peningkatan kualitas para mencari kerja.

Hal tersebut diperkuat oleh Devi Anggraini, ia menyatakan bahwa:

“Pelatihan yang saya dapatkan selama di BPVP Lombok Timur sangat bermanfaat baik dalam kehidupan sehari-hari maupun ditempat saya bekerja dan saya merasa puas akan

manfaat yang telah saya dapatkan tersebut” (Wawancara dengan Devi Anggraini, tanggal 25 April 2025)

Menurut peserta pelatihan bernama Eldo Oktrinanda, mengatakan bahwa:

“Bagi saya sendiri, merupakan suatu kepuasan tersendiri akan manfaat yang saya dapatkan selama menjalani pelatihan di BPVP Lombok Timur, tanpa disadari tidak hanya wawasan yang bertambah tetapi juga sikap dan disiplin yang dibina oleh BPVP Lombok Timur membuat saya bangga menjadi lulusan BPVP Lombok Timur” (Wawancara dengan Eldo Oktrinanda, tanggal 25 April 2025)

Sedangkan menurut peserta pelatihan bernama Heru Is Pratama, mengatakan bahwa:

“Sebelum mengikuti pelatihan di BPVP Lombok Timur, saya merasa bahwa saya masih sangat kurang ilmu mengenai perhotelan, walaupun saya sebelumnya sekolah di bidang perhotelan, namun di BPVP Lombok Timur saya lebih cepat memahaminya karena terfokus kepada praktek yang saya jalani selama pelatihan, disamping itu saya juga memperoleh sertifikat kompetensi yang sangat menunjang dalam pencarian kerja” (Wawancara dengan Heru Is Pratama, tanggal 25 April 2025)

Dari segi manfaat informan menyatakan puas terhadap manfaat pelatihan *Food and Beverage Product* yang diselenggarakan di BPVP Lombok Timur yang mana peserta yang mengikuti pelatihan di BPVP Lombok Timur tidak hanya diberikan pengetahuan tentang *Food and Beverage Product* tetapi juga diberikan pengetahuan *softskill* dan pembinaan sikap dan mental sehingga peserta mendapatkan pengetahuan baru selama menjalani pelatihan di BPVP Lombok Timur

3. Peserta Pelatihan

Peserta pelatihan dalam setiap kelas dibatasi jumlahnya hanya sejumlah 16orang. Dengan kapasitas yang terbatas tersebut, para peserta harus melewati beberapa seleksi sesuai dengan yang telah ditentukan. Peserta pelatihan didapatkan setelah menjalani proses seleksi wawancara. Berdasarkan hasil seleksi yang dilakukan oleh tim seleksi tersebut, didapatkanlah siswa pelatihan dengan latar belakang pendidikan yang berbeda mulai dari tidak bersekolah hingga sarjana. Para siswa yang lulus tersebut merupakan para tenaga kerja yang masih termasuk kepada usia yang produktif untuk bekerja serta memiliki minat dan bakatnya masing-masing. Proses seleksi peserta pelatihan ini dilakukan untuk menyaring siswa yang benar-benar berminat untuk mengikuti pelatihan.

Dari pernyataan tersebut, sebelum pelatihan berjalan, ada beberapa tahapan yang harus dilalui oleh para peserta mulai dari pendaftaran, tes tertulis sampai dengan tes wawancara.

Menurut Dany Fasera, mengenai proses seleksi di BPVP Lombok Timur untuk menjadi peserta pelatihan *Food and Beverage Product* adalah:

*“Menurut saya, proses seleksi tersebut terbilang cukup sulit, dimana semua yang mendaftar diikutkan untuk seleksi tes tertulis dan wawancara, tidak ada sistem gugur jadi semua murni diseleksi dari awal sampai akhir dan saya sebagai salah satu yang lolos untuk mengikuti pelatihan *Food and Beverage Product* merasa sangat puas dan bangga bisa ikut pelatihan di BPVP Lombok Timur” (Wawancara dengan Dany Fasera, tanggal 25 April 2025)*

Berbeda dengan yang dikatakan oleh peserta bernama Fadel Lerion Rahmana, yaitu:

“Saya merasa kurang puas dengan proses seleksi yang dilakukan di BPVP Lombok Timur, karena saya mendapati adanya siswa pelatihan yang masuknya dibantu oleh

keluarganya yang bekerja di BPVP Lombok Timur, menurut saya itu tidak adil karena semua peserta harus bersaing secara sehat bukan karena adanya orang dalam yang berperan. Harapan saya nantinya agar proses seleksi dapat dilakukan secara terbuka dan transparan tidak memandang status keluarganya siapa karena banyak diluar sana yang mengharapkan pelatihan ini.” (Wawancara dengan Fadel Lerion Rahmana, tanggal 25 April 2025)

Berdasarkan keterangan di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa proses seleksi sudah berjalan dengan baik namun masih ada saja oknum yang berbuat curang dalam proses pemilihan peserta tersebut karena masih adanya peran orang dalam di proses tersebut, hal ini membuat beberapa pesertamenjadi kurang puas dengan proses seleksi tersebut.

4. Tenaga Pelatih atau Instruktur

Para pelatih atau instruktur sangat berperan dalam proses pelatihan. Oleh sebab itu, perlu dipilih pelatih atau instruktur yang benar-benar memiliki wawasan yang luas dan ahli serta cakap dalam berbagi ilmu pengetahuan yang ia miliki agar peserta pelatihan juga mendapatkan ilmu yang diberikan oleh instruktur tersebut.

Syarat tenaga pelatih atau instruktur yang dapat digunakan sebagai pertimbangan adalah disiapkannya pelatih atau instruktur yang telah kompeten dan memiliki keahlian pada bidang tertentu. Adapun daftar tenaga pelatih atau instruktur program Pariwisata di BPVP Lombok Timur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Daftar Tenaga Pelatih atau Instruktur Program Pariwisata

No	Nama	Dikdas Instruktur	Sertifikat Teknis	Asesor Kompetensi	Ket
1	Nita Septi Aryanti	Ada	Ada	Ada	PNS
2	Edison	Ada	Ada	Ada	PNS
3	Ronanda Ayu Wulandari	Ada	Ada	Ada	PNS
4	Rudi Noor Cahyono	Ada	Ada	Ada	PNS
5	Rama Dwi Rananta	Ada	Ada	Ada	PNS
6	Gannu Farma Hernanto	Ada	Ada	Ada	PNS
7	Aldyth Primadana Putra	Ada	Ada	Ada	PNS
8	Ni Luh Yunik Anita Rizky	Ada	Ada	Ada	PNS
9	Olivia Anggriany Hutabarat	Ada	Ada	Ada	PNS
10	Handayani Simorangkir	Ada	Ada	Ada	PNS
11	Agustian Harahap	Ada	Ada	Ada	PNS
12	Inah	Ada	Ada	Ada	PPPK

Sumber: Balai Laih Kerja (BPVP) Lombok Timur, 20 April 2025

Dilihat dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa instruktur pada BPVP Lombok Timur telah memenuhi syarat sebagai instruktur, semua instruktur telah kompeten dan memiliki sertifikat kompetensi. Tenaga pelatih atau instruktur diberikan hak dan kewenangan oleh pejabat untuk melaksanakan segala bentuk tugas kepelatihan dan diberikan SK sebagai pelaksana kegiatan untuk menjalankan tupoksinya sebagai instruktur terhadap peserta pelatihan sesuai dengan bidang yang dimiliki.

Memiliki pribadi yang baik. Kepribadian yang dimiliki instruktur sekaligus sebagai cermin bagi para peserta pelatihan, untuk itu perlu dipilih instruktur yang memiliki pribadi yang baik. Jika dilihat dari kepribadian tenaga pelatih atau instruktur di BPVP Lombok Timur, dinilai sudah sangat baik karena ia tidak hanya berperan sebagai pengajar tetapi juga pendidik. Para instruktur harus memiliki komitmen dan patuh terhadap kebijakan yang telah ditentukan. Walaupun siswa pelatihan berasal dari latar belakang pendidikan dan karakter yang berbeda, para instruktur dituntut mampu mengendalikan dan mendidik dengan segala kemampuan dan fasilitas yang tersedia.

Menurut peserta pelatihan bernama Rama Dani Liko Putra, mengatakan bahwa:

“Saya sangat puas dengan instruktur yang mengajar dikelas karena instruktur yang mengajar sangatlah bijak dalam mengajar, memberikan banyak ilmu yang bermanfaat, dalam bekerja menunjukkan sikap yang sangat mendidik, memberikan contoh yang sangat baik kepada peserta pelatihan baik dalam bertutur kata, penampilan maupun pada saat diluar kelas” (Wawancara dengan Rama Dani Liko Putra, tanggal 25 April 2025)

Berdasarkan pernyataan-pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa informan sangat puas terhadap instruktur yang mengajar sudah sangat kompeten dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Instruktur bisa memberikan ilmu yang tepat terhadap peserta pelatihan dan bersikap yang mendidik serta bertutur kata yang baik.

5. Waktu Pelatihan

Waktu pelatihan digunakan untuk mengetahui apakah lamanya pelatihan yang dijalankan berpengaruh terhadap keterampilan para peserta pelatihan. Menurut pendapat peserta pelatihan bernama Elinda Sani Oktari yaitu:

“Waktu yang diberikan selama pelatihan sebenarnya agak kurang, karena menurut saya kalau ditambahkan lagi tentunya lebih bisa menambahkan pembelajaran yang lain terkait Food and Beverage Product, namun sepertinya waktu yang diberikan tersebut telah ditetapkan oleh BPVP Lombok Timur, jadi ilmu yang diberikan telah disesuaikan dengan waktu yang disediakan” (Wawancara dengan Elinda Sani Oktari, tanggal 25 April 2025)

Berbeda dengan peserta pelatihan bernama Nanda Misyuni yang mengatakan bahwa:

“Bagi saya waktu yang diberikan oleh BPVP Lombok Timur terhadap pelatihan Food and Beverage Product sudah sangat cukup karena jika dilihat dari modul semua sudah diajarkan oleh instruktur” (Wawancara dengan Nanda Misyuni, tanggal 25 April 2025)

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa informan menyatakan puas terhadap lamanya pelatihan di BPVP Lombok Timur hanya memberikan saran agar waktu atau lamanya pelatihan agar ditambah karena yang dilaksanakan dapat mempengaruhi keterampilan para peserta pelatihan.

6. Materi atau Bahan Pelatihan

Ketentuan materi pembelajaran telah diatur dalam SK Ketenagakerjaan, yaitu 25 % teori dan 75 % praktek. Materi pembelajaran yang bersifat teori dipelajari diawal sebagai dasar oleh para peserta pelatihan nantinya di pembelajaran praktek. Kegiatan pelatihan di BPVP Lombok Timur mengacu pada kurikulum nasional berbasis kompetensi yaitu SKKNI setiap sub kejuruan yang sesuai dengan standar pelatihan kerja Internasional.

Menurut Nurul Fadila sebagai salah satu peserta pelatihan *Food and Beverage Product* menilai materi atau bahan pelatihan adalah sebagai berikut:

“Saya sangat puas akan bahan pelatihan yang diberikan oleh BPVP Lombok Timur selama saya mengikuti pelatihan Food and Beverage Product karena tidak pernah mengalami kesulitan dengan bahan-bahan pelatihan. Saat awal pelatihan berlangsung, bahan pelatihan tersebut sudah datang dahulu secara lengkap. Begitu juga dengan materi pelatihan, materi pelatihan sudah tertuang didalam modul pelatihan, jadi sangat memudahkan ketika belajar di kelas maupun di rumah. Secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPVP Lombok Timur” (Wawancara dengan Nurul Fadila, tanggal 25 April 2025)

Berdasarkan pendapat informan diatas menyatakan sangat puas terhadap materi dan bahan pelatihan karena bahan pelatihan selalu tersedia dan datang dengan lengkap selama pelatihan, materi yang diberikan sudah sesuai dengan SKKNI dan sudah tepat dengan yang akan dipakai di dunia kerja nantinya.

7. Fasilitas

Agar program kegiatan pelatihan berjalan sukses, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai. Dimana fasilitas yang cukup memadai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam pelatihan untuk mendukung jalannya pelatihan. Seluruh kegiatan pelatihan menggunakan fasilitas atau sarana dan prasarana yang dimiliki oleh BPVP Lombok Timur.

Berdasarkan sarana prasarana yang difasilitasi oleh BPVP Lombok Timur terhadap peserta pelatihan *Food and Beverage Product*, penulis membagi penilaian sarana prasarana pelatihan tersebut menjadi beberapa item, diantaranya:

a. Ruang Pelatihan

Ruang pelatihan *Food and Beverage Product* dinilai dalam keadaan baik, nyaman dan bersih. Di ruangan tersedia alat atau media pelatihan dalam kondisi yang baik, meja dan kursi bagi instruktur dan siswa pelatihan tersedia dalam kondisi baik dan cukup. Lampu penerangan dan proyektor LCD telah cukup memadai dalam mendukung proses belajar mengajar.

Menurut Livia Ramadhani tentang fasilitas pelatihan di BPVP Lombok Timur adalah:
“Saya sangat puas dengan fasilitas yang diberikan oleh BPVP Lombok Timur karena sangat menunjang dalam proses pembelajaran baik itu fasilitas di dalam kelas maupun di luar kelas” (Wawancara dengan Livia Ramadhani, tanggal 25 April 2025)



Gambar 2 Ruang Pelatihan Teori



Gambar 3 Ruang Pelatihan Praktek

Sesuai dengan yang ditentukan, apabila saat pelatihan bahan pelatihan dirasa kurang, maka BPVP Lombok Timur melayani pengajuan penambahan bahan, dan petugas yang bertugas dalam pengantaran bahanpun dinilai sopan dan ramah. Bahan pelatihan yang dipakai pada saat itu bisa jadi tidak akan digunakan lagi untuk pelatihan gelombang selanjutnya karena setiap paket pelatihan telah terdapat anggaran untuk bahan pelatihannya, kecuali untuk bahan yang memang bisa digunakan dalam jangka lama.

Menurut peserta pelatihan bernama M. Al Harris, mengatakan bahwa:

“Saya sangat puas dengan bahan maupun materi yang disajikan oleh BPVP Lombok Timur, karena semuanya menjadi penunjang dalam pelatihan, sangat membantu saya untuk lebih memahami praktek kerja yang sesungguhnya karena bahan pelatihan yang lengkap” (Wawancara dengan M. Al Harris, tanggal 25 April 2025)

b. Baju dan Asuransi

Setiap peserta pelatihan mendapatkan baju pelatihan berupa kaos atau kemeja sebanyak 2 (dua) buah dan fasilitas kartu asuransi selama pelatihan yang datang tepat waktu. Berdasarkan penilaian peserta untuk baju pelatihan, dinilai nyaman pada saat digunakan dan

ukuran bajupun telah sesuai dengan permintaan pada saat mendaftar ulang. Hal ini dituturkan oleh peserta pelatihan *Food and Beverage Product* bernama Lalu Faris Hilman:

"Baju pelatihan yang kita dapatkan sebanyak 2 buah, dimana satu chef jacket dan satu lagi baju kaos. Baju yang diberikan menurut saya dengan bahan yang bagus serta nyaman digunakan, model yang dirancangpun seperti baju kerja yang sesungguhnya seperti di hotel-hotel ataupun tempat kerja lainnya. Kami juga mendapatkan apron dan safety shoes yang khusus digunakan di dapur. Kalau asuransi juga sangat bermanfaat bagi siswa, mengingat jika terjadi kecelakaan pada saat pelatihan, maka BPVP bertanggungjawab dengan memberikan fasilitas asuransi tersebut, kalau saya pribadi alhamdulillah tidak ada terjadi apa-apa selama pelatihan jadi tidak ada memakai fasilitas tersebut." (Wawancara dengan Lalu Faris Hilman, tanggal 25 April 2025)



Gambar 4. Baju Pelatihan

c. Fasilitas Peralatan

Berdasarkan penilaian salah satu peserta pelatihan bernama Fratiwy Arman yaitu:

"Peralatan yang digunakan dalam kondisi bagus dan terbarukan mengikuti perkembangan teknologi sekarang ini, dapur dalam kondisi baik dan penerangan workshop sangat memadai. Namun, karena keterbatasan jumlah peralatan yang membuat peserta pelatihan pada saat praktek kadang harus bergantian untuk menggunakannya karena tidak semua peralatan difasilitasi sebanyak peserta pelatihan." (Wawancara dengan Fratiwy Arman tanggal 25 April 2025)

Hal tersebut menurut penulis, akan lebih baiknya apabila peralatan yang disediakan samaukupnya dengan jumlah peserta pelatihan agar pelatihan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan dari pendapat informan diatas dapat disimpulkan peserta pelatihan puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh BPVP Lombok Timur yang mana seperti peralatan yang disediakan sudah yang terbaru cuma saran dari informan agar ditambahkan karena masih kurang dan tentang pakaian yang diberikan sudah puas karena bajunya nyaman dipakai.

8. Model atau Metode Pelatihan

Di BPVP Lombok Timur dikenal dengan namanya (PBK) yaitu pelatihan berbasis kompetensi, dimana PBK merupakan metode yang digunakan dalam proses belajar selama mengikuti pelatihan, dengan tujuan untuk menciptakan SDM yang kompeten dan dapat berdaya saing.

BPVP Lombok Timur juga memiliki misi agar lulusan dapat belajar pada dunia kerja secara langsung, melihat suasana dan mempelajari manajemen kerja, agar menjadi bekal untuk dapat menciptakan usaha mandiri, sehingga dapat mewujudkan lapangan kerja bagi orang lain.

Menurut M. Arif Syawil Chan peserta pelatihan Housekeeping menyatakan bahwa:

“Saya merasa puas dengan metode pelatihan yang dilakukan oleh instruktur Food and Beverage Product karena metode yang dilakukan oleh instruktur tersebut sudah berbasis kompetensi yang tujuannya adalah untuk meningkatkan keterampilan siswanya dan semua metode yang dilakukan adalah untuk memajukan kita semua agar lebih siap menghadapi dunia kerja” (Wawancara dengan M. Arif Syawil Chan tanggal 25 April 2025)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa informan menyatakan puas terhadap metode yang digunakan oleh instruktur pada saat pelatihan dinilai cukup bagus dan membuat peserta pelatihan puasakan metode tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan keterangan sebelumnya, maka kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan peserta pelatihan, dapat dilihat bahwa hampir semua peserta pelatihan merasa puas dengan materi pelatihan, model dan metode yang digunakan oleh instruktur saat mengajar, dan fasilitas sarana prasarana yang disediakan oleh BPVP Lombok Timur,
2. Dilihat dari waktu yang diberikan karena terlalu sedikit dan ketersediaan alat pelatihan yang tidak lengkap untuk semua peserta pelatihan Food and Beverage Product di BPVP Lombok Timur, beberapa peserta mengatakan kurang puas dengan hal tersebut, serta proses seleksi yang dinilai kurang transparan.

SARAN

Saran dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya dapat mengangkat topik dan pembahasan yang lebih mendalam lagi agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal lagi.
2. Agar lebih maksimal lagi skills yang didapatkan oleh peserta pelatihan agar menambahkan waktu pelatihan tujuannya agar peserta lebih yakin lagi untuk bersaing didunia kerja maupun usaha mandiri.
3. Agar proses seleksi dijalankan secara terbuka dan transparan karena banyaknya masyarakat yang ingin mengikuti pelatihan di BPVP Lombok Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ambari, Habibur Rahman Al. 2019. *Peran Balai Latihan Kerja Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia*. Skripsi Pasca Sarjana Universitas Andalas
- [2] Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- [3] Artana, Y. I. K. O., & Arka, S. 2015. Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Dan Disparitas Pendapatan Antardaerah Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, 8(1), 1–112.
- [4] Bankir. 2016. *Supervisi Manajemen Risiko Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- [5] Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- [6] Batubara, K., et al. 2014. Pengaruh gaji, upah, dan tunjangan karyawan terhadap kinerja karyawan pada pt. xyz. *E-jurnal Teknik Industri USU*, 3 (5), 23-28.
- [7] BPVP Lombok Timur. 2024. Sejarah BPVP Lombok Timur. Diakses 01 Juni 2024 BPVPlomboktimur.kemnaker.go.id
- [8] BPS. 2024. Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi. Diakses pada 02 Juni 2024. <https://www.bps.go.id/html>
- [9] BPS. 2024. Berita Resmi Statistik. Diakses pada 02 Juni 2024. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/05/1673/agustus-2020>
- [10] Dimiyati, Azima. 2018. *Analisis Efektivitas Program Pelatihan Kerja Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Latihan Kerja (UPTD BPVP) Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Keterampilan Masyarakat*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung
- [11] Hamalik, Oemar. 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia “Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan” Pendekatan Terpadu*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- [12] Hanitijo Soemitro, Roni. 2018. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia
- [13] Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- [14] Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo. Press
- [15] Lutfi, Muh. 2019. *Peran Balai Latihan Kerja Dalam Pengembangan Keterampilan Masyarakat Luwu Utara (Studi Kasus BPVP Luwu Utara)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
- [16] Nazarudin, Rian. 2018. *Analisis Peran Pelatihan Kerja Oleh BPVP Dalam Meningkatkan Potensi Angkatan Kerja Di Bandar Lampung Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam*. Lampung: Institut Agama Islam Negeri Metro
- [17] Putri, Y. L., & Utomo, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.
- [18] Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2014. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Penelitian Pemasaran*. Bogor: Katalog Dalam Terbitan (KDT).
- [19] Silvia, Yovina. 2019. *Pelaksanaan Pelatih Kerja Pada BPVP Lombok Timur Dalam Meningkatkan Keterampilan Calon Tenaga Kerja Di Provinsi Sumatera Barat*. Skripsi Fakultas Hukum Universitas Andalas
- [20] Simamora, Henry. 2023, *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi kedua*. Yogyakarta : STIE YKPN
- [21] Sugiyono. 2015. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- [22] Sugiyono. 2016. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

- [23] Sukirno, Sadono. 2012. *Makroekonomi Teori Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [24] Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.
- [25] Yatim Riyanto. 2019. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: SI