

**ANALISIS KEPUASAN PESERTA PELATIHAN  
HOUSEKEEPING DI BALAI LATIHAN KERJA (BLK)  
PADANG**

**Proyek Akhir Ini Diajukan  
Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata**



**Baitul Makmur  
191000293301004**

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT**

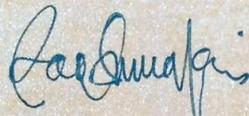
**2021**

**PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR**

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, Agustus 2021

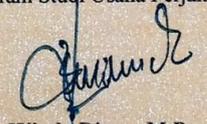
Pembimbing I

  
**Rahmat Aris, S.E., M.M**

Pembimbing II

  
**H. Eddi Novra, M.Par**

Menyetujui :  
Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata,

  
**Winda Diana, M.Par**

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

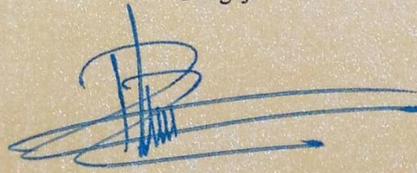
Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh:

Nama : Baitul Makmur  
NIM : 191000293301004  
Judul : Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

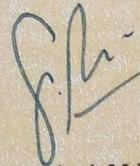
Bukittinggi, 10 September 2021

Penguji I



**Rozi Yuliani, S.ST.Par, M.M**

Penguji II



**Sri Ariani, M.Pd**

Menyetujui :

Dekan,



**Rozi Yuliani, S.ST.Par, M.M**

**FAKULTAS PARIWISATA  
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**Proyek Akhir, September 2021  
Baitul Makmur**

**Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK)  
Padang**

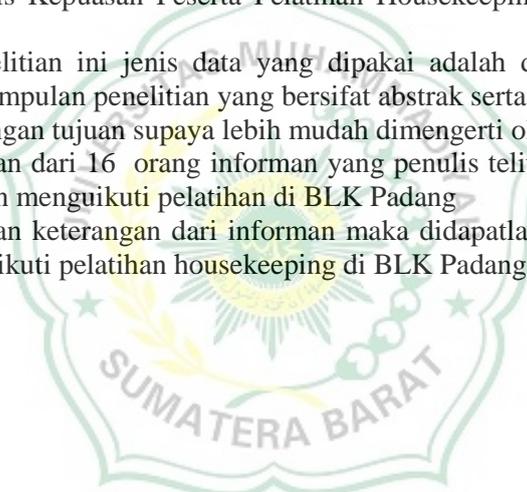
**ABSTRAK**

**Baitul Makmur (2021).** Indonesia menjadi salah satu dari negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia. Badan Pusat Statistik (BPS) mendata bahwa jumlah penduduk di Indonesia hingga tahun 2020 sebanyak 269 juta jiwa (BPS, 2020) . Akan tetapi banyak diantara mereka yang belum mempunyai keterampilan, Balai Latihan Kerja (BLK) Padang merupakan instansi yang menyediakan pelatihan kerja bagi masyarakat. Berdasarkan keterangan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang”

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.

Berdasarkan dari 16 orang informan yang penulis teliti di lapangan menyatakan bahwa puas dengan mengikuti pelatihan di BLK Padang

Berdasarkan keterangan dari informan maka didapatkanlah bahwasanya masyarakat puas dengan mengikuti pelatihan housekeeping di BLK Padang



**Kata Kunci : Kepuasan Peserta Pelatihan**

**TOURISM FACULTY  
TOUR AND TRAVEL BUSSINES**

***Last Project, September 2021  
Baitul Makmur***

***Satisfaction Analysis of Housekeeping Training Participants at the Balai Latihan Kerja (BLK) Padang***

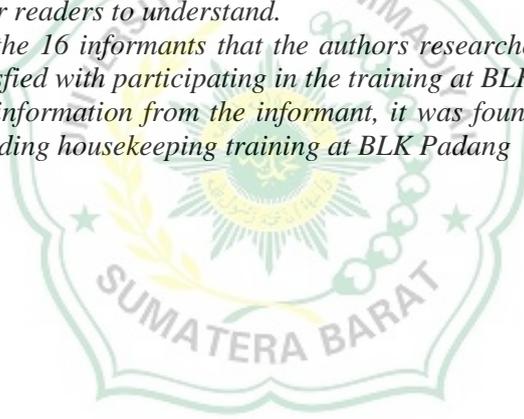
**ABSTRACT**

***Baitul Makmur (2021).*** Indonesia is one of the countries with the largest population in the world. The Central Statistics Agency (BPS) recorded that the population in Indonesia until 2020 was 269 million people (BPS, 2020). However, many of them do not have the skills, the Padang Vocational Training Center (BLK) is an institution that provides job training for the community. Based on this information the author is interested in conducting research on "Satisfaction Analysis of Housekeeping Training Participants at the Balai Latihan Kerja (BLK) Padang"

In this study, the type of data used is qualitative data, namely data obtained from research conclusions that are abstract and clearly described in writing with the aim of making it easier for readers to understand.

Based on the 16 informants that the authors researched in the field, they stated that they were satisfied with participating in the training at BLK Padang.

Based on information from the informant, it was found that the community was satisfied with attending housekeeping training at BLK Padang



***Keyword : Satisfaction of Training Participants***

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Baitul Makmur

NIM : 191000293301004

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 10 September 2021

Saya yang menyatakan



Baitul Makmur

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

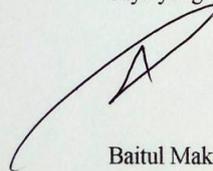
Nama : Baitul Makmur  
NIM : 191000293301004  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : 10 September 2021  
Saya yang menyatakan,



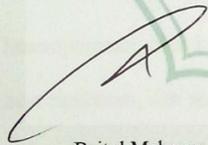
Baitul Makmur

## RIWAYAT HIDUP

Baitul Makmur, dilahirkan di Suayan pada tanggal 4 April 1987 adalah putra kelima dari lima bersaudara dari pasangan orang tua Nizamri dan Alm Rosin.

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar (SD) 28 Suayan Randah, Kab Lima Puluh Kota tahun 2000, Sekolah Menengah Pertama Ibnu Kaldun Tanjung Pati pada tahun 2003 dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMKN) 3 Payakumbuh pada tahun 2006, Politeknik Negeri Padang pada Tahun 2011. Pada tahun 2019 penulis diterima di jurusan Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah.

Pada tahun 2006 bekerja di Harris Hotel sebagai front Office selama 1 tahun, kemudian pada tahun 2011 bekerja di Bank BRI sebagai front liner selama 4 tahun, dan pada tahun 2015 sampai dengan saat ini bekerja di kantor Balai Latihan Kerja (BLK) Padang sebagai Instruktur Pariwisata.



Baitul Makmur

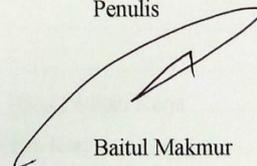
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul “**Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang**” Selama proses penyusunan proposal penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Rozi Yuliani, S.ST.Par, M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Winda Diana, M.Par selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Seluruh Pegawai dan Staff di Kantor Balai Latihan Kerja Padang yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan proposal.
4. Bapak/Ibu dan teman-teman semua yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama proses penyusunan proposal.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu ide dan saran positif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan, dan semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua stakeholder pada umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri.

Padang, September 2021  
Penulis



Baitul Makmur

## DAFTAR ISI

Lembar Judul	
Lembar Pernyataan Persetujuan Sidang .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
Abstract .....	v
Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	vii
Riwayat Hidup .....	viii
Kata Pengantar .....	ix
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kerangka Teori .....	9
2.1.1 Kepuasan .....	9
2.1.2 Keterampilan .....	10
2.1.3 Pelatihan .....	11
2.1.4 Balai Latihan Kerja .....	16
2.1.4.1 Tugas dan Fungsi Balai Latihan Kerja .....	17
2.1.4.2 Manfaat Balai Latihan Kerja .....	18
2.1.4.3 Susunan Organisasi Balai Latihan Kerja .....	19
2.2 Kerangka Konseptual .....	20

2.3 Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis dan Metode Penelitian .....	23
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
3.3 Objek Penelitian .....	24
3.4 <i>Informan</i> .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Instrumen Penelitian .....	28
3.7 Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.1.1 Sejarah BLK Padang .....	32
4.1.1.2 Visi dan Misi .....	33
4.1.1.3 Struktur Organisasi .....	34
4.2 Pembahasan Penelitian .....	35
4.2.1 Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping di BLK Padang .....	35
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penduduk Indonesia .....	1
Tabel 1.2 Data Pengangguran Indonesia .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	28
Tabel 4.1 Daftar Tenaga Pelatih atau Instruktur Program Pariwisata .....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	36
Gambar 4.2 Ruang Pelatihan Teori .....	50
Gambar 4.3 Ruang Pelatihan Praktek .....	51
Gambar 4.4 Baju Pelatihan .....	53
Gambar 4.5 Peralatan Pelatihan .....	54



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia menjadi salah satu dari negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di dunia. Badan Pusat Statistik (BPS) mendata bahwa jumlah penduduk di Indonesia hingga tahun 2020 sebanyak 269 juta jiwa (BPS, 2020)<sup>1</sup>. Akan tetapi banyak diantara mereka yang belum mempunyai keterampilan, sehingga mengakibatkan rendahnya tingkat produktifitas kerja dan tingginya tingkat pengangguran di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Data Penduduk Indonesia**

2018	2019	2020
264 161,6	266 911,9	269 603,4

Sumber : BPS 2020

Pengangguran sendiri merupakan masalah sosial yang paling berat yang dapat memberikan pengaruh kepada manusia secara langsung. Umumnya, pengangguran ialah masalah bagi masyarakat dan negara. Maka sudah tidak menjadi hal yang mengejutkan apabila pengangguran menjadi pembahasan yang sering diperbincangkan dalam perdebatan sekarang ini. Karena pengangguran yang semakin tinggi pada tahun 2020 jelas sangat berdampak pada negara dan

---

<sup>1</sup> BPS. Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi, 2020. Web. 02 Juni 2021.  
<https://www.bps.go.id/html>

semakin banyaknya sumber daya manusia yang tidak memiliki pekerjaan pada usia kerja (BPS, 2020)<sup>2</sup>

**Tabel 1.2**

**Data Pengangguran Indonesia**

Usia	2018	2019	2020
15 – 24 Tahun	0,61 %	0,68 %	1,70 %
25 – 59 Tahun	2,89 %	3,01 %	5,04 %
60 Tahun Keatas	19,77 %	18,69 %	20,46 %

Sumber : BPS 2020

Sumber daya manusia ialah salah satu aset yang memiliki peran penting dalam suatu perusahaan atau organisasi, dimana kunci keberhasilan dari suatu perusahaan diawali dari kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia. Pemberdayaan sumber daya manusia ini sendiri terdiri dari orang-orang yang menyediakan tenaga, semangat, kreativitas, dan keterampilan bagi perusahaan sebagai roda penggerak utama dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

Sebagai makhluk individu tentunya kita memerlukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan bebas memilih jenis pekerjaan sesuai dengan minat dan kompetensi yang individu miliki. Dengan melakukan pekerjaan, individu dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri serta mendapatkan keuntungan dalam melayani kebutuhan masyarakat. Jika dilihat dari status sosial, individu yang bekerja mendapat status sosial yang lebih terpendang dari pada yang tidak bekerja dan individu yang bekerja secara psikologis tentu dapat

<sup>2</sup> BPS. Berita Resmi Statistik, 2020. Web. 02 Juni 2021  
<https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/05/1673/agustus-2020>

meningkatkan harga diri dan kompetensi dirinya, serta menambah percaya diri atas kehidupannya sendiri.

Jika produktivitas dan pendapatan nasional semakin besar, artinya pertumbuhan ekonomi menjadi semakin baik. Diposisi inilah tenaga kerja sangat relevan dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional seperti yang diharapkan. Sebagai negara yang berkembang, Indonesia sendiri memiliki jumlah penduduk yang cukup besar sehingga menimbulkan berbagai masalah yang salah satunya yaitu banyaknya masyarakat pencari kerja. Hal ini berimbas pada meningkatnya jumlah tenaga kerja yang menganggur.

Pelaksanaan pembangunan tentu saja tidak akan memiliki efek langsung kepada kesejahteraan masyarakat jika segala upaya dalam meningkatkan pendapatan nasional tidak memiliki sasaran yang jelas terhadap peningkatan, perluasan, dan penciptaan kesempatan kerja. Dilihat dari pernyataan tersebut, faktor yang memiliki potensial dalam pembangunan ekonomi secara keseluruhan adalah masyarakat itu sendiri. Karena jumlah penduduk di Indonesia bisa dikatakan cukup tinggi, yang dapat menentukan percepatan laju pertumbuhan ekonomi yang mana salah satunya melalui pengukuran pendapatan perkapita. Selain itu, dalam menentukan proses pembangunan ekonomi yaitu melalui kesempatan kerja yang tersedia dan kualitas tenaga kerja yang digunakan.

Dengan demikian, tenaga kerja merupakan hal yang sangat menentukan karena tenaga kerja adalah salah satu sumber untuk menjalankan proses produksi dan distribusi terhadap barang dan jasa. Oleh karena itu, keberhasilan pembangunan sangatlah bergantung kepada kualitas penggeraknya (sumber daya

manusia) serta sumber daya alam yang tersedia. Kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari berbagai aspek, salah satunya aspek kualitatif. Aspek kualitatif merupakan suatu kemampuan yang dimiliki oleh individu itu sendiri dalam menguasai keahlian, pengetahuan, dan teknologi yang mampu mempengaruhi produktivitas individu yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal tersebut, dapat dilakukan dengan pembinaan tenaga kerja dan pengembangan kualitas sumber daya bagi pengangguran. Pembinaan dan pengembangan kualitas sumber daya yang dimaksud bukan berarti hanya melalui pendidikan formal saja, tetapi juga dapat melalui segala kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan individu angkatan kerja.

Pelatihan kerja merupakan salah satu bagian dari pembinaan dan pengembangan tenaga kerja itu sendiri harus diarahkan pada pembentukan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia, sehingga lebih sesuai dengan kesempatan kerja yang ada dan tuntutan dunia kerja yang tersedia. Diharapkan hasil dari pelatihan kerja tersebut dapat memberikan dampak positif dalam hal peluang kerja yang tersedia serta penciptaan kesempatan kerja.

Dalam arti lain, pelatihan kerja yang memiliki tujuan pada pasar kerja adalah suatu kewajiban, sehingga dapat memberikan keuntungan banyak pihak, baik itu pihak yang mencari pekerjaan maupun pihak yang menggunakan tenaga kerja. Untuk dapat mengimplementasikan pelatihan kerja yang berfokus pada pasar kerja tersebut, tentunya diperlukan manajemen pelatihan yang tepat. Bukan hanya dapat mengetahui kebutuhan dunia kerja saja, tetapi juga memahami

bagaimana kebutuhan pasar kerja tersebut dapat diartikan kedalam bentuk keterampilan dan pengetahuan yang jelas, kurikulum yang benar, dan sistem pembelajaran yang sangat tepat dan terarah.

Suatu organisasi atau lembaga baik formal ataupun non formal yang menaungi pembinaan para calon tenaga kerja, pada umumnya berdiri dalam berbagai bentuk dan mekanisme yang ada. Sehingga dalam menentukan arah dan hasil dari sebuah pembinaan tersebut kesuksesan tujuan organisasi yang dicapai menjadi tolak ukur dalam suatu lembaga tersebut.

Berdasarkan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 21 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kerja (JDIH Kemnaker, 2015)<sup>3</sup>, Unit Pelaksana Teknis Bidang Pelatihan Kerja mempunyai tugas melaksanakan pengembangan pelatihan dan pemberdayaan bagi tenaga kerja, dan/atau instruktur dan/atau tenaga pelatihan. Balai Latihan Kerja (BLK) merupakan salah satu lembaga yang tepat dalam pemberdayaan masyarakat, karena Balai Latihan Kerja (BLK) Padang memberikan pelatihan keterampilan kerja dengan berbagai program seperti Teknologi Informasi dan Komunikasi, Bisnis Manajemen, Teknik Manufaktur, Teknik Las, Tata Kecantikan, Teknik Listrik, Otomotif, Bangunan, Garmen, Pariwisata, Pengolahan Hasil Pertanian dll. Sehingga peserta atau masyarakat yang mengikuti pelatihan dapat memiliki skill dan keterampilan yang lebih mumpuni.

Balai Latihan Kerja (BLK) Padang merupakan instansi yang menyediakan pelatihan kerja bagi masyarakat. Program pelatihan yang diberikan oleh Balai

---

<sup>3</sup> JDIH Kemnaker. Peraturan Menteri No. 21 Tahun 2015. Web 02 Juni 2021  
Jdih.kemnaker.go.id/abstrak-631-Peraturan%20Menteri.html

Latihan Kerja (BLK) Padang tersebut akan sesuai dengan harapan apabila didasari dengan manajemen kerja yang baik, mulai dari perencanaan kegiatan, pelaksanaan, maupun evaluasi program pelatihannya. Balai Latihan Kerja (BLK) Padang telah berdiri sejak tahun 1982 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 skill yang didapat secara lebih signifikan dalam kehidupan sehari-harinya.

Sebagai lembaga berskala Nasional tentunya harus memiliki kontribusi yang nyata dalam melakukan setiap kegiatannya, tentu saja sasarannya adalah para pengangguran yang ada diseluruh kota Padang umumnya. Berdasarkan keterangan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar tersebut, maka identifikasi masalahnya antara lain sebagai berikut:

1. Proses seleksi yang belum transparan dalam penerimaan peserta pelatihan di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang
2. Waktu pelatihan yang diberikan masih kurang
3. Fasilitas peralatan dalam pelatihan di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang yang tidak cukup untuk semua siswa
4. Ruang pembelajaran untuk praktek yang masih terbatas

## 5. Keterbatasan instruktur pada teknis Housekeeping

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi untuk menghindari terlalu luasnya penelitian yang akan dilakukan, maka penulis memfokuskan kepada bagaimana Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

### 1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka rumusan masalahnya adalah:

Bagaimana Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Untuk menganalisis kepuasan peserta pelatihan housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

a. Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi dan bacaan untuk pengembangan penelitian selanjutnya, serta dapat menambah ilmu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

b. Bagi Penulis

Menjadi suatu tugas akhir perkuliahan pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat sekaligus untuk mendapatkan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan peserta pelatihan housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

c. Bagi Balai Latihan Kerja (BLK) Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada lembaga Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dan kepada masyarakat agar memiliki persepsi yang benar serta dapat mengambil solusi yang tepat untuk Pengembangan Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

d. Riset Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan secara teoritis atas Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dan sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kerangka Teori**

Dalam tinjauan pustaka ini Penulis menguraikan pengertian-pengertian dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

##### **2.1.1 Kepuasan**

Kata kepuasan ( *satisfactions* ) berasal dari kata “ *Statis* “ (artinya cukup baik, memadai), dan “ *Facio* “ (melakukan atau membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira Menurut **Fandy Tjiptono & Chandra (2016:204)** kata kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ( atau hasil ) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Jadi, tingkat

kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan peserta uji sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu :

1. Taraf pertama : memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta uji.
2. Taraf kedua : memenuhi harapan peserta uji dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
3. Taraf ketiga : melakukan lebih dari pada apa yang diharapkan peserta uji kompetensi.

### 2.1.2 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.

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa Keterampil kerja mampu menggunakan fasilitas kerja yang disediakan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Keterampilan juga merupakan kecakapan atau kemahiran yang dimiliki peserta pelatihan untuk melakukan suatu pekerjaan dan hanya dapat diperoleh melalui praktek, baik latihan maupun melalui pengalaman.

Keterampilan yang peneliti maksud dalam penelitian ini adalah keterampilan yang diperoleh peserta pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja Padang.

### 2.1.3 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

Pelatihan keahlian merupakan pelatihan yang sering di jumpai dalam organisasi. Program pelatiahannya relatif sederhana: kebutuhan atau kekurangan diidentifikasi melalui penilaian yang jeli. Kriteria penilaian efektifitas pelatihan juga berdasarkan pada sasaran yang diidentifikasi dalam tahap penilaian.

2. Re-training

Pelatihan ulang berupaya memberikan keahlian-keahlian yang dibutuhkan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah.

3. Cross Functional Training

Pelatihan lintas fungsional melibatkan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain pekerjaan yang ditugaskan.

#### 4. Team Training

Pelatihan tim merupakan pelatihan yang terdiri dari sekelompok individu dimana mereka harus menyelesaikan bersama sebuah pekerjaan demi tujuan bersama dalam tim.

#### 5. Creativity Training

Pelatihan kreatifitas berlandaskan pada asumsi bahwa kreativitas dapat dipelajari. Maksudnya tenaga kerja diberikan peluang untuk mengeluarkan gagasan sebebaskan mungkin yang berdasar pada penilaian rasional dan biaya.

Pelatihan yang ada di BLK terdiri dari beberapa unit pelatihan atau jurusan yang diikuti oleh masing-masing peserta dan merupakan hasil seleksi dari sejumlah pencari kerja yang mendaftar di BLK. Di dalam pelaksanaannya, unit-unit pelatihan atau jurusan dapat bertambah sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Kurikulum pelatihan meliputi pembinaan fisik, mental dan disiplin, motivasi kerja, hubungan kerja, keselamatan dan kesehatan kerja, mata latihan sub kejuruan, penunjang dan evaluasi dengan instruktur yang berasal dari instansi teknis yang terkait. Pengajaran menggunakan metode ceramah, diskusi, tanya-jawab, demonstrasi, *shop talk* dan praktek. Pelatihan menggunakan lebih banyak metode praktek dengan rasio 75% praktek dan 25% teori. Hal ini tentu akan berhubungan dengan kesiapan pencari kerja agar dapat langsung masuk ke dunia kerja. Adapun peserta yang dinyatakan lulus dalam evaluasi akhir program latihan

ini akan diberikan sertifikat sebagai bentuk standar kompetensi yang terakreditasi dan dapat langsung ditempatkan baik di dalam maupun di luar negeri.

Menurut (**Hamalik 2005: 35**) pelaksanaan program pelatihan meliputi unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tujuan pelatihan

Dalam merencanakan pendidikan dan latihan hal pertama yang harus diperhatikan adalah penentuan tujuan. Adanya tujuan pendidikan dan pelatihan membuat kegiatannya dapat terarah, apakah pendidikan dan pelatihan tersebut bertujuan untuk peningkatan pengetahuan, keterampilan atau ada tujuan lain.

2. Manfaat pelatihan

Setiap pelaksanaan kegiatan diharapkan dapat membawa manfaat, baik untuk individu maupun organisasi. Adanya manfaat bagi individu menjadikan orang termotivasi untuk selalu meningkatkan kualitas sumber dayanya.

3. Peserta pelatihan

Penetapan peserta erat kaitannya dengan keberhasilan suatu pelatihan, oleh karena itu perlu dilakukan seleksi untuk menentukan peserta agar memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

4. Pelatih (instruktur)

Pelatih atau instruktur sebagai penyampai materi memegang peranan penting terhadap kelancaran dan keberhasilan program pelatihan, maka pelatih yang terpilih harus ahli dan berkualifikasi profesional.

## 5. Waktu pelatihan

Lamanya pelatihan berdasarkan pertimbangan berikut :

- a. Jumlah dan mutu kemampuan yang hendak dipelajari dalam pelatihan tersebut lebih banyak dan lebih tinggi bermutu, kemampuan yang ingin diperoleh mengakibatkan lebih lama diperlukan latihan.
- b. Kemampuan belajar para peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan. Kelompok peserta yang ternyata kurang mampu belajar tentu memerlukan waktu latihan yang lebih lama.
- c. Media pengajaran, yang menjadi alat bantu bagi peserta dan pelatih. Media pengajaran yang serasi dan canggih akan membantu kegiatan pelatihan dan dapat mengurangi lamanya pelatihan tersebut

## 6. Materi atau bahan pelatihan

Materi yang diberikan kepada peserta pendidikan dan pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan. Apabila tujuannya adalah peningkatan keterampilan, materi yang diberikan akan lebih banyak bersifat praktek.

## 7. Fasilitas

Fasilitas yang diperlukan dalam pelatihan yang mendukung kegiatan, misalnya fasilitas sarana dan prasarana, makan, dan sebagainya.

## 8. Model atau metode pelatihan

Penggunaan metode pelatihan tergantung dari tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Model pelatihan adalah suatu bentuk pelaksanaan pelatihan yang di dalamnya terdapat program pelatihan dan tata cara pelaksanaannya. Berikut beberapa metode pelatihan yang disesuaikan dengan fokus dari

penelitian ini, dikemukakan oleh Andrew F. Sikula (**Hasibuan, 2006:77**)

antara lain :

a. Vestibule Training (off the job training)

Vestibule training adalah pelatihan yang diselenggarakan dalam suatu ruangan khusus yang berada di luar tempat kerja biasa, dengan meniru kondisi-kondisi kerja sesungguhnya. Tujuan dari metode ini adalah untuk melatih tenaga kerja secara tepat. Materi yang diberikan dititikberatkan pada metode kerja teknik produksi dan kebiasaan kerja.

b. On the job training (Latihan sambil bekerja)

Tujuan dari metode ini untuk memberikan kecakapan yang diperlukan dalam pekerjaan tertentu sesuai dengan tuntutan kemampuan bagi pekerjaan tersebut. Para peserta latihan langsung bekerja ditempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan di bawah bimbingan seorang pengawas.

c. Pre employment training (pelatihan sebelum penempatan)

Bertujuan untuk mempersiapkan tenaga kerja sebelum ditempatkan atau ditugaskan dalam suatu organisasi untuk memberikan latar belakang intelektual, mengembangkan seni berpikir, dan menggunakan akal. Pelatihan ini diselenggarakan oleh lembaga pendidikan di luar organisasi.

d. Demonstration and Example

Demonstration and Example adalah metode latihan yang dilakukan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara mengerjakan

sesuatu pekerjaan melalui contoh-contoh atau percobaan yang didemonstrasikan.

e. Simulasi

Simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpainya.

f. Media pelatihan

Media pelatihan adalah salah satu komponen yang berfungsi sebagai unsur penunjang proses pelatihan, dan menggugah gairah motivasi belajar.

#### 2.1.4 Balai Latihan Kerja

Sebagai bagian dari usaha meningkatkan kesejahteraan sosial rakyatnya, pemerintah suatu negara menempuh berbagai cara dan menetapkan berbagai kebijaksanaan di bidang ketenagakerjaan. Salah satu bentuknya ialah menyelenggarakan pelatihan di berbagai balai latihan kerja. Balai latihan kerja tersebut pada umumnya mempunyai tugas pokok melatih sejumlah warga sehingga memiliki keterampilan teknis yang benar-benar siap pakai. Karena salah satu maksud dan tujuan didirikannya balai latihan itu adalah mengurangi tingkat pengangguran, maka yang diberi prioritas mengikuti berbagai pelatihan yang diselenggarakan adalah warga masyarakat yang menganggur (**Dimiyati, 2018:25**)

Balai Latihan Kerja (BLK) adalah prasarana dan sarana tempat pelatihan untuk mendapatkan keterampilan atau yang ingin mendalami keahlian dibidangnya masing-masing. Pelatihan yang diadakan oleh Balai Latihan Kerja

berguna untuk membekali keterampilan kepada peserta dalam berbagai bidang kejuruan dan memberikan motivasi untuk berusaha mandiri. Adapun sasaran kegiatan ini adalah terciptanya tenaga kerja yang terampil, disiplin, dan memiliki etos kerja produktif sehingga mampu mengisi kesempatan kerja yang ada dan mampu menciptakan lapangan kerja melalui usaha mandiri. Dengan tersedianya Balai Latihan Kerja dapat menjadi langkah efektif dalam mengatasi permasalahan pengangguran dan meningkatkan kompetensi tenaga kerja di daerah.

#### **2.1.4.1 Tugas dan Fungsi Balai Latihan Kerja**

Balai Latihan Kerja mempunyai tugas melaksanakan pelatihan, pemberdayaan, dan uji kompetensi tenaga kerja.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Balai Latihan Kerja menyelenggarakan fungsi, antara lain:

1. Penyusunan rencana, program dan anggaran
2. Penyusunan bahan pelatihan, pemberdayaan, dan uji kompetensi tenaga kerja
3. Pelaksanaan pelatihan tenaga kerja
4. Pelaksanaan pelayanan konsultasi, pemasaran, dan kerja sama kelembagaan pelatihan
5. Pelaksanaan uji kompetensi tenaga kerja
6. Evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pelatihan, pemberdayaan, dan uji kompetensi tenaga kerja
7. Pengelolaan data dan informasi di bidang pelatihan, pemberdayaan, dan uji kompetensi tenaga kerja

8. Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga.

#### **2.1.4.2 Manfaat Balai Latihan Kerja**

Dengan adanya Balai Latihan Kerja menjadi sangat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi pengusaha/pemilik modal
  - a. Memperoleh tenaga kerja yang terampil dan berdedikasi terhadap pekerjaannya.
  - b. Meningkatkan kepuasan terhadap hasil kerja dan pekerjaannya dan mengurangi tingkat ketidakpercayaan atasan terhadap hasil kerja bawahan.
  - c. Mengurangi tindak kekerasan yang dilakukan atasan akibat hasil kerja yang buruk karena kemampuan yang dimiliki tenaga kerja tidak maksimal.
2. Bagi peserta pelatihan
  - a. Meningkatkan kualitas dan daya saing peserta.
  - b. Memberikan pelatihan-pelatihan yang sangat bermanfaat di lingkungan kerja.
  - c. Mampu menciptakan peluang usaha sendiri tanpa harus menunggu kesempatan kerja karena keterampilan yang diberikan merupakan keterampilan yang siap pakai.

3. Bagi pemerintah
  - a. Mengurangi angka pengangguran dan membuka kesempatan kerja yang baru.
  - b. Meningkatkan pendapatan daerah dari tenaga kerja yang bekerja di luar negeri.
  - c. Mengurangi kasus-kasus kekerasan terhadap tenaga kerja yang merugikan negara.

#### **2.1.4.3 Susunan Organisasi Balai Latihan Kerja**

Susunan organisasi Balai Latihan Kerja adalah:

1. Subbagian Tata Usaha

Subbagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, kepegawaian, ketatalaksanaan, kearsipan, persuratan, perlengkapan dan rumah tangga.

2. Seksi Program dan Evaluasi

Seksi Program dan Evaluasi mempunyai tugas melakukan penyusunan rencana, program dan anggaran, penyusunan bahan, pengelolaan, penyajian data dan informasi, serta pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan di bidang pelatihan, pemberdayaan, dan uji kompetensi tenaga kerja.

3. Seksi Penyelenggaraan

Seksi Penyelenggaraan mempunyai tugas melakukan penyiapan pelaksanaan pelatihan dan uji kompetensi tenaga kerja.

#### 4. Seksi Pemberdayaan

Seksi Pemberdayaan mempunyai tugas melakukan pelayanan konsultasi, pemasaran dan kerja sama kelembagaan pelatihan.

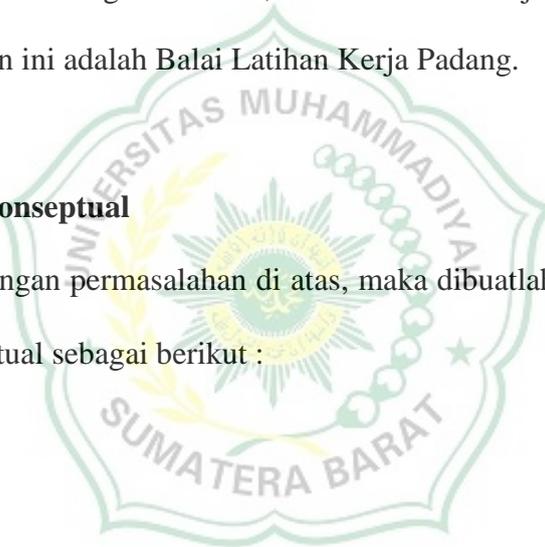
#### 5. Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok Jabatan Fungsional terdiri atas sejumlah tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai kelompok sesuai dengan jenjang dan bidang keahliannya (JDIH Kemnaker, 2015)<sup>4</sup>

Berdasarkan keterangan tersebut, Balai Latihan Kerja yang peneliti maksud didalam penulisan ini adalah Balai Latihan Kerja Padang.

### 2.2 Kerangka Konseptual

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka dibuatlah suatu susunan berupa kerangka konseptual sebagai berikut :

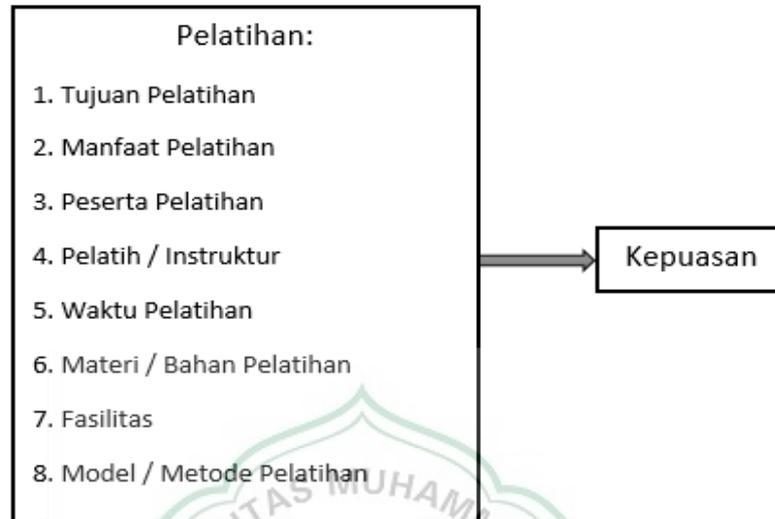


---

<sup>4</sup> JDIH Kemnaker. Peraturan Menteri No. 21 Tahun 2015. Web 02 Juni 2021  
Jdih.kemnaker.go.id/abstrak-631-Peraturan%20Menteri.html

**Gambar 2.1**

**Kerangka Konseptual**



Sumber : Diolah berdasarkan review penelitian terdahulu

**2.3 Penelitian Terdahulu**

Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan :

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1	Muh. Lutfi (2019)	Peran Balai Latihan Kerja dalam pengembangan keterampilan masyarakat Luwu Utara	Metode Deskriptif Kualitatif	Peran BLK luwu Utara sudah baik dalam memberikan pelatihan, akan tetapi belum maksimal karena beberapa kendala
2	Azima Dimiyati	Analisis Efektifitas program pelatihan kerja pada UPTD BLK	Metode Deskriptif	UPTD BLK Bandar Lampung telah

	(2018)	Bandar Lampung dalam meningkatkan keterampilan masyarakat	Kualitatif	maksimal dalam memberikan pelatihan dengan mendapatkan sertifikat keahlian sesuai kejuruan
3	Rian Nazarudin (2018)	Analisis peran pelatihan kerja oleh BLK dalam meningkatkan potensi angkatan kerja di Bandar Lampung ditinjau dari perspektif ekonomi islam	Metode Deskriptif Kualitatif	Pelatihan kerja oleh Balai Latihan Kerja berdampak positif dalam meningkatkan potensi angkatan kerja
4	Muhammad Adhif Alfi Candra, Susi Sulandari (2014)	Efektivitas program pelatihan kerja dalam UPTD Balai Latihan Kerja Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Sosial Kabupaten Blora	Metode Deskriptif Kuantitatif	Efektivitas program pelatihan kerja dalam UPTD Balai Latihan Kerja Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi dan Sosial Kabupaten Blora secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik
5	Andi Nu Graha (2015)	Pengaruh Pelatihan Terhadap Kemampuan Karyawan Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan	Metode Deskriptif Kuantitatif	Pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan karyawan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Metode Penelitian**

Berdasarkan jenisnya, menurut **Sugiyono (2016:23)** data penelitian yaitu:

1. Data kualitatif, digunakan apabila penelitian menggunakan kuesioner. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat ataupun gambar.
2. Data kuantitatif, adalah data yang memiliki bentuk angka, atau data yang dapat diangkakan (*scoring*). Maka dari itu data kuantitatif ialah data yang mempunyai kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik.

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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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.

### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini dilaksanakan ialah untuk mendapat informasi dan gambaran dengan jelas, lengkap, serta dapat memudahkan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian observasi. Maka dari itu, maka penulis memilih lokasi atau tempat penelitian adalah terletak di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang. Sedangkan waktu penelitian dilakukan adalah pada bulan Mei s/d Juli 2021.

### **3.3 Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah semua indikator-indikator pelatihan yang berperan dalam meningkatkan keterampilan peserta pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

### **3.4 Informan**

Menurut Meleong (2005) dalam (Ambari, 2019:32) *Informan* adalah orang yang dapat memberikan suatu informasi terkait dalam masalah yang diteliti seperti pelaksanaan, kondisi dan keadaan yang ada, serta juga dapat memberikan saran dan juga bukti kepada peneliti. Maka *informan* didalam sebuah penelitian sangatlah berperan dan dibutuhkan supaya mendapatkan hasil penelitian yang

lebih valid. Pemilihan *informan* sangatlah berpengaruh dalam valid tidaknya suatu hasil penelitian. Dalam penelitian ini Teknik Purposive merupakan suatu teknik yang 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 Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang yang berjumlah 16 orang.

### 3.5 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. Interview atau wawancara kepada *informan* penelitian. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan objek kajian dari suatu penelitian. Informasi tersebut diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam suatu objek penelitian atau pandangan mengenai orang, peristiwa, kegiatan, pengalaman, motivasi dan lainnya.

Wawancara yang peneliti lakukan dilakukan secara mendalam dan lebih terarah dengan menggunakan daftar pertanyaan agar diperoleh data yang sesuai dengan masalah yang peneliti rumuskan serta melakukan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ada. Teknik wawancara yang peneliti gunakan disini adalah wawancara secara terbuka (*open interview*) dengan tujuan agar *informan* mengetahui maksud dari materi yang peneliti

pertanyakan yaitu mengenai Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang. Untuk itu instrumen yang digunakan adalah berupa pedoman wawancara (*interview guide*) yang merupakan pedoman bagi peneliti dalam mengembangkan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya terbuka sehingga dapat memberikan keleluasaan bagi objek penelitian untuk menyampaikan pendapatnya.

- 2 Observasi penelitian ini dilakukan di lapangan melalui pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian yaitu pada pihak Balai Latihan Kerja Padang dan peserta pelatihan, serta peneliti juga mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Balai Latihan Kerja (BLK) Padang demi mendapatkan informasi yang lebih banyak.

Melalui penelitian ini, pengamatan dilakukan dengan harapan dapat melihat dan menggambarkan seputar analisis kepuasan peserta pelatihan housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang. Dalam melakukan observasi, peneliti mencatat semua perilaku responden yang kemudian dilakukan analisis sehingga nantinya menjadi sebuah data dan informasi dalam melengkapi data penelitian ini.

Teknik observasi yang peneliti gunakan disini adalah observasi partisipan, tujuannya adalah agar peneliti bisa langsung melihat dan memahami kegiatan di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang, sehingga keakuratan data dapat terjamin serta dapat memberikan kesempatan yang luas bagi peneliti untuk dapat mengamati aspek-aspek perilaku yang tersembunyi serta dapat

memahami perilaku-perilaku individunya. Adapun yang ingin peneliti observasi yaitu:

- a. Tujuan Pelatihan
  - b. Manfaat Pelatihan
  - c. Peserta Pelatihan
  - d. Waktu Pelatihan
  - e. Pelatih (Instruktur)
  - f. Waktu Pelatihan
  - g. Materi atau Bahan Pelatihan
  - h. Fasilitas
  - i. Model atau Metode Pelatihan
- 3 Dokumentasi yaitu sebuah metode yang dilakukan dalam mengumpulkan bahan-bahan dalam bentuk dokumen yang relevan berdasarkan tema penelitian. Misalnya dengan melakukan penelusuran dan penelaahan terhadap bahan-bahan pustaka berupa buku dan dokumen lainnya. Data dari teknik ini digunakan untuk menunjang data dari teknik yang lain sehingga data ini disebut dengan data sekunder. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, laporan, dan foto yang ada di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang yang tentunya berkaitan dengan subjek dan objek penelitian berupa kegiatan pelatihan sehingga setiap dokumentasi yang ada di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang menjadi data untuk menunjang data yang lainnya agar lebih akurat. Sifat utama data ini tidak terbatas, sehingga secara

tidak langsung memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi diwaktu lampau.

### 3.6 Instrumen Penelitian

Perangkat instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara, instrumen pelaksanaan pelatihan dan instrumen penyusunan penilaian pelatihan. Pedoman wawancara digunakan untuk mewawancarai peserta pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang untuk mengetahui analisis kepuasan peserta pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

**Tabel 3.1**

**Instrumen Penelitian**

NO	INDIKATOR PELATIHAN	VARIABEL
1	Tujuan Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemilihan tempat pelatihan untuk mencapai tujuan pelatihan</li> <li>2. pembinaan sikap mental dalam mencapai tujuan pelatihan</li> <li>3. Pembelajaran <i>softskill</i> dalam mencapai tujuan pelatihan</li> <li>4. Pemilihan jurusan yang tepat untuk mencapai tujuan pelatihan</li> <li>5. pelayanan instruktur dalam mencapai tujuan pelatihan</li> </ol>
2	Manfaat Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manfaat setelah pelatihan</li> <li>2. Perubahan setelah pelatihan</li> <li>3. Sesuai kebutuhan</li> <li>4. Proses pelatihan</li> <li>5. Manfaat <i>softskill</i></li> </ol>
3	Peserta Pelatihan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Info pelatihan</li> <li>2. Tahapan seleksi</li> <li>3. Bimbingan pembinaan sikap mental</li> <li>4. Pelatihan kejuruan</li> <li>5. Hak pelatihan</li> </ol>
4	Pelatih / Instruktur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siap melakukan presentasi</li> <li>2. Senang menyajikan informasi</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Menggunakan bahan pelatihan terbaik</li> <li>4. Mampu menarik perhatian peserta terhadap isi atau materi program pelatihan</li> <li>5. Mampu membantu peserta untuk menguasai kompetensi yang dilatihkan</li> </ul>
5	Waktu Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pembelajaran teori</li> <li>2. Pembelajaran praktek</li> <li>3. Pembinaan sikap mental</li> <li>4. <i>Softskill</i></li> <li>5. Pelatihan perhari</li> </ul>
6	Materi / Bahan Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian alat dan bahan pelatihan</li> <li>2. Kondisi alat dan bahan pelatihan</li> <li>3. Materi teknis</li> <li>4. Sinkronisasi pelatihan dengan pekerjaan</li> <li>5. Materi <i>softskill</i></li> </ul>
7	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kelas sesuai dengan kriteria ruang belajar</li> <li>2. <i>Furniture</i> memiliki prinsip fleksibilitas</li> <li>3. Makanan dan minuman yang tersedia bervariasi dan memuaskan</li> <li>4. Aksesibilitas tempat Pelatihan</li> </ul>
8	Model / Metode Pelatihan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memperjelas penyajian pesan dan informasi</li> <li>2. Mampu meningkatkan perhatian peserta</li> <li>3. Mampu mengatasi keterbatasan indera, ruang dan waktu</li> <li>4. Mampu memberikan kesamaan pengalaman Peserta</li> <li>5. Media pelatihan yang digunakan sesuai dengan materi pelatihan</li> </ul>

Sumber : Mulyadi, M.Pd dengan beberapa modifikasi dari pengamatan langsung dilapangan

### 3.7 Analisis Data

Setelah pengumpulan data-data dilakukan, selanjutnya adalah melakukan analisis data. Teknik analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Teknik analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik

analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam **Basrowi dan Suwandi (2008:209)** mencakup tiga kegiatan bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan kesimpulan (verifikasi).

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, pengumpulan 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.



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

###### **4.1.1.1 Sejarah Balai Latihan Kerja (BLK) Padang**

BLK atau Balai Latihan Kerja Padang, berdiri pertama kali dengan nama Pusat Latihan Kejuruan Industri (PLKI) Padang diresmikan oleh Menteri Tenaga Kerja Laksamana Mursalin yang merupakan unit pelaksana teknis pada lingkungan Kantor Daerah Tenaga Kerja Provinsi Sumatera Barat terletak di Jalan Padang Baru No.81, Kota Padang pada tahun 1969. Pada tahun 1982, BLK Memperoleh bantuan peralatan dari IBRD dan pindah lokasi ke Jalan Sungai Balang Bandar Buat, Kecamatan Lubuk Kilangan dengan nama Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Padang oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Drs. Harun Zain.

Pada tahun 1986, BLKI Berubah nama menjadi Balai Latihan Kerja (BLK) Padang. Pada tahun 1996, Nama BLK Padang diubah menjadi Balai Latihan Kerja Khusus Perdagangan (BLKKP) Padang yang diresmikan oeh Menteri Tenaga Kerja Drs. Abdul Latief. Pada tahun 2012, UPTD BLKKP Padang berubah nama menjadi UPTP Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) Padang dibawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI. Pada tahun 2015, Melalui Peraturan Menteri Ketenagakerjaan RI

No 21 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Bidang. Pelatihan Kerja BLKI Padang berubah nama menjadi Balai Latihan Kerja Kelas 1 Padang.<sup>5</sup>

Fungsi dari BLK adalah untuk melatih masyarakat yang membutuhkan ketrampilan untuk menghadapi dunia kerja. BLK Padang berada dibawah Direktorat Binalavotas Kementerian Ketenagakerjaan jadi termasuk BLK yang dimiliki oleh pusat. Pemberdayaan BLK (Balai Latihan Kerja) merupakan salah satu solusi untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja, khususnya bagi masyarakat yang hanya memiliki tingkat pendidikan setara dengan SLTP dan SMA, yang biasanya memiliki ketrampilan rendah dan tidak mampu melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi.

#### **4.1.1.2 Visi dan Misi**

Balai Latihan Kerja (BLK) Padang mempunyai Tugas Pokok melaksanakan pelatihan, uji kompetensi, sertifikasi, dan kerjasama kelembagaan di bidang pelatihan kerja industri. Untuk menunjang tugas pokok tersebut, BLK Padang mempunyai Visi, Misi dan Program.

**VISI :**

Mewujudkan tenaga kerja kompeten berdaya saing.

**MISI :**

1. Menyiapkan tenaga kepelatihan yang berkualitas.

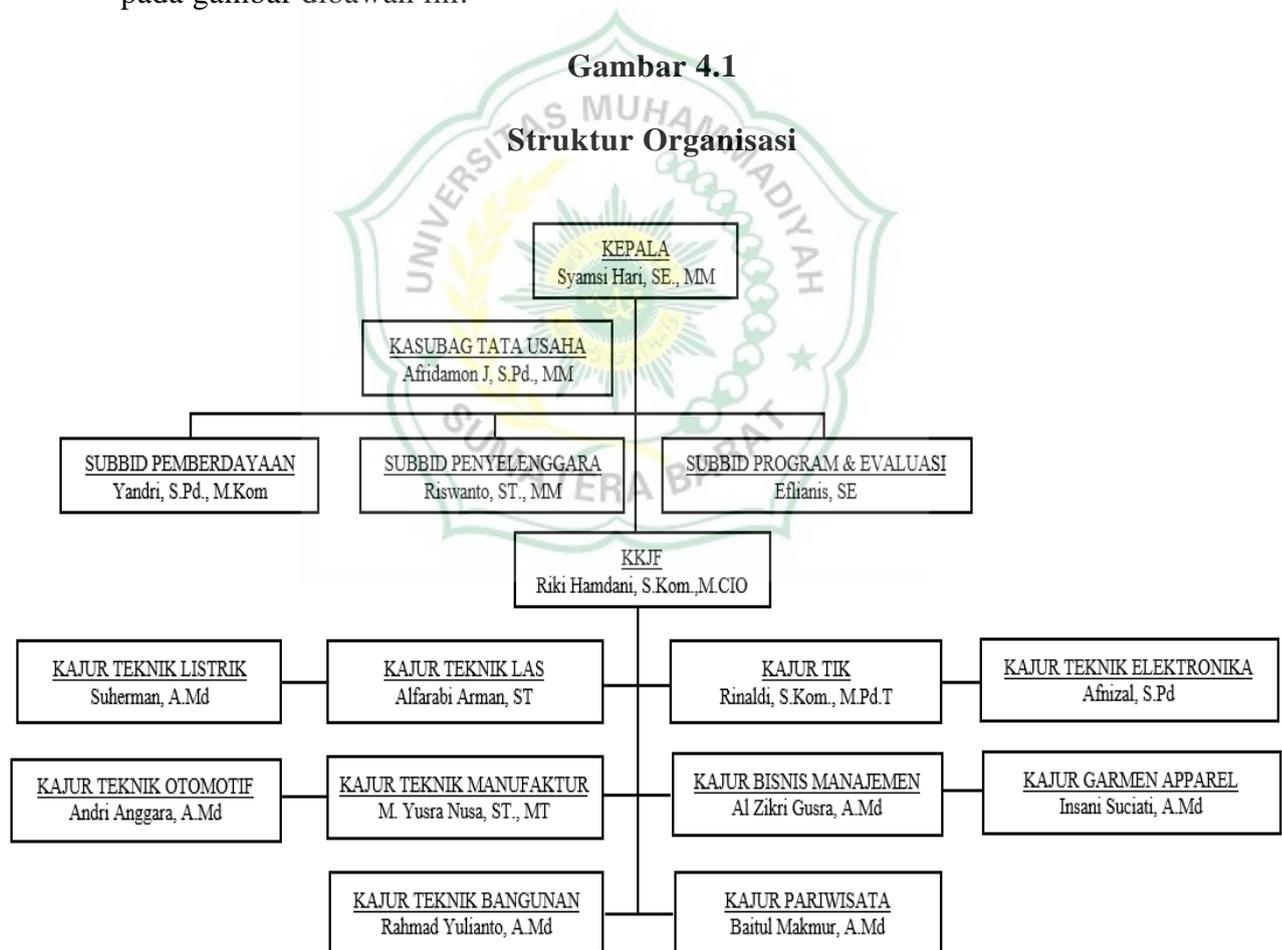
---

<sup>5</sup> BLK Padang. Sejarah Balai Latihan Kerja Padang, 2017. Web. 01 Juni 2021.  
[blkpadang.kemnaker.go.id/sejarah/](http://blkpadang.kemnaker.go.id/sejarah/)

2. Pelayanan prima sesuai dengan Stand Operasional Prosedur (SOP).
3. Peningkatan disiplin dan budaya kerja bangga berprestasi dan malu melakukan kesalahan.
4. Bekerja dengan indikator kinerja yang terukur<sup>6</sup>

#### 4.1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Sumber: Balai Latihan Kerja (BLK) Padang, 09 Juli 2021

<sup>6</sup> BLK Padang. Sejarah Balai Latihan Kerja Padang, 2017. Web. 01 Juni 2021.  
blkpadang.kemnaker.go.id/profil/

## **4.2 Pembahasan Penelitian**

### **4.2.1 Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Housekeeping Di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang**

Program Nasional Pemerintah Pusat dibawah Kementerian Tenaga Kerja adalah program pelatihan. Balai Latihan Kerja (BLK) Padang merupakan bagian atau unit dari Kementerian Tenaga Kerja (Kemnaker) dibawah Direktorat Jenderal Pembinaan Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (Ditjen Binalavotas). BLK Padang sendiri memiliki beberapa satuan kerja, yaitu Sumatera Barat, Riau dan Kepulauan Riau. Dalam penyelenggaraan Pelatihan Kerja pada BLK Padang, 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.

10. Mengikuti UJK sesuai ketentuan pendanaan.

b. 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 BLK Padang dan sesama peserta Pelatihan.

5. Memakai peralatan/perlengkapan keselamatan kerja.

6. Peserta Pelatihan wajib:

i. Menjaga kebersihan ruang teori/praktik, lingkungan workshop dan lingkungan kator BLK Padang.

ii. Menjaga kebutuhan dan menghindari terjadinya kerusakan peralatan dan perlengkapan Pelatihan baik yang berada dalam ruangan atau yang berada pada *tool box (tool kit)*.

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.

- vi. Menyelesaikan tugas-tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
  7. Peserta wajib memarkirkan kendaraannya pada tempat yang telah ditentukan dan harus mengunci kendaraan (termasuk kunci tambahan lainnya, kehilangan menjadi tanggung jawab pemilik).
  8. Mengumumkan HP untuk disimpan oleh Instruktur.
  9. Peserta laki-laki wajib memotong cepak rambutnya selama Pelatihan berlangsung (disisakan 1 cm).
  10. Peserta wajib memakai pakaian kerja dengan rapi, tidak diperkenankan melepas kancing baju lebih dari satu buah.
- c. 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 hanya bisa menghidupkan AC mulai pukul 19.00 – 06.00 WIB, 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 BLK Padang.

d. Sanksi bagi Peserta Pelatihan

1. Melakukan kebersihan di lingkungan BLK.
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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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, Balai Latihan Kerja (BLK) Padang sendiri lebih mengutamakan peserta pelatihan dengan tingkat pendidikan yang rendah dan adanya kemauan dalam diri peserta tersebut untuk mengikuti pelatihan.

Dimana untuk Kejuruan Housekeeping lama pelatihannya adalah 180 Jam Pelajaran atau 22 hari.

Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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 dibidangnya, maka ada beberapa unsur dalam pelatihan kerja yang harus terpenuhi. Berikut adalah beberapa unsur yang mendukung kelancaran penyelenggaraan program pelatihan keterampilan di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang:

1. Tujuan Pelatihan

Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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. Balai

Latihan Kerja (BLK) Padang 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 Housekeeping di BLK Padang, mengatakan bahwa:

*“Saya merasa puas karena memilih BLK Padang sebagai tempat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saya, bukan hanya dari segi pelatihan Housekeeping saja tetapi juga dalam pelatihan softskill dan pembinaan sikap mental”*<sup>7</sup>

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

*“Saya merasa puas dengan pelatihan yang saya dapatkan di BLK Padang karena tujuan saya mengikuti pelatihan disini dapat tercapat sesuai dengan yang saya harapkan, yaitu mandapatkan keterampilan dan menambah ilmu pengetahuan yang sebanyak-banyaknya melalui pelatihan Housekeeping”*<sup>8</sup>

Senada dengan hal diatas, peserta bernama Dafis Rusgianto juga mengatakan hal yang sama, yaitu:

*“Saya sangat puas dengan pelatihan yang diselenggarakan oleh BLK Padang terutama jurusan yang saya pilih, karena saya sangat tertarik dengan dunia perhotelan jadi saya sangat ingin mendalami ilmu dibidang perhotelan salah satunya yaitu melalui Housekeeping, saya sangat senang karena pembelajaran baik teori maupun praktek langsung diterapkan di hotel BLK Padang, jadi belajar seakan sudah ditempat kerja”*<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Cici Suhardi, wawancara tanggal 11 September 2021

<sup>8</sup> Dafis Rusgianto, wawancara tanggal 11 September 2021

<sup>9</sup> Dafis Rusgianto, wawancara tanggal 11 September 2021

Dilihat dari hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Balai Latihan Kerja (BLK) Padang telah sukses dalam mencapai tujuannya dalam pelatihan. Data dari informan menyatakan puas terhadap tujuan pelatihan di BLK Padang karena sesuai dengan yang mereka inginkan yang mana tujuan masyarakat masuk ke BLK Padang mengambil jurusan *Housekeeping* yaitu mendapatkan keahlian untuk bekerja di hotel.

## 2. Manfaat Pelatihan

Manfaat pelatihan itu sendiri dapat dilihat dari ketercapaian program pelatihan yang diselenggarakan baik oleh Balai Latihan Kerja (BLK) Padang maupun oleh siswa yang telah mengikuti pelatihan. Balai Latihan Kerja (BLK) Padang sebagai unit pelaksana teknis dari pelatihan berharap dengan diadakannya pelatihan tersebut dapat ikut andil untuk mengurangi pengangguran melalui peningkatan kualitas para pencari kerja.

Hal tersebut diperkuat oleh Devi Anggraini, ia menyatakan bahwa:

*“Pelatihan yang saya dapatkan selama di BLK Padang sangat bermanfaat baik dalam kehidupan sehari-hari maupun ditempat saya bekerja dan saya merasa puas akan manfaat yang telah saya dapatkan tersebut”<sup>10</sup>*

Menurut peserta pelatihan bernama Eldo Oktrinanda, mengatakan bahwa:

*“Bagi saya sendiri, merupakan suatu kepuasan tersendiri akan manfaat yang saya dapatkan selama menjalani pelatihan di BLK Padang, tanpa disadari tidak hanya wawasan yang bertambah tetapi juga sikap dan disiplin yang dibina oleh BLK Padang membuat saya bangga menjadi lulusan BLK Padang”<sup>11</sup>*

---

<sup>10</sup> Devi Anggraini, wawancara tanggal 11 September 2021

<sup>11</sup> Eldo Oktrinanda, wawancara tanggal 11 September 2021

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

*“Sebelum mengikuti pelatihan di BLK Padang, saya merasa bahwa saya masih sangat kurang ilmu mengenai perhotelan, walaupun saya sebelumnya sekolah dibidang perhotelan, namun di BLK Padang 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”<sup>12</sup>*

Dari segi manfaat informan menyatakan puas terhadap manfaat pelatihan *Housekeeping* yang diselenggarakan di BLK Padang yang mana peserta yang mengikuti pelatihan di BLK Padang tidak hanya diberikan pengetahuan tentang *Housekeeping* tetapi juga di berikan pengetahuan *softskill* dan pembinaan sikap dan mental sehingga peserta mendapatkan pengetahuan baru selama menjalani pelatihan di BLK Padang.

### 3. Peserta Pelatihan

Peserta pelatihan dalam setiap kelas dibatasi jumlahnya hanya sejumlah 16 orang. 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, didapatlah 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.

---

<sup>12</sup> Heru Is Pratama, wawancara tanggal 11 September 2021

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 BLK Padang untuk menjadi peserta pelatihan Housekeeping 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 Housekeeping merasa sangat puas dan bangga bisa ikut pelatihan di BLK Padang”<sup>13</sup>*

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

*“Saya merasa kurang puas dengan proses seleksi yang dilakukan di BLK Padang, karena saya mendapati adanya siswa pelatihan yang masuknya dibantu oleh keluarganya yang bekerja di BLK Padang, 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.”<sup>14</sup>*

Berdasarkan keterangan diatas, 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 peserta menjadi kurang puas dengan proses seleksi tersebut.

---

<sup>13</sup> Dany Fasera, wawancara tanggal 11 September 2021

<sup>14</sup> Fadel Lerion Rahmana, wawancara tanggal 11 September 2021

#### 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:

- a. Disiapkannya pelatih atau instruktur yang telah kompeten dan memiliki keahlian pada bidang tertentu.

Adapun daftar tenaga pelatih atau instruktur program Pariwisata di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.1**

#### **Daftar Tenaga Pelatih atau Instruktur Program Pariwisata**

No	Nama	Dikdas Instruktur	Sertifikat Teknis	Asesor Kompetensi	Ket
1	Baitul Makmur	Ada	Ada	Ada	PNS
2	Danu Unggul Ardiyanto	Ada	Ada	Ada	PNS
3	Desvi Melia	Ada	Ada	Ada	PNS
4	M. Rizal Noviyanto	Ada	Ada	Ada	Non PNS
5	Satriadi	Ada	Ada	-	Non PNS

Sumber: Balai Latihan Kerja (BLK) Padang, 21 Juni 2021

Dilihat dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa instruktur pada Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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 di

diberikan SK sebagai pelaksana kegiatan untuk menjalankan tupoksinya sebagai instruktur terhadap peserta pelatihan sesuai dengan bidang yang dimiliki.

- b. 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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang, 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 Rhoni salah satu peserta pelatihan Housekeeping di BLK Padang mengatakan bahwa:

*“Saya sangat puas dengan para instruktur yang mengajar karena memiliki pengetahuan yang tinggi dan juga kompeten. Saya menilai bahwa instruktur yang mengajar sangat mampu mentransferkan ilmunya dengan baik kepada para siswa sehingga saya sangat paham dengan apa yang diajarkan oleh para instruktur”<sup>15</sup>*

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*

---

<sup>15</sup> Rhoni, wawancara tanggal 11 September 2021

*mendidik, memberikan contoh yang sangat baik kepada peserta pelatihan baik dalam bertutur kata, penampilan maupun pada saat diluar kelas”<sup>16</sup>*

Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas 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 Housekeeping, namun sepertinya waktu yang diberikan tersebut telah ditetapkan oleh BLK Padang, jadi ilmu yang diberikan telah disesuaikan dengan waktu yang disediakan”<sup>17</sup>*

Berbeda dengan peserta pelatihan bernama Nanda Misyuni yang mengatakan bahwa:

*“Bagi saya waktu yang diberikan oleh BLK Padang terhadap pelatihan Housekeeping sudah sangat puas karena jika dilihat dari modul semua sudah diajarkan oleh instruktur”<sup>18</sup>*

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa informan menyatakan puas terhadap lama nya pelatihan di BLK Padang Cuma

---

<sup>16</sup> Rama Dani Liko Putra, wawancara 11 September 2021

<sup>17</sup> Elinda Sani Oktari, wawancara tanggal 11 September 2021

<sup>18</sup> Nanda Misyuni, wawancara tanggal 11 September 2021

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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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 Housekeeping menilai materi atau bahan pelatihan adalah sebagai berikut:

*“Saya sangat puas akan bahan pelatihan yang diberikan oleh BLK Padang selama saya mengikuti pelatihan Housekeeping 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 dikelas maupun dirumah. Secara keseluruhan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BLK Padang”<sup>19</sup>*

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 di berikan sudah sesuai dengan SKKNI dan sudah tepat dengan yang akan dipakai di lapangan kerja nantinya.

#### 7. Fasilitas

---

<sup>19</sup> Nurul Fadila, wawancara tanggal 11 September 2021

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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.

Berdasarkan sarana prasarana yang difasilitasi oleh Balai Latihan Kerja (BLK) Padang terhadap peserta pelatihan Hoesekeeping, penulis membagi penilaian sarana prasarana pelatihan tersebut menjadi beberapa item, diantaranya:

1. Ruang Pelatihan

Ruang pelatihan Hoesekeeping dinilai dalam keadaan baik, nyaman dan bersih. Diruangan 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 BLK Padang adalah:

*“Saya sangat puas dengan fasilitas yang diberikan oleh BLK Padang karena sangat menunjang dalam proses pembelajaran baik itu fasilitas didalam kelas maupun diluar kelas”<sup>20</sup>*

---

<sup>20</sup> Livia Ramadhani, wawancara tanggal 11 September 2021

**Gambar 4.2**

**Ruang Pelatihan Teori**



**Gambar 4.3**

**Ruang Pelatihan Praktek**



**2. Bahan Pelatihan**

Bahan pelatihan merupakan komponen yang sangat penting dari bagian pelatihan keterampilan, berdasarkan penilaian siswa pelatihan, bahan pelatihan datang tepat waktu, kualitas dan kuantitas bahan telah sesuai dengan yang ditentukan, apabila saat pelatihan bahan pelatihan dirasa kurang, maka Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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 BLK Padang, karena semuanya menjadi penunjang dalam pelatihan, sangat membantu saya untuk lebih memahami praktek kerja yang sesungguhnya karena bahan pelatihan yang lengkap”<sup>21</sup>*

### 3. 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 Housekeeping bernama Rhoni:

*“Baju pelatihan yang kita dapatkan sebanyak 2 buah, dimana satu kemeja 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. Menurut saya dengan memfasilitasi siswa dengan baju kerja saat pelatihan sudah sangat bagus namun alangkah lebih bagus lagi jika lengkap dengan celana dan sepatu kerja seperti pelatihan di kejuruan lain seperti teknik las yang mendapatkan sepatu kerja juga. Kalau asuransi juga sangat bermanfaat bagi siswa, mengingat jika terjadi kecelakaan pada saat pelatihan, maka BLK bertanggungjawab dengan memberikan fasilitas asuransi tersebut, kalau saya pribadi alhamdulillah tidak ada terjadi apa-apa selama pelatihan jadi tidak ada memakai fasilitas tersebut.”<sup>22</sup>*

---

<sup>21</sup> M. Al Harris, wawancara tanggal 11 September 2021

<sup>22</sup> Rhoni, Wawancara Tanggal 01 Juli 2021

**Gambar 4.4**  
**Baju Pelatihan**



#### 4. Fasilitas Peralatan

Berdasarkan penilaian salah satu peserta pelatihan bernama Fratiwy Arman yaitu:

*“Peralatan yang digunakan dalam kondisi bagus dan terbaru 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.”<sup>23</sup>*

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

**Gambar 4.5**  
**Peralatan Pelatihan**



<sup>23</sup> Fratiwy Arman, Wawancara Tanggal 01 Juli 2021

Berdasarkan dari pendapat informan diatas dapat disimpulkan peserta pelatihan puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh BLK Padang 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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang dikenal dengan namanaya (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.

Balai Latihan Kerja (BLK) Padang 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 Housekeeping 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”<sup>24</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa informan menyatakan puas terhadap metode yang digunakan oleh instruktur

---

<sup>24</sup> M. Arif Syawil Chan, wawancara tanggal 11 September 2021

pada saat pelatihan dinilai cukup bagus dan membuat peserta pelatihan puas akan metode tersebut.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang,
2. Dilihat dari waktu yang diberikan karena terlalu sedikit dan ketersediaan alat pelatihan yang tidak lengkap untuk semua peserta pelatihan Housekeeping di Balai Latihan Kerja (BLK) Padang, beberapa peserta mengatakan kurang puas dengan hal tersebut, serta proses seleksi yang dinilai kurang transparan.

#### **5.2 Saran**

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 Balai Latihan Kerja (BLK) Padang.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ambari, Habibur Rahman Al. 2019. *Peran Balai Latihan Kerja Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia*. Skripsi Pasca Sarjana Universitas Andalas
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dimiyati, Azima. 2018. *Analisis Efektivitas Program Pelatihan Kerja Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Balai Latihan Kerja (UPTD BLK) Bandar Lampung Dalam Meningkatkan Keterampilan Masyarakat*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandar Lampung
- Hamalik, Oemar. 2005. *Pengembangan Sumber Daya Manusia “Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan” Pendekatan Terpadu*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Lutfi, Muh. 2019. *Peran Balai Latihan Kerja Dalam Pengembangan Keterampilan Masyarakat Luwu Utara (Studi Kasus BLK Luwu Utara)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo
- Silvia, Yovina. 2019. *Pelaksanaan Pelatiah Kerja Pada Balai Latihan Kerja (BLK) Padang Dalam Meningkatkan Keterampilan Calon Tenaga Kerja Di Provinsi Sumatera Barat*. Skripsi Fakultas Hukum Universitas Andalas
- Sugiyono. 2016. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- BLK Padang. 2017. Sejarah Balai Latihan Kerja Padang. Diakses 01 Juni 2021  
[blkpadang.kemnaker.go.id](http://blkpadang.kemnaker.go.id)
- BPS. 2020. Jumlah Penduduk Hasil Proyeksi. Diakses pada 02 Juni 2021.  
<https://www.bps.go.id/html>
- BPS. 2020. Berita Resmi Statistik. Diakses pada 02 Juni 2021.  
<https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/11/05/1673/agustus-2020>

JDIH Kemnaker. 2015. Peraturan Menteri No. 21 Tahun 2015. Diakses pada 02 Juni 2021. [Jdih.kemnaker.go.id/abstrak-631-Peraturan%20Menteri.html](http://jdih.kemnaker.go.id/abstrak-631-Peraturan%20Menteri.html)



LAMPIRAN I. INFORMAN PENELITIAN

NO	NAMA
1	Cici Suhardi
2	Dafis Rusgianto
3	Dany Fasera
4	Devi Anggraini
5	Eldo Oktrinanda
6	Elinda Sani Oktari
7	Fadel Lerion Rahmana
8	Fратиwy Arman
9	Heru Is Pratama
10	Livia Ramadhani. P
11	M. Al Harris
12	M. Arif Syawil Chan
13	Nanda Misyuni
14	Nurul Fadila
15	Rama Dani Liko Putra
16	Rhoni

## LAMPIRAN II. PEDOMAN WAWANCARA

No.	Wawancara
<b>1.</b>	<b>Tujuan Pelatihan</b>
	1. Apakah saudara puas dengan memilih pelatihan di BLK Padang sebagai tempat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan?
	2. Apakah saudara puas dengan pembinaan sikap mental yang diadakan oleh BLK Padang dalam mencapai tujuan pelatihan?
	3. Apakah saudara merasa puas dengan pembelajaran <i>softskill</i> yang diadakan oleh BLK Padang dalam mencapai tujuan pelatihan?
	4. Apakah saudara merasa puas dengan pelatihan Housekeeping yang saudara terima dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan saudara?
	5. Apakah saudara merasa puas dengan pelayanan instruktur dalam mencapai tujuan pelatihan?
<b>2.</b>	<b>Manfaat Pelatihan</b>
	1. Apakah saudara merasa puas atas manfaat yang saudara peroleh setelah mengikuti pelatihan Housekeeping di BLK Padang?
	2. Apakah saudara merasa puas atas perubahan dalam diri saudara setelah mengikuti pelatihan di BLK Padang?
	3. Apakah saudara merasa puas atas pelatihan Housekeeping yang saudara dapatkan telah sesuai dengan yang saudara butuhkan?
	4. Puaskah saudara dengan proses pelatihan yang telah berjalan?
	5. Apakah saudara merasa puas atas manfaat yang saudara peroleh setelah mengikuti <i>softskill</i> di BLK Padang?
<b>3.</b>	<b>Peserta Pelatihan</b>
	1. Apakah saudara merasa puas dengan info pelatihan Housekeeping dari BLK Padang?
	2. Apakah saudara merasa puas terhadap tahapan seleksi yang saudara lalui untuk menjadi peserta pelatihan di BLK Padang?
	3. Puaskah saudara dengan bimbingan yang diberikan BLK Padang melalui pembinaan sikap dan mental setiap apel pagi?
	4. Apakah saudara merasa puas dengan pelatihan Housekeeping di BLK Padang?
	5. Apakah saudara merasa puas dengan hak yang saudara dapatkan selama pelatihan di BLK Padang?
<b>4.</b>	<b>Pelatih / Instruktur</b>
	1. Puaskah saudara dengan pelatih / instruktur dalam mendorong peserta untuk berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan?
	2. Puaskah saudara dengan pelatih / instruktur dalam kemampuannya memotivasi peserta untuk fokus mengikuti kegiatan pelatihan?
	3. Puaskah saudara dengan pelatih / instruktur dalam mendemonstrasikan dan menjelaskan <i>jobsheet</i> ?
	4. Puaskah saudara terhadap pelatih / instruktur dalam mendampingi peserta selama pelatihan?
	5. Puaskah saudara dengan pelatih / instruktur yang selalu tepat waktu, memakai pakaian kerja saat mengajar dan memberikan keteladanan baik didalam maupun diluar kelas?
<b>5.</b>	<b>Waktu Pelatihan</b>
	1. Puaskah saudara atas lamanya waktu yang diberikan pada saat pembelajaran teori?

	2. Puaskah saudara atas lamanya waktu yang diberikan pada saat pembelajaran praktek?
	3. Puaskah saudara dengan waktu yang diberikan dalam pembinaan sikap mental?
	4. Puaskah saudara atas waktu yang diberikan untuk <i>softskill</i> dalam pelatihan?
	5. Puaskah saudara dengan waktu pelatihan dalam sehari yang ditetapkan oleh BLK Padang?
<b>6.</b>	<b>Materi / Bahan Pelatihan</b>
	1. Puaskah saudara dengan bahan pelatihan yang didapatkan selama mengikuti pelatihan Housekeeping?
	2. Puaskah saudara dengan modul atau buku pelatihan yang didapatkan selama pelatihan?
	3. Puaskah saudara dengan materi teknis yang diberikan oleh pelatih / instruktur selama pelatihan?
	4. Puaskah saudara dengan kesesuaian materi pelatihan terhadap pekerjaan saudara saat ini?
	5. Puaskah saudara dengan materi softskill yang diberikan oleh pelatih / instruktur selama pelatihan?
<b>7.</b>	<b>Fasilitas</b>
	1. Puaskah saudara dengan fasilitas sarana prasarana didalam kelas selama pelatihan di BLK Padang?
	2. Puaskah saudara dengan fasilitas sarana prasarana diluar kelas selama pelatihan di BLK Padang?
	3. Puaskah saudara dengan fasilitas pakaian yang diberikan dalam menunjang proses pelatihan di BLK Padang?
	4. Puaskah saudara dengan alat bantu yang digunakan instruktur pada saat penyampaian materi pelatihan?
	5. Puaskah saudara dengan fasilitas makanan yang diberikan dalam menunjang proses pelatihan di BLK Padang?
<b>8.</b>	<b>Model / Metode Pelatihan</b>
	1. Puaskah saudara dengan metode yang digunakan instruktur dalam materi pembelajaran praktek pelatihan?
	2. Puaskah saudara dengan metode yang digunakan instruktur dalam materi pembelajaran teori pelatihan?
	3. Puaskah saudara dengan metode yang digunakan instruktur dalam materi pembelajaran softskill?
	4. Puaskah saudara dengan metode yang digunakan instruktur dalam mencapai target waktu pelatihan yang ditentukan?
	5. Puaskah saudara dengan kecocokan metode pelatihan antara teori dan praktek yang digunakan?