

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi yang begitu pesat, terutama di bidang ilmu pengetahuan menyebabkan semakin ketatnya persaingan industri modern dan dunia kerja dalam merekrut calon tenaga kerja berkualitas. Hal ini menjadikan calon tenaga kerja harus mengantisipasi dampak yang terjadi dengan melakukan usaha-usaha meningkatkan keterampilan dan keahlian sesuai perkembangan zaman dan kebutuhan pasar kerja yang terus berkembang.

Dampak dari perubahan tersebut mengakibatkan dunia industri maupun pasar kerja cenderung mempekerjakan tenaga kerja yang andal agar produk atau jasa yang dihasilkan dapat bersaing, baik di tingkat lokal maupun global. Sehingga, calon tenaga kerja yang tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan yang diharapkan dunia usaha dan dunia industri akan kesulitan mendapatkan pekerjaan yang diharapkan. Mengingat, apabila sebuah organisasi tidak mampu mengikuti standar mutu maka kemampuan menjual barang atau jasa kepada pelanggan akan terbatas. (Kaswan, 2013)

Tantangan terbesar dalam penyediaan tenaga kerja, di mana tenaga kerja dituntut untuk memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik akan tergesur oleh industri yang padat modal (*capital intensive*) dan akan menutup ruang bagi padat karya (*labour intensive*). Mau tidak mau hal ini akan menjadikan industri tidak lagi membutuhkan tenaga kerja yang tidak memiliki *skill* atau keahlian. (Ambarwati I. T., 2018)

Menurut Organisasi Buruh Internasional (ILO) dalam mewujudkan program-program *Sustainable Development Goals* (SDGs) atau tujuan pembangunan berkelanjutan diantaranya mempromosikan pertumbuhan ekonomi berkelanjutan dan inklusif, lapangan pekerjaan dan pekerjaan yang layak untuk semua. Meskipun terkena dampak panjang krisis ekonomi pada 2008/2009, dalam 25 tahun terakhir ini jumlah pekerja yang hidup dalam kemiskinan ekstrem telah berkurang secara dramatis. Di negara-negara berkembang, lebih dari 34 persen

jumlah pekerja terdiri dari kelas menengah, hampir tiga kali lipat dari jumlah pekerja pada tahun 1991 hingga 2015.

Tujuan SDGs lainnya adalah, menghidupkan kembali kemitraan global demi pembangunan berkelanjutan. Dimana, SDGs hanya bisa terwujud dengan komitmen kuat pada kemitraan dan kerja sama global. Meskipun bantuan pembangunan resmi dari negara-negara maju meningkat hingga 66 persen antara tahun 2000 sampai 2014, krisis kemanusiaan akibat konflik dan bencana alam terus menuntut bantuan dan sumber-sumber finansial. Banyak negara yang juga meminta bantuan pembangunan resmi untuk meningkatkan pertumbuhan dan perdagangan. Tidak pernah dunia terhubung lebih baik daripada saat ini.

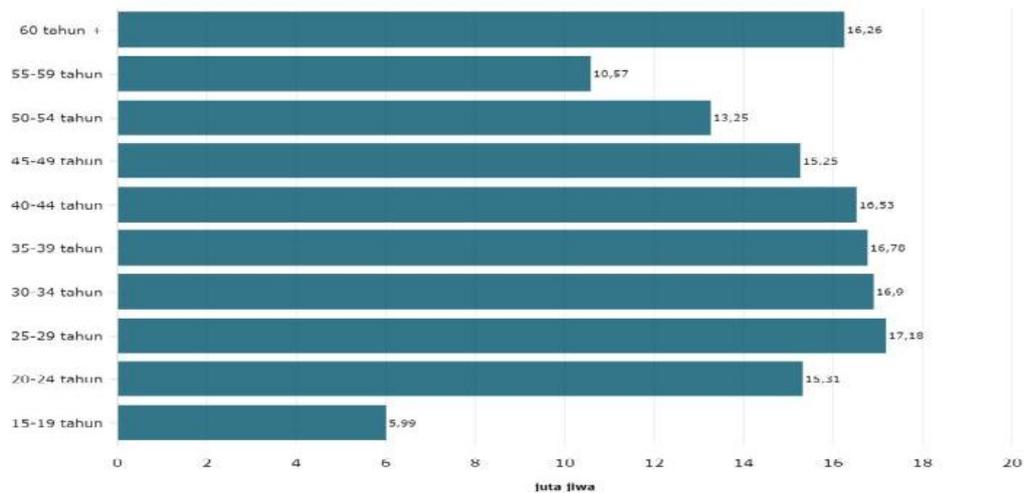
Sejalan dengan Organisasi Buruh Internasional untuk mewujudkan tujuan SDGs dari segi Sumber Daya Manusia untuk mendapatkan pekerjaan yang layak serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi, fungsi dari adanya Balai Latihan Kerja adalah sebagai wadah kegiatan pelatihan tenaga kerja yang memiliki unit-unit pelatihan di dalamnya dan mendukung calon tenaga kerja yang siap pakai serta berkualitas dan berkompoten sehingga dapat bersaing dengan tenaga kerja yang lain.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Nasional, hingga Februari 2022, jumlah angkatan kerja Indonesia mencapai 144,01 juta. Jumlah tersebut mencapai 69,06% dari total penduduk usia kerja yang berjumlah 208,54 juta jiwa. Menurut data tersebut, penduduk usia kerja adalah penduduk yang berusia 15 tahun dan lebih.

Angkatan kerja adalah penduduk usia kerja yang bekerja, atau punya pekerjaan, tapi sementara tidak bekerja dan pengangguran. Angkatan kerja terbesar berada di kelompok umur 25-29 tahun, yaitu mencapai 17,18 juta jiwa. Kemudian, kelompok umur 30-34 tahun sebanyak 16,89 juta jiwa, serta kelompok umur 35-39 tahun sebanyak 16,78 juta jiwa. Sedangkan angkatan kerja kelompok umur 15-19 tahun adalah yang paling sedikit, yaitu hanya 5,98 juta jiwa. (BPS, 2022)

Berdasarkan data BPS Provinsi Lampung, penduduk usia kerja di Lampung hingga Februari 2022 sebanyak 6,86 juta orang. Sebagian besar penduduk usia

kerja merupakan angkatan kerja yaitu, 72,51 persen (4,97 juta orang), sisanya termasuk bukan angkatan kerja. Jumlah itu mengalami kenaikan jika dibandingkan pada Februari 2021. Hal ini mengakibatkan tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) juga mengalami peningkatan sebesar 0,78 persen.



Sumber: Data BPS Nasional 2022

**Gambar 1.1**  
**Angkatan Kerja Indonesia Tahun 2022**

Data BPS Provinsi Lampung juga menjelaskan tingkat pengangguran terbuka (TPT) Februari 2022 sebesar 4,31 persen, turun 0,23 persen dibandingkan dengan Februari 2021. Penduduk yang bekerja sebanyak 4,76 juta jiwa. Sedangkan lapangan pekerjaan yang mengalami peningkatan prosentase terbesar adalah sektor penyediaan akomodasi makanan dan minuman (0,80 persen poin). Sementara, sektor yang mengalami penurunan terbesar adalah sektor konstruksi (0,56 persen poin).

Ketersediaan sumberdaya manusia (SDM) yang berkualitas tidak hanya dicapai melalui pendidikan formal, tetapi juga melalui pendidikan nonformal yang dapat memberikan sumbangsi terhadap ketercapaian sumberdaya manusia yang berkualitas. Pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang dilaksanakan sesuai kebutuhan, baik kebutuhan saat ini maupun kebutuhan dimasa yang akan

datang. Pendidikan nonformal biasanya dilaksanakan dalam bentuk pelatihan baik terhadap pencari kerja maupun terhadap pegawai atau karyawan untuk memelihara, memperbaiki, serta meningkatkan keterampilan yang dimiliki.



Sumber: BPS Lampung 2022

**Gambar 1.2.**  
**Struktur Ketenagakerjaan Provinsi Lampung 2022**

Sektor pembangunan Nasional dalam mengatasi kebutuhan ketenagakerjaan salah satunya adalah Balai Latihan Kerja. Visi, misi, sasaran, dan tujuan Balai Latihan Kerja adalah untuk pengembangan sumber daya manusia menjadi tenaga kerja yang produktif, terampil, berkompeten dan berkualitas. Hal itu dijelaskan dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, yang menyebutkan bahwa pelatihan kerja diselenggarakan dan diarahkan untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan produktivitas dan kesejahteraan. Pelatihan kerja dilaksanakan dengan memperhatikan kebutuhan pasar kerja, dunia usaha dan dunia industri, baik didalam maupun diluar hubungan kerja. (BPS Provinsi Lampung, 2022)

Kesiapan untuk memasuki dunia kerja bukan semata-mata diartikan bagaimana dapat membantu agar seseorang yang telah mengikuti pelatihan bisa

mendapatkan lapangan pekerjaan, tetapi lebih daripada itu adalah melalui pelatihan peserta pelatihan dapat mengembangkan pengetahuan dan keterampilan yang dipelajarinya untuk membuka lapangan kerja secara mandiri. Sedangkan bagi peserta pelatihan yang sudah mempunyai pekerjaan melalui pelatihan setiap individu dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat menunjang eksistensi organisasi dalam menghasilkan produk atau jasa sesuai kebutuhan pasar.

Kebutuhan akan adanya lembaga formal pemerintah yang melaksanakan pendidikan nonformal berupa pelatihan merupakan tanggungjawab pemerintah yang cukup mendasar. Berdasarkan data Kementerian Ketenagakerjaan RI pembangunan Balai Latihan Kerja Komunitas dilakukan sejak 2017. Pada 2021 lalu, penyebaran pembangunan Balai Latihan Kerja Komunitas menjadi lebih luas lagi dengan melibatkan komunitas serikat pekerja/serikat buruh. Dimana, Kementerian Ketenagakerjaan telah membangun 785 Balai Latihan Kerja Komunitas, sehingga sejak 2017 sampai akhir tahun 2021, secara total pemerintah telah berhasil mendirikan 2.912 Balai Latihan Kerja yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Balai Latihan Kerja adalah salah satu lembaga pelatihan untuk meningkatkan kualitas tenaga kerja, peran balai latihan kerja adalah memberikan pelatihan dan keterampilan pada angkatan kerja yang putus sekolah, dengan memberikan pelatihan kepada angkatan kerja dan diharapkan akan menciptakan tenaga kerja yang berkualitas. Di Provinsi Lampung sendiri, terdapat empat UPTD Balai Latihan Kerja yaitu, UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung, UPTD Balai Latihan Kerja Kalianda, UPTD Balai Latihan Kerja Metro, UPTD Balai Latihan Kerja Way Abung. UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung dirintis pendirinya pada tahun 1976 di Desa Segalamider, Kedaton, Bandar Lampung dengan nama Balai Latihan Kerja Industri (BLKI) dan mulai beroperasi tahun 1982 dan diresmikan oleh Menteri Tenaga Kerja pada tanggal 26 Maret 1985.

Program pelatihan yang tersedia di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung antara lain, pelatihan berbasis kompetensi, pelatihan berbasis masyarakat, serta pelatihan swadana. Di mana, pelatihan berbasis kompetensi

adalah pelatihan yang mengacu kepada kompetensi tertentu, Pelatihan berbasis masyarakat adalah pelatihan yang mengacu kepada kebutuhan masyarakat, serta pelatihan swadana adalah pelatihan yang dilaksanakan atas dasar permintaan pihak pemakai/konsumen pelatihan, seperti karyawan perusahaan/instansi maupun perorangan untuk meningkatkan keterampilan guna peningkatan produktivitas atau alih profesi.

Persoalan sekarang, dibutuhkan peran serta Balai Latihan Kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat meningkatkan kualitas tenaga kerja yang diharapkan agar mampu bersaing baik di dunia usaha maupun dunia industri. Jika Balai Latihan Kerja mampu memberikan pelayanan jasa yang berkualitas hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan konsumen, dalam hal ini dunia usaha dan dunia industri akan memakai jasa tenaga kerja yang dihasilkan. Namun, pada kenyataannya keadaan tenaga kerja atau pegawai yang bekerja di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung ini semakin berkurang, yang diakibatkan oleh pegawai yang sudah mencapai usia purnabakti, Hal ini sangat disayangkan karena sumber daya manusia merupakan modal dasar yang paling utama dalam setiap organisasi usaha. Karena, tanpa atau kurang adanya sumber daya manusia pada suatu organisasi maka organisasi tersebut sulit untuk beroperasi secara efektif atau bahkan roda organisasi tersebut tidak berputar.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Pegawai di UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung**

No	Nama Jabatan	Tahun				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Struktural	4	4	4	4	4
2	Fungsional Umum	18	15	10	8	6
3	Instruktur	40	32	25	20	18
<b>Jumlah</b>		<b>62</b>	<b>51</b>	<b>39</b>	<b>32</b>	<b>28</b>

*Sumber: UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung 2022*

Pada Table 1.1 dapat dilihat adanya penurunan yang signifikan pada jumlah pegawai di UPTD Balai Latihan Kerja (BLK) Bandar Lampung khususnya pegawai dengan jabatan fungsional umum yang turun sebanyak 67% (12 pegawai)

dan instruktur 55% (22 pegawai) dari tahun 2018 sampai dengan 2022. Tentunya penurunan jumlah tenaga kerja atau pegawai baik fungsional umum dan instruktur ini akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dan efektifitas Balai Latihan Kerja (BLK) terhadap kepuasan konsumen.

Tenaga kerja memiliki fungsi dan kedudukan yang vital sebagai pelaku dan tujuan pembangunan nasional. Tenaga kerja yang berkualitas dapat membantu pembangunan ekonomi suatu negara (Suryono et al., 2022). Namun sebaliknya, jika kualitas tenaga kerja rendah tentu akan menghambat perkembangan ekonomi suatu negara, hal ini dapat disebabkan oleh rendahnya tingkat pendidikan dan keahlian tenaga kerja. Maka dari itu untuk kemajuan ekonomi, diperlukan lebih banyak tenaga kerja yang berkualitas. Tenaga kerja yang berkualitas tentu harus adanya pelayanan yang berkualitas pula.

Kualitas pelayanan dalam industri jasa adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *profit strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus. Kualitas layanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan oleh perusahaan, dan keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan oleh faktor, antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan calon peserta pelatihan (Lu'Lu UI Maknunah, 2021).

Peranan karyawan terutama karyawan *front-stage* sangat penting menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa, hal ini dikarenakan karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan (Kotler, 2011).

Pelayanan jasa yang diberikan oleh sebuah lembaga pelatihan harus memiliki efektivitas yang baik. Pengertian efektivitas menurut Siagian adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas

jasa dari kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan”(Maesaroh, 2013).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ivan Lilin Suryono, DKK (2022) menjelaskan bahwa efektivitas peran BLKK sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas tenaga kerja, hal ini dapat disimpulkan berdasarkan 4 (empat) aspek penelitian yang diantaranya adalah aspek manajemen BLKK, aspek tata kelola, aspek evaluasi dan aspek modal sosial (Suryono et al., 2022). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivan Lilin Suryono, DKK. Dalam penelitian ini juga penulis ingin menjelaskan bahwa Efektivitas Balai Latihan Kerja berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dengan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Balai Latihan Kerja maka akan menghasilkan tenaga kerja baru yang berkualitas juga kompeten dalam bidang yang dipilih oleh masing-masing konsumen.

Ndraha dalam bukunya Teori Budaya Organisasi, khusus mengenai efektivitas pemerintahan menjelaskan efektivitas didefinisikan secara abstrak sebagai tingkatan pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi dengan (per) tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi konkrit, yaitu sasaran (strategi). Sasaran adalah tujuan yang terukur, konsep hasil relatif, bergantung pada pertanyaan, pada mata rantai mana dalam proses dan siklus pemerintahan, hasil didefinisikan. Sehingga, pelayanan diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Taliziduhu Ndraha, 2012).

Kualitas pelayanan adalah alat pembanding antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, 2014). Organisasi dalam hal ini adalah Balai Latihan Kerja perlu meng-*upgrade* para instruktur dibidangnya masing-masing agar materi atau pelajaran yang diberikan kepada para peserta pelatihan selalu terbaru, menyesuaikan dengan *trend* yang sedang banyak dibutuhkan di masyarakat, memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Mengingat, pelayanan yang *customized* dan *personalized* betul-betul

menjadi modal utama bagi organisasi penyedia jasa pendidikan dan pelatihan dapat mewujudkan kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan.

Kepuasan konsumen yang sudah atau sedang menjalani pelatihan di BLK menjadi sangat penting bagi pemasaran jasa pelatihan ke depannya. Jangan sampai konsumen yang tidak puas akan pelayanan lembaga menjadi corong atau promosi hitam bagi pasar jasa di masa yang akan datang. Kepuasan pelanggan dalam hal ini calon tenaga kerja menurut Oliver (2019) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Harapan konsumen dapat didasari oleh pengalaman masa lampau baik yang dirasakan secara langsung atau pun dari komentar orang lain. Kepuasan konsumen berkaitan dengan tingkat emosional seseorang setelah mendapatkan pelayanan atau menggunakan suatu produk atau jasa melebihi ekspektasi yang diharapkan.

Adanya manajemen sumber daya manusia terhadap sumber daya manusia lain secara memadai itu perlu, sehingga mampu menciptakan SDM yang berkualitas, loyal, dan berprestasi dan diharapkan mengurangi permasalahan ekonomi yang ada pada saat ini, seperti pengangguran. Barhanuddin Yusuf, dan M Nurrianto Al Arif menjelaskan sumber daya manusia adalah pegawai yang siap mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasi perusahaan (Yusuf, 2015).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Efektivitas Balai Latihan Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Tenaga Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting dalam industri jasa, karena merupakan suatu *profit strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang sudah ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus. Kualitas layanan akan dihasilkan

oleh operasi yang dilakukan oleh perusahaan, dan keberhasilan proses operasi perusahaan ini ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan peserta pelatihan di Balai Latihan Kerja.

Peranan karyawan terutama karyawan *front-stage* sangat penting menunjang keberhasilan setiap perusahaan terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa, hal ini dikarenakan karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi mereka kepada perusahaan.

Efektivitas Balai Latihan Kerja organisasi penyedia layanan jasa secara abstrak sebagai tingkatan pencapaian tujuan, diukur dengan rumus hasil dibagi per tujuan. Tujuan yang bermula pada visi yang bersifat abstrak itu dapat dideduksi sampai menjadi konkrit, yaitu sasaran (strategi).

Sasaran adalah tujuan yang terukur, konsep hasil relatif, bergantung pada pertanyaan, pada mata rantai mana dalam proses dan siklus pemerintahan, hasil didefinisikan. Sehingga, pelayanan diberikan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti akan meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Efektivitas Balai Latihan Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Tenaga Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung”.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut;

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

2. Apakah kualitas tenaga kerja memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
4. Apakah kualitas tenaga kerja memperkuat atau memperlemah pengaruh efektivitas terhadap kepuasan konsumen?

## **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.4.1 Ruang Lingkup Subjek**

Ruang lingkup penelitian ini adalah semua peserta pelatihan di UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung, Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung.

### **1.4.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektivitas Balai Latihan Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kualitas Tenaga Kerja Sebagai Variabel Moderating Pada UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung”.

### **1.4.3 Ruang Lingkup Tempat dan Waktu**

Ruang lingkup tempat pada penelitian ini adalah UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung, Dinas Tenaga Kerja Provinsi Lampung Jalan Pagaralam No.127, Segalamider, Kecamatan Tanjungkarang Barat, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Kode Pos: 35148. Waktu penelitian adalah dilakukan pada bulan Desember 2022 sampai dengan bulan Februari 2023.

### **1.4.4 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian**

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian ini adalah mencakup bidang ilmu manajemen pemasaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan kualitas tenaga kerja sebagai variabel moderating dan pengaruh efektivitas balai latihan kerja terhadap kepuasan konsumen dengan

kualitas tenaga kerja sebagai variabel moderating pada UPTD Balai Latihan Kerja Bandar Lampung.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas maka tujuan penelitian ini;

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas tenaga kerja memperkuat atau memperlemah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui apakah efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas tenaga kerja memperkuat atau memperlemah pengaruh efektivitas terhadap kepuasan konsumen.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

#### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan jasa layanan pelatihan ketenagakerjaan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti yang melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan suatu organisasi atau perusahaan jasa pelatihan seperti Balai Latihan Kerja dalam mengambil kebijakan pelayanan terhadap konsumen sehingga timbulnya kepuasan konsumen

#### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas balai latihan kerja

organisasi pemberi layanan jasa terhadap kualitas calon tenaga kerja dan kepuasan penerima layanan jasa.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dengan refrensi bacaan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

