

**EKSPLORASI KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN
PESERTA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN
DI BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN
PRODUKTIVITAS (BBPVP) MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

ROSA ULINA SAMOSIR

228320238



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/9/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
 2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
 3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
- Access From (repository.uma.ac.id) 30/9/26

**EKSPLORASI KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN
PESERTA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN
DI BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN
PRODUKTIVITAS (BBPVP) MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area

OLEH :

ROSA ULINA SAMOSIR

228320238

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 30/9/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id) 30/9/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Eksplorasi Kualitas Layanan dan Pengalaman Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan
Nama : Rosa Ulina Samosir
NPM : 228320238
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembanding

(Wan Rizca Amelia, S.E, M.Si)

Pembimbing

(Dr. Indawati Lestari, S.E, M.Si)

Pembanding

Mengetahui :

(Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, S.E, M.Si)

Dekan

(Dr. Fitriani Tobing, S.E, M.Si)

Ketua Program studi

Tanggal Lulus: 09 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Eksplorasi Kualitas Layanan Dan Pengalaman Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas (Bbpvp) Medan.”** yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain dan telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Maret 2026


Rosa Ulina Samosir
Npm. 228320238

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah Ini :

Nama : Rosa Ulina Samosir
NPM : 228320238
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non- eksklusif (*Non-exclusive royalty- free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Eksplorasi Kualitas Layanan Dan Pengalaman Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas (Bbpvp) Medan.”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non- eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 09 Maret 2026



Yang menyatakan

Rosa Ulina Samosir

228320238

RIWAYAT HIDUP

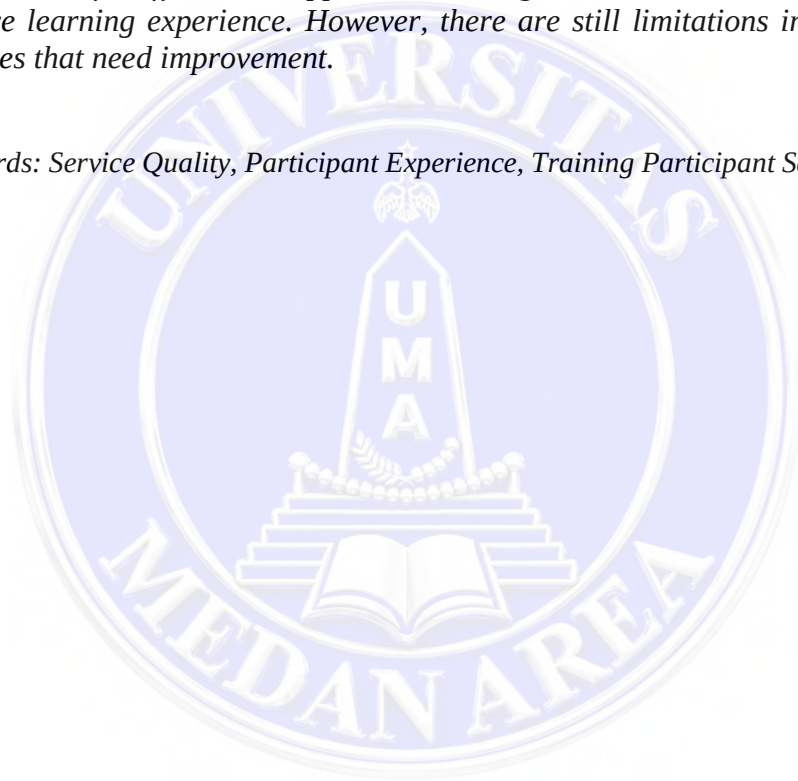


Nama	Rosa Ulina Samosir
NPM	228320238
Tempat, Tanggal Lahir	Siantar, 09 Juli 2004
Nama Orang Tua :	
Ayah	Apul Samosir
Ibu	Liza Kristiana Manik
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMP N 2 SILIMAKUTA
SMA/SMK	SMA N 1 SIANTAR
Riwayat Studi di UMA	Pernah Mengikuti Magang Mitra Prodi Pernah Mengikuti Organisasi HIMMEN
Pengalaman Pekerjaan	-
NO. HP/ WhatsApp	085261190782
Email	rosasamosir634@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to explore the quality of service and participant experience in relation to the level of satisfaction of training participants at the Medan Vocational and Productivity Training Center (BBPVP). This study applies an exploratory qualitative approach with a field research method. Data collection was carried out through observation, in-depth interviews, and documentation of active participants and alumni of the Medan BBPVP training in 2025. The results of the study indicate that the quality of service and participant experience are generally considered good and play a role in shaping the level of satisfaction of training participants. Service quality is reflected in the competence of instructors, the attitude of staff, and a supportive learning environment, thereby creating a positive learning experience. However, there are still limitations in the practice facilities that need improvement.

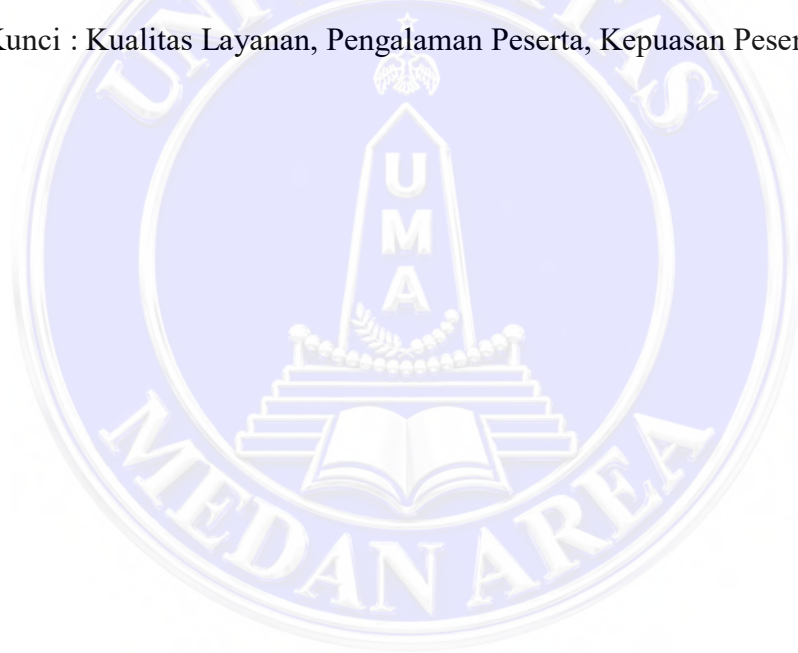
Keywords: Service Quality, Participant Experience, Training Participant Satisfaction.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggali kualitas layanan dan pengalaman peserta dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif eksploratif dengan metode penelitian lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi terhadap peserta aktif dan alumni pelatihan BBPVP Medan pada tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman peserta pada umumnya dinilai baik serta berperan dalam membentuk tingkat kepuasan peserta pelatihan. Kualitas layanan tercermin dari kompetensi instruktur, sikap staf, dan lingkungan pembelajaran yang mendukung, sehingga menciptakan pengalaman belajar yang positif. Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan pada fasilitas praktik yang memerlukan peningkatan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pengalaman Peserta, Kepuasan Peserta Pelatihan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasihNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **–Eksplorasi Kualitas Layanan Dan Pengalaman Peserta Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Balai Besar Pelatihan Vokasi Dan Produktivitas (BBPVP) Medan**”. Penelitian ini merupakan penugasan akhir untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana dan meraih gelar sesuai jurusan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Kemudian, Ucapan Terimakasih yang sangat Spesial Peneliti sampaikan kepada Pintu surga dan cinta pertama penulis, Ibu Liza Manik dan Bapak Apul Samosir. Orang tua yang sangat berhasil mendidik Penulis sehingga penulis berada dititik mencintai dirinya sendiri. Terimakasih telah ditakdirkan menjadi Orang tua Penulis. Terimakasih untuk segala cinta, usaha, doa, dorongan, kasih sayang serta keringat yang tidak akan pernah bisa dibayar oleh apapun. Terimakasih telah sabar dengan kerasnya kepala penulis, telah memberikan segala sesuatu kebutuhan dan keinginan penulis, telah memberikan segala pengorbanan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, MSc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Fitriani Tobing, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Medan Area.

4. Ibu Wan Rizca Amelia SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah dengan sabar dan meluangkan waktunya dalam membimbing, mengarahkan, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Muthya Rahmi Darmansyah, S.E, M.Sc selaku Dosen Ketua yang telah memberikan masukan, arahan, serta dukungan yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Indawati Lestari, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar memberi arahan dan bersedia meluangkan waktunya dalam menguji, memberi dukungan serta memberi saran yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini.
7. Ibu Riza Fanny Meutia, S.E, M.M selaku Dosen Sekretaris yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam menguji, mengarahkan, memberi dukungan serta memberi saran yang sangat bermanfaat untuk penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu, dukungan, nasihat serta pengalaman yang sangat berharga untuk penulis selama duduk di perkuliahan.
9. Rosa Ulina Samosir, sosok gadis manis yang selalu berjalan walau diiringi air mata. Seorang perempuan sederhana dengan hati kecil tetapi dengan impian besar yaitu penulis sendiri. Terimakasih untuk selalu berjuang menjalani hari-hari yang kadang penulis merasa sedang

dibawah. Terimakasih karena sudah berani menjadi diri sendiri dan berani menunjukkan kepada dunia bahwa penulis bisa menyelesaikan apa yang menjadi tanggung jawab penulis. Terimakasih sudah menjadi wanita yang sangat menghargai dirinya sendiri dengan menjaga dan membatasi diri dari banyak hal di alam semesta. Terimakasih sudah menjadi sosok yang sangat hebat, sangat kuat, disiplin dan bijaksana sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Christina Monika Samosir, Kakak Perempuan sekaligus Donatur Utama penulis. Terimakasih sudah menjadi kakak yang sangat-sangat peduli. Terimakasih untuk selalu mendukung dan meyakinkan penulis apabila penulis merasa dunia sedang tidak adil baginya. Beliau bukan hanya kakak, tapi juga sahabat, penasehat, serta penyemangat yang tak pernah berhenti percaya kepada penulis. Terimakasih untuk segala Perjuangan, Motivasi, Dorongan yang sangat tulus serta Biaya yang tak ternilai. Terimakasih sudah menjadi rumah yang selalu terbuka dan menjadi tempat penulis pulang tanpa dihakimi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

11. Wilson Noptiardo Samosir, Donatur serta kakak laki-laki yang senantiasa memberikan nasihat dan dukungan kepada penulis. Terimakasih untuk seluruh motivasi hebat yang diberikan untuk penulis sehingga penulis dengan semangat dalam menjalani kehidupan. Adira Robinsar Samosir, Adik laki-laki yang selalu mendorong penulis untuk tetap berdiri dan pantang menyerah.

12. Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan Selaku

Tempat penelitian skripsi. Terimakasih sudah memberikan ijin dan waktu sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman-teman seperjuangan. Terkhusus Kelas Manajemen C1 dan

Manajemen A2, Stambuk 2022. Terimakasih untuk pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.

Sebagai penutup, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan selama proses penyusunan skripsi ini. Bantuan dan dukungan dari berbagai pihak tersebut sangat berarti sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca guna memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca, khususnya bagi pihak-pihak yang memiliki ketertarikan terhadap topik penelitian yang dibahas.

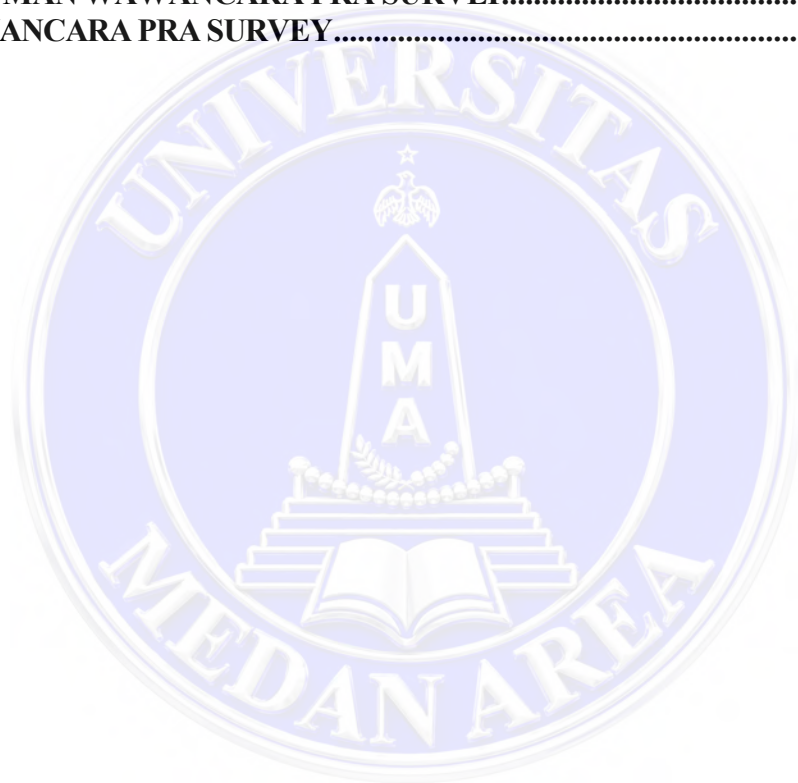
Medan, Maret 2026

Rosa Ulina Samosir

DAFTAR ISI

ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Tinjauan Teoritis	17
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan	17
2.1.2. Definisi Pengalaman Peserta.....	21
2.1.3. Indikator Pengalaman Peserta	22
2.1.4. Definisi Kepuasan Peserta	23
2.1.5. Indikator Kepuasan Peserta.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.3 Subjek Penelitian	29
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Sumber Data.....	30
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Populasi dan Sampel.....	33
3.5.1 Populasi	33
3.5.2 Sampel.....	34
3.6 Operasional Variabel	35
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.8 Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum BBPVP Medan	40
4.2 Visi dan Misi BBPVP Medan	43
4.2.1 Visi BBPVP Medan	43
4.2.2 Misi BBPVP Medan	43
4.3 BBPVP Medan Core Values	43
4.4 Lokasi BBPVP Medan	45
4.5 Struktur Organisasi BBPVP Medan	45
4.6 Hasil dan Pembahasan	45

4.6.1	Eksplorasi Kualitas Layanan di BBPVP Medan	46
4.6.2	Eksplorasi Pengalaman Peserta di BBPVP Medan	56
4.6.3	Eksplorasi Kepuasan Peserta pelatihan di BBPVP Medan.	66
4.7	Temuan Penelitian.....	73
4.7.1	Analisis Kualitas Layanan Pelatihan di BBPVP Medan	73
4.7.2	Analisis Pengalaman Peserta di BBPVP Medan.....	77
4.7.3	Analisis Kepuasan Peserta di BBPVP Medan	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
PEDOMAN WAWANCARA PRA SURVEI.....		89
WAWANCARA PRA SURVEY		90



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Karakteristik Peserta Pelatihan BBPVP Medan	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	28
Tabel 3. 2 Karakteristik Sampel Peserta Pelatihan BBPVP Medan	34
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Wawancara Bersama siswa <i>Creating & Managing Document</i> , peneliti (2025).	9
Gambar 1.2 Wawancara Bersama siswa <i>Waterpass & Theodolite</i> , Peneliti(2025). 11	
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	27
Gambar 4.1 Logo Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas	41
Gambar 4.2 Profil Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas Medan	41
Gambar 4.3 Struktur Organisasi BBPVP Medan.....	45
Gambar 4.4 Wawancara Bersama Hana Mariati Peneliti.	48
Gambar 4.5 Wawancara Bersama Viona Sihombing, Peneliti.	48
Gambar 4.6 Wawancara Bersama Deni Saputra, Peneliti.	49
Gambar 4.7 Wawancara Bersama Rendy Hutape, Peneliti.	53
Gambar 4.8 Wawancara Bersama Amalia Pane, peneliti.....	55
Gambar 4.9 Wawancara Bersama Liza Angelina, Peneliti.....	55
Gambar 4.10 Wawancara Bersama Sarah br. Ginting, eneliti.	59
Gambar 4.11 Wawancara Bersama Sinta N, Peneliti.....	60
Gambar 4.12 Wawancara Bersama Nurul Zara, Peneliti.	60
Gambar 4.13 Wawancara Bersama Jhon Sipayung, Peneliti.	61
Gambar 4.14 Wawancara Bersama Yuliana Br Ginting, Peneliti.....	62
Gambar 4.15 Wawancara Bersama Gadis Meilani, Peneliti	63
Gambar 4.16 Wawancara Bersama Ridho Alamsyah, Peneliti.	65
Gambar 4.17 Wawancara Bersama Siska Tambunan, Peneliti.....	65
Gambar 4.18 Wawancara Bersama Rio Purba, Peneliti.	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Pra Survei.....	98
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Pra Survei.....	99
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Pra Survei.....	101
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Pra Survei.....	102



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengendalian tenaga kerja dalam suatu organisasi. Sumber Daya Manusia tidak hanya mencakup tenaga kerja yang terlibat, tetapi juga meliputi berbagai aspek seperti keterampilan, pengetahuan, pengalaman, dan sikap yang dimiliki oleh setiap individu dalam organisasi. Tujuan dari MSDM adalah mengoptimalkan potensi manusia agar dapat berkontribusi maksimal terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dengan demikian, pengertian MSDM pada dasarnya menekankan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia secara terarah melalui fungsi manajerial maupun kebijakan organisasi.

Menurut Sihombing et al (2023), Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) terdiri dari beberapa komponen utama yang saling berkaitan :

1. Ketenagakerjaan : Merupakan proses untuk menyeleksi dan merekrut individu yang sesuai guna mengisi berbagai posisi yang tersedia dalam perusahaan.
2. Pelatihan dan Pengembangan : Menyediakan program peningkatan kemampuan dan pengetahuan bagi karyawan, dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi mereka sehingga dapat memberikan kinerja yang lebih optimal.
3. Pengelolaan Kinerja: Melibatkan pemantauan dan penilaian terhadap hasil kerja karyawan, termasuk memberikan umpan balik serta melakukan upaya

perbaikan untuk peningkatan kinerja.

4. Kompensasi dan Fasilitas: Mencakup perancangan dan penerapan sistem penggajian serta pemberian tunjangan yang kompetitif untuk menarik dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas.

Dalam penelitian ini, perhatian difokuskan pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dengan menggunakan pendekatan eksploratif. Pendekatan tersebut bertujuan untuk menggali serta memahami fenomena yang masih jarang diteliti dan belum sepenuhnya dipahami. Penelitian eksploratif dilakukan untuk menelusuri permasalahan yang belum jelas sekaligus memperoleh informasi baru, serta berperan dalam memberikan pemahaman awal dan melahirkan gagasan-gagasan baru. Oleh karena itu, penelitian ini dikategorikan sebagai eksploratif karena berusaha menelaah kualitas layanan serta pengalaman peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan, dengan tujuan memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Kualitas pada dasarnya merujuk pada tingkat keunggulan suatu produk, layanan, atau proses dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam ranah layanan, kualitas tidak hanya diukur dari pemenuhan standar teknis semata, melainkan juga dari sejauh mana layanan tersebut dapat menghadirkan kepuasan bagi penerimanya. Kualitas layanan meliputi berbagai aspek penting, seperti keandalan, ketepatan, responsivitas, jaminan, serta perhatian terhadap kebutuhan individu. Oleh karena itu, pada penelitian ini kualitas dipandang sebagai indikator utama untuk menilai efektivitas program pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan

Produktivitas (BBPVP) Medan dalam menjawab kebutuhan peserta sekaligus memberikan pengalaman yang bernilai.

Kualitas layanan merupakan persepsi konsumen mengenai sejauh mana perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas layanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses bagaimana pelayanan tersebut diberikan. Konsumen mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan, sehingga apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Menurut Apriliana, (2022) Kualitas layanan dapat dimaknai sebagai derajat keunggulan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan serta kemampuan perusahaan dalam menjaga dan mengendalikan keunggulan tersebut agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. kualitas layanan juga menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui berbagai aspek pelayanan, seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta bukti fisik. Kelima aspek tersebut menjadi tolok ukur yang digunakan pelanggan untuk menilai baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan menjadi elemen krusial dalam menentukan keberhasilan organisasi jasa dalam memenuhi kebutuhan serta ekspektasi pelanggan. Berdasarkan jurnal yang dikaji, kualitas layanan berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sekaligus kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang selaras dengan harapan mereka. Dengan

demikian, penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh peserta, Lasut et al., (2021).

Selanjutnya, pengalaman peserta menjadi aspek yang tidak kalah penting dalam memahami hasil dari sebuah pelatihan. Istilah ini merujuk pada kesan, persepsi, serta penilaian yang terbentuk selama peserta mengikuti rangkaian kegiatan pelatihan, baik dari sisi materi, metode penyampaian, interaksi dengan instruktur, maupun atmosfer belajar yang terbangun. Walaupun pengalaman tersebut bersifat subjektif, keberadaannya memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan, motivasi, serta keterlibatan peserta dalam proses pelatihan. Dengan demikian, penelitian ini memposisikan pengalaman peserta sebagai faktor yang memiliki keterkaitan erat dengan kualitas layanan, sehingga keduanya secara bersama-sama dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek yang menentukan kepuasan peserta di BBPVP Medan.

Pengalaman peserta merupakan seluruh rangkaian interaksi yang dirasakan ketika memanfaatkan suatu layanan, yang kemudian membentuk persepsi, sikap, serta penilaian terhadap lembaga penyedia layanan tersebut. Apabila pengalaman yang diperoleh bersifat positif, seperti pelayanan yang nyaman dan sesuai dengan harapan, maka hal tersebut akan mendorong terbentuknya sikap yang baik dan meningkatkan tingkat kepuasan peserta. Sebaliknya, pengalaman yang kurang menyenangkan berpotensi menimbulkan rasa tidak puas. Dengan demikian, pengalaman peserta memegang peranan penting dalam membangun kepuasan sekaligus mendorong terciptanya loyalitas terhadap organisasi (Ramadhani & Kusumawardhani, 2024).

Menurut Bahari & Basalamah, (2019) Pengalaman peserta dapat diartikan sebagai rangkaian kesan, persepsi, dan tanggapan yang dirasakan individu selama berinteraksi dengan suatu layanan atau organisasi. Pengalaman tersebut terbentuk dari seluruh tahapan pelayanan, mulai dari sebelum layanan diberikan, ketika proses berlangsung, hingga setelah layanan selesai. Oleh karena itu, pengalaman peserta tidak hanya menitikberatkan pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana setiap proses pelayanan tersebut dirasakan secara langsung oleh peserta.

Kepuasan peserta sendiri dapat dipahami sebagai tingkat perasaan senang atau puas yang muncul ketika pengalaman yang diperoleh sesuai bahkan melampaui harapan mereka. Kepuasan menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu program pelatihan, karena mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan, harapan, serta tujuan peserta. Tingkat kepuasan yang tinggi menandakan bahwa peserta memperoleh manfaat nyata dari pelatihan, baik dalam hal peningkatan keterampilan, penguasaan kompetensi, maupun kesiapan menghadapi dunia kerja. Dalam konteks penelitian ini, kepuasan peserta diposisikan sebagai variabel utama yang dipengaruhi oleh kualitas layanan serta pengalaman yang mereka rasakan selama mengikuti pelatihan di BBPVP Medan.

Kepuasan peserta adalah tanggapan atau perasaan yang muncul setelah peserta membandingkan harapan sebelum menerima layanan dengan kinerja pelayanan yang mereka rasakan. Dalam jurnal tersebut dijelaskan bahwa kepuasan akan terbentuk apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi bahkan melampaui harapan yang dimiliki oleh peserta Bahari & Basalamah, (2019).

Menurut Lasut et al., (2021) Kepuasan peserta adalah reaksi emosional yang timbul setelah peserta membandingkan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang mereka terima. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja layanan sesuai bahkan melampaui harapan, peserta akan merasakan kepuasan. Namun, jika kinerja yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka ketidakpuasan cenderung muncul

Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah naungan Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. Lembaga ini berperan sebagai pusat pelatihan vokasi yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi serta produktivitas tenaga kerja. BBPVP Medan menyelenggarakan beragam program pelatihan berbasis kompetensi, mencakup bidang teknologi informasi, industri kreatif, hingga keterampilan kerja lainnya. Dalam pelaksanaannya, BBPVP Medan tidak hanya berfungsi sebagai lembaga pelatihan teknis, tetapi juga sebagai pusat pengembangan pelayanan publik yang berfokus pada peningkatan mutu sumber daya manusia. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan, metode pembelajaran, serta pengalaman peserta selama mengikuti pelatihan menjadi aspek penting dalam menentukan keberhasilan program pelatihan yang diselenggarakan.

Berikut ini disajikan data beberapa Karakteristik Informan Peserta Pelatihan di BBPVP Medan yang aktif di Tahun 2025:

**Tabel 1. 1 Karakteristik Peserta
Pelatihan BBPVP Medan**

No	Nama Peserta	Program Pelatihan	Durasi Pelatihan
1.	Gilbert Hutasoit	Creating & Managing Document	6 Bulan
2.	Hana Mariati	Menjahit	6 Bulan
3.	Viona Sihombing	Pembuatan Kue & Bakery	6 Bulan
No	Nama Peserta	Program Pelatihan	Durasi Pelatihan
4.	Deni Saputra	Front Office Management	6 Bulan
5.	Derel Van Houten	Waterpass & Theodolite	3 Bulan
6.	Depi Liasna	Pengolahan data menggunakan MS. Excel	2 Bulan
7.	Rendy Hutapea	Teknik Pengelasan Listrik	2 Bulan
8.	Amalia Pane	Housekeeping Management	3 Bulan
9.	Rio Purba	Upskilling Barista	3 Bulan
10.	Yuliana Br. Ginting	Kitchen Management	3 Bulan
11.	Sarah Br. Ginting	Cabinet Making	2 Bulan
12.	Sinta Napitupulu	Bahasa Jepang N4 Caragiver	6 Bulan
13.	Reza Kurniawan	Optimalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial	6 Bulan
14.	Nurul Zahra	Kitchen Management	2 Bulan
15.	Jhon Sipayung	Operator Forklift	3 Bulan
16.	Siska Tambunan	Pembuatan Konten Kreatif	2 Bulan
17.	Gadis Meilani	Pengoperasian Tools AI	6 Bulan
18.	Rizky Fajar	<i>Restaurant Management</i>	3 Bulan
19.	Ridho Alamsyah	Menyediakan layanan operasional telepon	2 Bulan
20.	Liza Angelina	Tata Rias Wajah & Rambut	2 Bulan

Sumber: Data Sekunder dari Dokumen administrasi peserta pelatihan BBPVP Medan, 2025.

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa peserta pelatihan di BBPVP Medan berasal dari berbagai program pelatihan dengan durasi yang bervariasi, mulai dari dua hingga enam bulan. Sebagian besar peserta mengikuti program pelatihan berdurasi enam bulan,

seperti *Creating & Managing Document*, *Waterpass & Theodolite*, serta *Pengoperasian Tools AI*. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta terlibat dalam program pelatihan jangka menengah yang berfokus pada peningkatan kompetensi teknis dan keterampilan kerja. Selain itu, terdapat pula peserta dengan durasi pelatihan yang lebih singkat, seperti *Upskilling Barista* dan *Membersihkan AC*, yang dirancang untuk peningkatan keterampilan praktis secara cepat. Semua peserta dalam tabel tercatat dengan status “Aktif” dan “Alumni”, menunjukkan keberagaman tahapan keikutsertaan mereka dalam program pelatihan.

Keterlibatan peserta dari program dengan durasi yang berbeda dimaksudkan untuk memperoleh variasi pengalaman terkait kualitas layanan, interaksi dengan instruktur, serta pemanfaatan fasilitas pelatihan. Perbedaan lama pelatihan memungkinkan adanya perbedaan intensitas pengalaman, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih kaya dan komprehensif.

Secara keseluruhan, tabel ini memberikan gambaran awal mengenai karakteristik informan yang menjadi sumber utama dalam penelitian ini, yang dapat merepresentasikan variasi pengalaman peserta dalam mengikuti pelatihan di BBPVP Medan.

Dalam upaya memperoleh pemahaman awal mengenai kualitas layanan dan pengalaman peserta pelatihan di BBPVP Medan, peneliti melakukan wawancara pra- survei dengan beberapa peserta dari program pelatihan yang berbeda. Wawancara ini bertujuan untuk menggali persepsi peserta terhadap mutu layanan, fasilitas, pendekatan instruktur, dan pengalaman subjektif yang dirasakan selama proses pelatihan berlangsung.

Berdasarkan wawancara pra-survei dengan peserta pelatihan *Creating & Managing Document*, diperoleh informasi mengenai kepuasan mereka terhadap layanan pelatihan di BBPVP Medan

—Menurut Anda, bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BBPVP Selama anda Pelatihan?”

—Menurut saya, kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BBPVP Medan sudah cukup baik. Jadwal pelatihan disusun secara tepat waktu, dan materi yang disampaikan oleh instruktur mudah dipahami karena dijelaskan secara rinci serta tidak terburu-buru.”

—Selama mengikuti pelatihan, apakah Anda merasa didengar atau diperhatikan oleh instruktur?”

—Ya, saya merasa instruktur sangat memperhatikan peserta. Setiap kali saya mengalami kesulitan dalam memahami materi, instruktur dengan sabar menjelaskan kembali hingga saya benar-benar mengerti. Pendekatan yang dilakukan instruktur membuat suasana belajar menjadi nyaman dan interaktif.” (Wawancara Gilbert Hutasoit, Siswa Pelatihan *Creating & Managing Document*, 27 Mei 2025).



Gambar 1.1 Wawancara Bersama siswa *Creating & Managing Document*, peneliti (2025).

Sebagai salah satu indikator dari kepuasan peserta, juga dilihat dari seberapa puas mereka dengan kualitas layanan yang diberikan pihak BBPVP maupun Instruktur kepada peserta pelatihan. Seperti yang disampaikan Oleh Derel

Van Houten Peserta Pelatihan Waterpass & Theodolite dalam wawancara berikut:

–Bagaimana menurut anda kualitas layanan yang diberikan selama pelatihan?”

–Menurut saya, layanan yang diberikan oleh pihak BBPVP Medan sudah cukup baik. Materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pelatihan, dan fasilitas praktik yang disediakan juga tergolong memadai. Selain itu, para instruktur serta staf administrasi menunjukkan sikap yang ramah dan komunikatif, terutama dalam proses pendaftaran dan pelaksanaan pelatihan.”

Selain kualitas layanan, pengalaman peserta juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelatihan.

–Bagaimana dengan interaksi selama pelatihan? Apakah Anda merasa diperhatikan secara personal oleh instruktur?”

–Saya merasa mendapatkan perhatian yang cukup dari instruktur. Kami sering berdiskusi baik selama jam pelatihan maupun di luar waktu pelatihan. Instruktur juga secara aktif menanyakan kesulitan yang dihadapi peserta, lalu memberikan contoh langsung di lapangan. Pendekatan seperti ini membuat kami merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam belajar.”

–Apakah terdapat pengalaman yang paling berkesan selama pelatihan?”

“Ada satu pengalaman yang berkesan bagi saya. Pada saat belajar, saya tidak sengaja menjatuhkan alat praktik. Saat itu saya merasa panik, namun instruktur tidak memarahi, melainkan menjadikan kejadian tersebut sebagai bahan pembelajaran bersama. Dari peristiwa itu, saya belajar bahwa kesalahan dapat menjadi sarana untuk memahami materi secara lebih mendalam.”

–Bagaimana dampak pelatihan ini terhadap kesiapan Anda di dunia kerja?”

“Pelatihan ini memberikan dampak yang positif. Saya merasa lebih percaya diri dan memiliki kesiapan yang lebih baik untuk memasuki dunia kerja. Namun demikian, masih terdapat kendala pada ketersediaan alat praktik. Beberapa alat mengalami kerusakan, seperti theodolite yang retak, sehingga menghambat efektivitas kegiatan praktik. Pas praktik langsung kemarin, alatnya ada sedikit gangguan kak. Hasilnya beberapa tidak pas

karena fungsi dari theodolite ini adalah untuk mengukur sesuatu, seperti bangunan. bahkan beberapa alat dalam keadaan retak, sehingga menghambat proses pengukuran level secara akurat.”

–Bagaimana respons instruktur terhadap kendala Alat Anda?”

–Instruktur sudah berusaha mengatasi kendala dengan cara membagi peserta ke dalam kelompok kecil dan menambah waktu praktik. Meskipun demikian, keterbatasan alat masih menjadi hambatan yang cukup signifikan, sehingga perlu adanya peningkatan jumlah dan kualitas fasilitas pelatihan agar kegiatan belajar lebih optimal.”

(Wawancara Derel Van Houten Peserta Pelatihan *Waterpass & Theodolite*, 27 Mei 2025).



Gambar 1.2 Wawancara Bersama siswa *Waterpass & Theodolite*, Peneliti(2025).

Pernyataan peserta tersebut menggambarkan bahwa program pelatihan di BBPVP Medan secara keseluruhan mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kesiapan kerja dan rasa percaya diri. Namun, pelaksanaan di lapangan juga memperlihatkan adanya hambatan yang cukup signifikan, seperti kerusakan pada alat ukur *theodolite*, yang mengurangi ketepatan dalam praktik dan efektivitas proses belajar. Walaupun pihak instruktur telah berupaya mengatasi hal tersebut melalui pembagian kelompok kecil serta penambahan waktu praktik, keterbatasan peralatan tetap menjadi kendala dalam mencapai hasil

pelatihan yang maksimal.

Fakta tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan pelatihan terutama dalam hal kelengkapan fasilitas, metode pengajaran yang diterapkan, serta pengalaman yang dialami peserta memegang peran penting dalam membentuk kepuasan mereka. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan kenyataan yang dialami peserta, baik dari segi infrastruktur maupun pola pendekatan instruktur, mencerminkan adanya persoalan yang layak untuk ditelusuri lebih mendalam.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, khususnya studi yang dilakukan oleh Saputri et al., (2025), berjudul “Pengalaman Calon Pekerja dalam Mengikuti Program Pelatihan di Loka Latihan Kerja (LLK): Studi Kualitatif tentang Transformasi Keterampilan Teknis,” diketahui bahwa penelitian tersebut berfokus pada pengalaman peserta dalam memperoleh keterampilan teknis serta kesiapan kerja setelah mengikuti pelatihan. Namun, penelitian itu belum menyoroti secara mendalam peran kualitas layanan lembaga pelatihan meliputi aspek fasilitas, kompetensi instruktur, metode pembelajaran, dan suasana pelatihan dalam memengaruhi pengalaman serta tingkat kepuasan peserta. Selain itu, penelitian tersebut dilaksanakan di LLK dengan konteks peserta umum, sehingga masih terdapat ruang untuk melakukan kajian serupa di BBPVP Medan yang memiliki karakteristik berbeda, baik dari segi program pelatihan, sarana dan prasarana, maupun profil peserta pelatihannya.

Penelitian sebelumnya juga cenderung mengkaji hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan peserta melalui pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengujian pengaruh antarvariabel. Pendekatan tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat hubungan secara statistik, namun belum sepenuhnya menjelaskan proses terbentuknya pengalaman peserta selama interaksi layanan berlangsung. Kajian yang mengintegrasikan kualitas layanan, pengalaman peserta, dan kepuasan dalam satu

kerangka analisis yang komprehensif masih terbatas, khususnya pada konteks pelatihan vokasi yang diselenggarakan oleh pemerintah. Selain itu, penelitian yang secara eksploratif mendalami makna subjektif pengalaman peserta, terutama di BBPVP Medan, belum banyak ditemukan. Aspek fasilitas praktik sebagai bagian dari dimensi bukti fisik (tangibles) dalam kualitas layanan pelatihan vokasi juga belum memperoleh perhatian yang memadai, padahal elemen tersebut berperan penting dalam membentuk pengalaman belajar peserta. Dengan demikian, diperlukan penelitian yang mampu mengeksplorasi secara mendalam keterkaitan antara kualitas layanan, pengalaman peserta, dan kepuasan dalam konteks pelatihan vokasi pemerintah.

Pentingnya penelitian ini juga didasari oleh kebutuhan BBPVP Medan untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan pelatihan agar lebih responsif terhadap kebutuhan peserta dan mampu memberikan dampak nyata dalam pengembangan kompetensi kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali aspek kualitas layanan dan pengalaman peserta pelatihan untuk mengetahui sejauh mana keduanya memengaruhi kepuasan peserta di BBPVP Medan. Dengan menerapkan pendekatan kualitatif, diharapkan penelitian ini mampu memberikan wawasan yang bernilai untuk mendorong perbaikan mutu pelatihan serta peningkatan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan peserta yang berjudul

EKSPLORASI KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PESERTA TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN DI BALAI BESAR PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS (BBPVP) MEDAN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk dan kualitas layanan pelatihan yang diberikan oleh Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan kepada peserta?
2. Bagaimana pengalaman yang dialami peserta selama mengikuti program pelatihan di BBPVP Medan?
3. Bagaimana Keterkaitan antara kualitas layanan dan pengalaman peserta dalam membentuk tingkat kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan?

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana peserta pelatihan di BBPVP Medan memaknai dan menilai kualitas layanan yang mereka terima selama mengikuti program pelatihan?
2. Bagaimana pengalaman belajar peserta dalam proses pelatihan?
3. Bagaimana peserta menggambarkan keterkaitan antara kualitas layanan dan pengalaman yang mereka alami terhadap tingkat kepuasan setelah pelatihan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan di BBPVP Medan.

2. Menggali pengalaman Peserta selama mengikuti pelatihan di BBPVP Medan.
3. Menganalisis keterkaitan antara kualitas layanan dan pengalaman peserta dalam membentuk kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan tujuan penelitian yang sudah dicantumkan diatas dapat dirumuskan manfaat penelitian, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan teori di bidang manajemen sumber daya manusia dan layanan pelatihan, khususnya yang berkaitan dengan aspek kualitas layanan, pengalaman peserta, dan tingkat kepuasan peserta pelatihan.

2. Secara Praktis

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman langsung dalam menjalani proses penelitian kualitatif, mulai dari tahap observasi, pelaksanaan wawancara, hingga proses analisis data secara komprehensif. Selain itu, penelitian ini turut memperkaya pemahaman peneliti terhadap peran penting kualitas layanan dan pengalaman peserta dalam mendukung keberhasilan program pelatihan. Penelitian ini juga menjadi wadah untuk meningkatkan kemampuan peneliti dalam berpikir kritis,

menganalisis data, serta mengasah keterampilan komunikasi ilmiah dalam kajian sosial.

2. Bagi Peserta Pelatihan

Hasil dari penelitian ini memberikan pemahaman tentang berbagai faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan peserta, sehingga dapat mendorong peserta untuk lebih aktif menyampaikan masukan serta terlibat dalam proses pelatihan secara optimal.

3. Bagi BBPVP

Penelitian ini berpotensi menjadi dasar evaluatif dalam upaya peningkatan kualitas layanan pelatihan, terutama terkait dengan aspek penyampaian materi, kelengkapan fasilitas, serta kualitas interaksi antara instruktur dengan peserta. Hasil penelitian ini juga dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam bagi BBPVP mengenai ekspektasi dan kebutuhan peserta, sehingga dapat dijadikan acuan dalam merancang strategi pengembangan pelatihan yang berkesinambungan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Teoritis

2.1.1 Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melebihi harapan dari pelanggan atau pengguna. Dalam konteks penelitian ini, kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara pelatihan dalam memberikan pengalaman yang memadai dan memuaskan bagi peserta. Hal ini meliputi berbagai aspek, seperti cara penyampaian materi, fasilitas yang disediakan serta interaksi antara instruktur dan peserta.

Menurut Kotler Gomoj et al (2021), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri dan sifat dari produk atau jasa yang menunjukkan sejauh mana kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, baik yang secara eksplisit disadari maupun yang belum terlihat secara langsung. Menurut Suwarsito & Aliya, (2020) , kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Kualitas layanan merujuk pada penilaian pengguna terhadap suatu layanan, apakah layanan tersebut memenuhi harapan pada tingkat yang diinginkan. Persepsi kualitas layanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan memberikan nilai secara keseluruhan. Layanan dengan kualitas lebih tinggi mengarah pada tingkat

kepuasan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya menghasilkan loyalitas pelanggan (Rai & Antony, 2023).



Menurut Wati et al., (2021) kualitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks dan dinilai oleh pelanggan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) kesediaan dan kesiapan staf untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kesopanan, dan rasa percaya diri dari para pegawai. Dimensi ini ditandai oleh kompetensi, sopan santun, dan rasa hormat terhadap pelanggan.
4. Empati (*Empathy*) menunjukkan perhatian khusus terhadap setiap individu pelanggan. Ciri dari dimensi ini meliputi pendekatan personal, perlindungan, serta usaha memahami keinginan, kebutuhan, dan perasaan pelanggan.
5. Bukti fisik (*Tangibles*) segala hal yang dapat dilihat secara nyata, seperti penampilan karyawan serta fasilitas fisik, peralatan, dan perlengkapan yang mendukung proses pelayanan.

Menurut Wati et al., (2021), Kualitas layanan yang tinggi dapat memberikan berbagai keuntungan, antara lain:

1. Layanan yang luar biasa yang benar-benar memberikan pengalaman positif dan nilai lebih dari yang diharapkan pelanggan dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk menetapkan harga premium. Untuk dapat membebaskan harga tinggi, perusahaan harus mampu memberikan

tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.

2. Pelayanan yang unggul juga membuka peluang bagi perusahaan untuk melakukan diversifikasi dalam produk maupun harga. Sebagai contoh, perusahaan dapat menawarkan berbagai jenis layanan berdasarkan tingkat kecepatan, dengan tarif yang berbeda untuk layanan yang memiliki waktu penyelesaian lebih cepat.

3. Kualitas pelayanan yang baik membantu menciptakan loyalitas pelanggan.

Pelanggan yang setia tidak hanya akan terus membeli produk yang ada, tetapi juga berpotensi menjadi pengguna awal bagi produk-produk baru yang ditawarkan perusahaan.

Kualitas juga dapat dimaknai sebagai tingkat mutu yang diharapkan serta pengendalian terhadap variasi guna mencapai standar tersebut demi memenuhi kebutuhan konsumen. Layanan sendiri merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak melibatkan perpindahan kepemilikan. Pelayanan mencerminkan perilaku penyedia jasa dalam upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, dengan tujuan akhir menciptakan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, dalam penelitian ini kualitas layanan dimaknai sebagai keseluruhan bentuk pelayanan yang disediakan oleh lembaga pelatihan dalam mendukung terwujudnya pengalaman belajar yang baik dan bermakna bagi peserta.

2.1.1. Indikator Kualitas Layanan

Beberapa indikator yang umum digunakan untuk menilai kualitas layanan dalam penelitian ini, mencakup:

1. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelayanan Administrasi.
2. Kualitas bahan cetakan/informasi yang diberikan sesuai dengan yang ditulis di brosur maupun di social media.
3. Kecepatan staf dalam merespons permintaan atau pengaduan.
4. Rasa aman yang dirasakan peserta saat berinteraksi langsung dengan instruktur maupun staf.

2.1.2. Definisi Pengalaman Peserta

Pengalaman peserta merupakan aktivitas atau suatu kegiatan yang dilakukan oleh peserta didik atau individu yang sedang dalam proses belajar. Yang dimana tujuannya untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan dan sikap yang lebih bagus sesuai dengan pembelajaran yang diharapkan. Dalam konteks pelatihan vokasi, pengalaman peserta terbentuk melalui interaksi dengan instruktur, metode pembelajaran praktik, serta kondisi fasilitas selama pelatihan berlangsung.

Pengalaman Peserta merupakan persepsi pribadi yang terbentuk dari respons internal konsumen, yang dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan perusahaan, baik melalui kontak langsung maupun tidak langsung.

Bentuk pengalaman peserta dapat berupa:

1. Pengalaman langsung: Pembelajaran yang terjadi melalui secara langsung dengan objek yang dipelajari, misalnya langsung ke kegiatan lapangan.

2. Pengalaman berbasis media: Pembelajaran yang terjadi melalui media, seperti film, video serta internet sebagai sumber informasi.
3. Pengalaman melalui simulasi: Pembelajaran yang menggunakan model atau simulasi untuk menggambarkan situasi nyata, seperti dalam simulasi medis dan bisnis.

Pengalaman bisa juga dijelaskan sebagai respons internal dan subjektif yang dimiliki pelanggan terhadap setiap kontak langsung atau tidak langsung dengan suatu Perusahaan. Pengalaman pelanggan meliputi seluruh elemen dari penawaran perusahaan, termasuk mutu layanan, promosi, desain kemasan, karakteristik produk dan layanan, kemudahan dalam penggunaan, serta tingkat keandalannya.

2.1.3. Indikator Pengalaman Peserta

Beberapa indikator yang umum digunakan untuk menilai pengalaman peserta pelatihan dalam penelitian ini, mencakup:

1. Kemudahan berkomunikasi dengan instruktur.
2. Sikap Instruktur dan Staf sangat baik dalam memotivasi dan memberi arahan.
3. Pengalaman terhadap metode seperti role play, diskusi kelompok, praktik langsung.
4. Ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung.

Penelitian oleh (Puspita, 2019), Menunjukkan bahwa pengalaman berperan penting dalam membuka peluang usaha. Hal ini disebabkan karena individu yang telah memiliki pengetahuan di suatu bidang cenderung lebih mudah mengenali

peluang dan mengembangkannya melalui inovasi. Pengalaman juga membentuk cara pandang dalam mengidentifikasi peluang dan menganalisis risiko yang mungkin dihadapi.

2.1.4. Definisi Kepuasan Peserta

Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin *-satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan *-facio*”(melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Suwarsito & Aliya, 2020). Sedangkan Menurut Wati et al., (2021), Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang, nyaman, atau puas yang muncul setelah seseorang memperoleh sesuatu, baik berupa barang maupun jasa. Selain itu, kepuasan juga menggambarkan perasaan positif yang dirasakan individu saat menggunakan produk atau layanan yang sesuai dengan keinginannya. Dalam arti yang lebih luas, kepuasan mencerminkan kondisi emosional yang dirasakan setelah seseorang menyelesaikan suatu transaksi atau kegiatan dalam rangka memenuhi harapan atau kebutuhannya.

Menurut Gomoi et al., (2021) Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen terpenuhi melalui penggunaan produk. Secara keseluruhan, kepuasan ini merupakan bentuk respon emosional, berupa rasa senang atau kekecewaan, yang timbul setelah konsumen membandingkan antara apa yang diterima dari produk yang dibeli dengan harapan yang dimilikinya. kualitas pelayanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan menilai bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan mereka, maka kepuasan akan tercapai.

Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak memenuhi ekspektasi, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan.

Kepuasan peserta pada dasarnya merupakan hasil akhir dari akumulasi pengalaman yang dialami peserta, dapat diartikan sebagai perbedaan antara pengalaman yang menyenangkan dan yang kurang menyenangkan (Meyer, 2019). Secara umum, kepuasan dapat dipahami sebagai reaksi emosional yang timbul ketika seseorang mengevaluasi kesesuaian antara harapan awalnya terhadap suatu produk, jasa, atau pengalaman dengan hasil nyata yang ia terima. Apabila hasil yang diperoleh mampu memenuhi bahkan melampaui harapan tersebut, maka individu akan merasa puas. Namun, apabila kenyataan yang diterima berada di bawah ekspektasi, maka hal ini bisa memicu ketidakpuasan atau kekecewaan.

Kepuasan peserta memiliki dampak yang besar terhadap kelangsungan jangka panjang suatu perusahaan. Perusahaan yang memahami pentingnya kepuasan peserta cenderung menginvestasikan dana yang cukup besar untuk memberikan layanan terbaik, karena ini dianggap sebagai investasi yang bermanfaat dalam jangka panjang. Oleh karena itu, kepuasan peserta sangat penting untuk kesuksesan perusahaan, karena:

1. Keberberlangsungan perusahaan sangat bergantung pada keberadaan peserta.
2. Kepuasan peserta dapat meningkatkan tingkat kesetiaan dan retensi peserta.
3. Peserta yang puas lebih cenderung tidak sensitif terhadap perubahan

harga yang terjadi.

4. Kepuasan yang tercipta dapat mengurangi risiko penyebaran informasi negatif dan meningkatkan peluang terbentuknya rekomendasi positif melalui pembicaraan dari mulut ke mulut.
5. Tingkat kepuasan peserta terhadap layanan yang diberikan dapat menjadi indikator bahwa perusahaan beroperasi dengan baik.
6. Kepuasan peserta juga dapat membantu perusahaan mencapai keuntungan serta membangun reputasi yang baik.

2.1.5. Indikator Kepuasan Peserta

Beberapa indikator yang umum digunakan untuk menilai kepuasan peserta pelatihan dalam penelitian ini, mencakup:

1. Tingkat kepuasan Fasilitas.
2. Kepuasan terhadap kinerja Pelayanan, kompetensi pengajar atau instruktur.
3. Tingkat kepuasan terhadap isi materi dan struktur kurikulum pelatihan.
4. Kepuasan terhadap manfaat dan Suasana Belajar.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

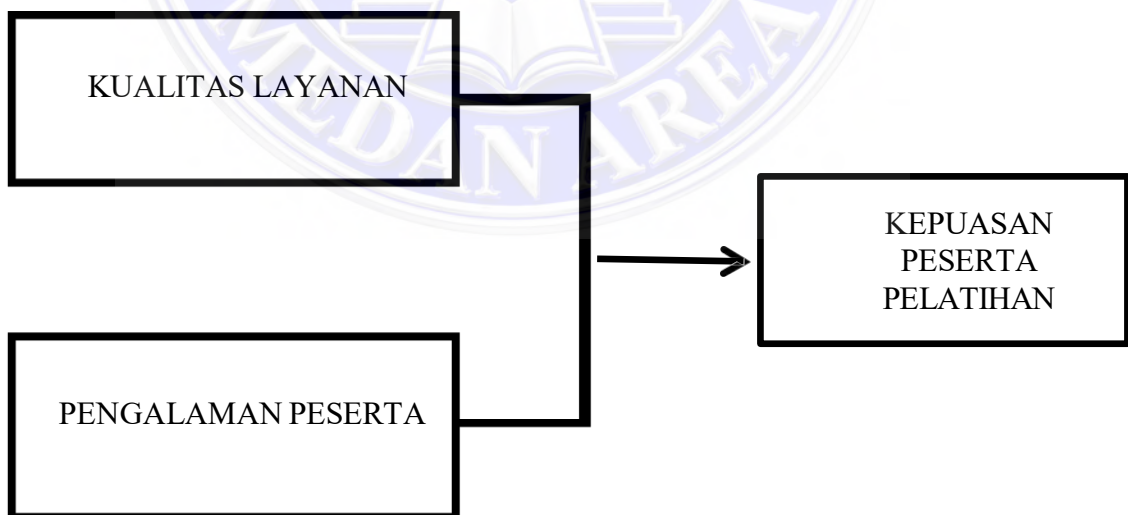
No	Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
1.	Wati, Fasa & Suharto (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah	Kualitatif	Penelitian yang dilakukan oleh Elia Septia Wati dkk mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan. Termasuk dimensi SERVQUAL.
2.	Saputri et al., (2025)	Pengalaman calon pekerja dalam mengikuti program pelatihan di loka latihan kerja (llk): studi kualitatif tentang transformasi keterampilan teknis	Kualitatif	Hasil penelitian mengungkap bahwa peserta di Loka Latihan Kerja (LLK) mendapatkan pengalaman belajar yang bernilai selama mengikuti program pelatihan. Mereka menunjukkan peningkatan dalam keterampilan teknis, dan peningkatan rasa percaya diri setelah menyelesaikan pelatihan.
3.	zuwarsi to & Aliya, (2020)	Kualitas layanan dan kepuasan serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan	Kualitatif	Peserta pelatihan mengalami peningkatan keterampilan teknis, pembentukan sikap kerja positif, dan rasa percaya diri yang tinggi. Pengalaman positif selama pelatihan menumbuhkan kepuasan dan motivasi peserta dalam menghadapi dunia kerja.
4.	Puspita (2019)	Pengaruh konsep diri, Pengalaman, dan motivasi terhadap kompetensi kewirausahaan peserta didik di lembaga kursus dan pelatihan	Mixed Method (Kualitatif & Kuantitatif)	Penelitian ini menegaskan pentingnya memperkuat aspek internal seperti konsep diri dan pengalaman dalam mendidik calon wirausahawan, dan menjadi dasar bagi lembaga pelatihan untuk lebih menekankan pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman nyata..
5.	Z. Lestari (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Di Pt. Taspen (Persero) Kantor Cabang Pematangsiantar	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta di PT. TASPEN (Persero) Kantor Cabang Pematangsiantar. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan peserta.
6.	Shyju et al. (2023)	Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dan keuntungan jangka panjang suatu usaha. Kualitas layanan diukur melalui kesesuaian antara harapan pelanggan dan realisasi pelayanan yang diterima, sedangkan kepuasan pelanggan tercipta ketika pengalaman layanan yang diperoleh melebihi ekspektasi.

2.3 Kerangka Berpikir

Kualitas layanan yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan berperan dalam membentuk pengalaman belajar yang dialami peserta. Pengalaman tersebut selanjutnya dimaknai secara personal oleh masing-masing peserta, sehingga menimbulkan tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Oleh karena itu, kepuasan peserta dapat dipahami sebagai hasil evaluasi atas perpaduan antara mutu layanan yang diterima dan pengalaman yang dirasakan selama mengikuti proses pelatihan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dibangun suatu kerangka berpikir yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan pengalaman peserta terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kerangka berpikir ini digunakan sebagai dasar dalam merumuskan arah dan fokus penelitian.

Oleh karena itu, penelitian ini membangun kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

Keterangan: = Menyatakan hubungan
 = Menyatakan alur

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini Adalah Kualitatif Eksploratif dengan pendekatan *field research*. *Field research* atau penelitian lapangan merupakan metode penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data dari sumber asli (informan) melalui observasi, wawancara, maupun dokumentasi Silalahi (2025). Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah memahami secara mendalam makna dan pengalaman subjektif para peserta pelatihan terhadap kualitas layanan yang diterima, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Menurut Silalahi (2025) Metodologi kualitatif adalah serangkaian prosedur atau tahapan penelitian yang digunakan untuk menghasilkan temuan secara sistematis, dengan pendekatan yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan, serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif ini lebih diarahkan untuk menggambarkan realitas secara objektif, sistematis, dan akurat sesuai dengan konteks objek yang diteliti. Penelitian kualitatif pada umumnya digunakan untuk mengkaji berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti kebiasaan, sejarah, perilaku, struktur dan fungsi organisasi, aktivitas sosial, serta nilai-nilai budaya yang tumbuh dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Selain itu, dalam mendukung proses penelitian ini, peneliti juga memanfaatkan studi kepustakaan dengan menelusuri berbagai sumber seperti buku, arsip, dokumen, dan hasil penelitian sebelumnya guna memperoleh data yang relevan dan mendukung topik yang sedang dibahas.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan, Jl. Amal No.9, Lalang, Medan, Kota Medan, Sumatera Utara 20126. Waktu Penelitian dilakukan pada bulan April 2025 – Maret 2026.

Tabel 3. 1 Waktu Penelitian

Keterangan	2025									2026		
	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Pengajuan judul												
Penyusunan												
Seminar proposal												
Pengumpulan data												
Analisis data												
Seminar hasil												
Pengajuan meja hijau												
Sidang meja hijau												

3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian kualitatif merupakan pihak atau sumber yang dipilih peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dengan kebutuhan penelitian. Pemilihan peserta pelatihan sebagai subjek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka merupakan pihak yang secara langsung mengalami proses pembelajaran, layanan, dan fasilitas yang disediakan oleh lembaga tersebut.

Adapun kriteria subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peserta yang telah atau sedang mengikuti pelatihan di BBPVP Medan

pada tahun 2025.

2. Peserta yang aktif berpartisipasi dalam kegiatan pelatihan, baik teori maupun praktik.
3. Peserta yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan, fasilitas, dan proses pelatihan di BBPVP Medan.

Dengan mempertimbangkan kriteria tersebut, subjek penelitian diharapkan mampu memberikan data yang relevan dan mendalam mengenai kualitas layanan, pengalaman peserta, serta tingkat kepuasan terhadap pelatihan di BBPVP Medan.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Peneliti ini menggunakan sumber data Primer dan Sekunder, sebagai berikut:

3.4.1.1 Data Primer

Data primer merupakan informasi utama yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti selama proses penelitian. Informasi ini berasal dari sumber asli, yaitu responden atau informan yang memiliki keterkaitan dengan variabel yang diteliti. Bentuk data primer bisa berupa hasil observasi, wawancara, maupun data yang diperoleh melalui penyebaran angket. Contoh metode pengumpulan data primer antara lain wawancara dengan subjek penelitian, observasi langsung di lokasi penelitian, serta penggunaan kuesioner yang dibagikan kepada responden (Sulung & Muspawi, 2021). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada Para peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi

dan Produktivitas (BBPVP) Medan.

3.4.1.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara. Dengan kata lain, data ini tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, melainkan bersumber dari informasi yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen, literatur, atau data yang dihimpun oleh pihak lain. Contoh sumber data sekunder antara lain buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan keuangan, serta data sensus yang disediakan oleh instansi pemerintah (Sulung & Muspawi, 2021).

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui peninjauan terhadap dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan pelatihan di BBPVP Medan. Dokumen tersebut dapat berupa laporan pelatihan, data peserta, modul pelatihan, kebijakan internal serta arsip evaluasi pelatihan di Balai Besa Pelatihan Produktivitas dan Vokasi (BBPVP) Medan.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.4.2.1 Observasi

Data Observasi adalah data yang diperoleh dengan cara mengamati secara langsung objek atau subjek yang sedang diteliti. Dalam teknik ini, peneliti memantau perilaku, peristiwa, atau fenomena yang terjadi tanpa adanya campur tangan atau pengaruh dari peneliti, sehingga data yang

diperoleh menjadi lebih alami dan objektif.

Teknik yang diterapkan dalam metode observasi adalah observasi partisipatif, di mana peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pelatihan yang sedang diamati dan menjadi bagian dari lingkungan BBPVP Medan, dengan tujuan untuk memahami situasi serta pengalaman yang dialami oleh peserta pelatihan dari perspektif mereka yang terlibat secara langsung dalam proses pelatihan.

3.4.2.2 Metode Interview (Wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara pewawancara (interviewer) dengan informan yang diwawancarai (interview) untuk memperoleh informasi secara rinci tentang topik atau isu yang sedang diteliti.

Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data, karena pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara lebih luas dan mendalam pengalaman serta persepsi peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di BBPVP Medan. Melalui wawancara mendalam, peneliti dapat menyesuaikan pertanyaan selama wawancara, sehingga memperoleh informasi yang lebih jelas.

3.4.2.3 Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan salah satu metode dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri berbagai sumber tertulis, seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan dokumen lain yang memiliki kaitan dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk mengumpulkan informasi terkait mutu layanan dan pelaksanaan pelatihan di BBPVP Medan. Data diperoleh dari berbagai dokumen seperti laporan pelaksanaan, catatan notulen kegiatan, dan formulir evaluasi, yang berfungsi sebagai sumber pendukung untuk memahami pengalaman serta tingkat kepuasan peserta pelatihan.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang memiliki ciri dan sifat tertentu, yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian, sehingga dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut (Sugiyono, 2019).

Populasi dalam penelitian ini mencakup 20 orang peserta yang mengikuti pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Peserta tersebut dipilih sebagai populasi karena mereka terlibat langsung dalam proses pelatihan, sehingga memiliki pengalaman dan persepsi yang relevan untuk dijadikan sumber informasi dalam menggali kualitas layanan serta tingkat kepuasan terhadap pelatihan yang diterima.

Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip kejenuhan data (data saturation), yaitu kondisi ketika proses pengumpulan data tidak lagi menghasilkan informasi baru yang bermakna. Sebagaimana dikemukakan oleh para ahli metodologi kualitatif, ukuran sampel dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh tercapainya kedalaman dan kecukupan informasi, bukan oleh

besar kecilnya populasi. Berdasarkan proses wawancara yang dilakukan, informasi yang diperoleh dari 20 informan menunjukkan pola yang relatif konsisten dan tidak lagi memunculkan tema baru yang signifikan. Oleh sebab itu, jumlah tersebut dinilai telah memadai untuk menjawab fokus penelitian

3.5.2 Sampel

Sampel merupakan sekumpulan individu atau elemen yang diambil dari populasi untuk mewakili keseluruhan populasi tersebut. Artinya, sampel adalah bagian yang dipilih dengan tujuan mempermudah pengumpulan data sehingga peneliti tidak perlu meneliti setiap anggota populasi secara keseluruhan.

Penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik tersebut dipilih karena penelitian bersifat kualitatif eksploratif yang berorientasi pada pendalaman pemahaman terhadap pengalaman peserta, bukan pada generalisasi hasil penelitian secara statistik.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 20 orang. Informan yang terlibat berasal dari beberapa program pelatihan dengan durasi yang berbeda, sehingga memungkinkan diperolehnya variasi pengalaman terkait interaksi pembelajaran, pemanfaatan fasilitas, serta kualitas layanan yang dirasakan selama mengikuti pelatihan.

Penentuan jumlah 20 informan didasarkan pada prinsip kejenuhan data (data saturation). Proses wawancara dilakukan hingga informasi yang diperoleh menunjukkan pola yang relatif konsisten dan tidak lagi menghasilkan tema baru yang signifikan. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa data yang terkumpul telah memadai untuk menjawab fokus penelitian, sehingga tidak diperlukan penambahan informan..

Sampel penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Karakteristik Sampel Peserta Pelatihan di BBPVP Medan

No	Nama Peserta	Program Pelatihan	Durasi Pelatihan	Keterangan
1.	Gilbert Hutasoit	Creating & Managing Document	6 Bulan	Aktif
2.	Hana Mariati	Menjahit	6 Bulan	Aktif
3.	Viona Sihombing	Pembuatan Kue & Bakery	6 Bulan	Aktif
4.	Deni Saputra	Front Office Management	6 Bulan	Aktif
5.	Derel Van Houten	Waterpass & Theodolite	3 Bulan	Aktif
6.	Depi Liasna	Pengolahan data menggunakan MS. Excel	2 Bulan	Aktif
7.	Rendy Hutapea	Teknik Pengelasan Listrik	2 Bulan	Alumni
8.	Amalia Pane	Housekeeping Management	3 Bulan	Aktif
9.	Rio Purba	Upskilling Barista	3 Bulan	Aktif
10.	Yuliana Br. Ginting	Kitchen Management	3 Bulan	Aktif
11.	Sarah Br. Ginting	Cabinet Making	2 Bulan	Alumni
12.	Sinta Napitupulu	Bahasa Jepang N4 Caragiver	6 Bulan	Aktif
13.	Reza Kurniawan	Optimalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial	6 Bulan	Aktif
14.	Nurul Zahra	Kitchen Management	2 Bulan	Alumni
15.	Jhon Sipayung	Operator Forklift	3 Bulan	Aktif
16.	Siska Tambunan	Pembuatan Konten Kreatif	2 Bulan	Aktif
17.	Gadis Meilani	Pengoperasian Tools AI	6 Bulan	Aktif
18.	Rizky Fajar	<i>Restaurant Management</i>	3 Bulan	Aktif
19.	Ridho Alamsyah	Menyediakan layanan operasional telepon	2 Bulan	Alumni
20.	Liza Angelina	Tata Rias Wajah & Rambut	2 Bulan	Alumni

Sumber: Data Sekunder dari Dokumen administrasi peserta pelatihan BBPVP Medan, 2025.

3.6 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penjabaran dari suatu konsep atau variabel abstrak ke dalam bentuk yang lebih konkret dan dapat diukur. Dengan kata lain, operasional variabel menjelaskan bagaimana suatu variabel akan diidentifikasi, diukur, dan dianalisis dalam sebuah penelitian. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari: Kualitas Layanan, Pengalaman Peserta, dan Kepuasan Peserta Pelatihan.

Tabel berikut menyajikan definisi operasional dan indikator dari masing-masing variabel:

Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas layanan	Menurut Parasuraman (Z.lestari, 2022), kualitas pelayanan merupakan konsep yang kompleks berkaitan dengan mutu serta tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Suatu layanan dianggap berkualitas apabila persepsi terhadap pelayanan yang diterima melebihi atau melampaui harapan pelanggan.	1. Bukti fisik (fasilitas, layanan) 2. Keandalan (reability) 3. Ketanggapan (responsibility) 4. Empati (empathy) 5. Jaminan (assurance)
Pengalaman Peserta	Kepuasan merupakan reaksi emosional yang muncul, baik dalam bentuk rasa puas maupun kecewa, setelah seseorang membandingkan harapannya dengan hasil atau kinerja produk yang diterimanya.	1. Berinteraksi dengan instruktur 2. Kenyamanan selama pelatihan berlangsung 3. Keterlibatan dalam proses pelatihan yang sedang berlangsung 4. Kesesuaian materi pelatihan 5. Suasana ruangan/kelas pelatihan 6. Dukungan fasilitas
Kepuasan Peserta	Menurut Walker, et al. (Gomoi et al., 2021) Kepuasan dapat diartikan sebagai kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen terpenuhi melalui penggunaan produk. Secara keseluruhan, kepuasan ini merupakan bentuk respon emosional,	1. Kualitas fasilitas pelatihan 2. Dampak Pelatihan terhadap Kompetensi Peserta 3. Kompetensi instruktur 4. Relevansi Materi Pelatihan 5. Metode pembelajaran
	berupa rasa senang atau kekecewaan, yang timbul setelah konsumen membandingkan antara apa yang mereka terima.	

3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Berdasarkan pandangan Silalahi, (2025), analisis dan pengolahan data dapat dilakukan dengan Langkah – Langkah berikut :

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data) : Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang kaya, beragam, dan mendalam.
2. *Data Reduction* (Reduksi Data) : Reduksi data merupakan proses menyeleksi, memusatkan perhatian, menyusun secara ringkas, menyaring makna, serta mengatur data mentah yang diperoleh dari lapangan. Proses ini berlangsung secara berkesinambungan sepanjang pelaksanaan penelitian, dimulai dari tahap pengumpulan data hingga analisis akhir.
3. *Data Display* (Penyajian Data) : Penyajian data (data display) merupakan langkah untuk menata data yang telah direduksi ke dalam format yang rapi dan terstruktur, sehingga mempermudah peneliti dalam memahami situasi yang sedang diteliti serta merancang langkah-langkah analisis berikutnya.
4. *Conclusion Drawing and Verification* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi):

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi merupakan tahap penutup dalam proses analisis data kualitatif yang memegang peranan penting dalam memastikan kebenaran dan keandalan temuan penelitian. Pada fase ini, peneliti mulai menafsirkan makna dari data yang telah melalui proses reduksi dan penyajian, lalu merumuskan kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, atau kategori yang muncul dari data tersebut. Kesimpulan yang dihasilkan masih bersifat sementara dan

terbuka untuk revisi apabila ditemukan data tambahan yang lebih relevan atau akurat.

Proses verifikasi dilakukan untuk menguji validitas kesimpulan tersebut, agar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti membandingkan data antar sumber, mengulang pengamatan, atau menggunakan teknik triangulasi. Tujuannya adalah untuk menghindari kesimpulan yang bias atau tidak objektif. Dengan melakukan verifikasi secara menyeluruh, peneliti dapat memastikan bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tahapan ini memiliki peran penting dalam memastikan bahwa hasil temuan penelitian bersifat valid, dapat dipercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Apabila proses verifikasi tidak dilakukan dengan cermat, maka kesimpulan yang dihasilkan berisiko mengandung bias, terlalu dipengaruhi oleh sudut pandang pribadi peneliti, atau bahkan menyesatkan. Karena itu, Sugiyono menegaskan bahwa proses penarikan kesimpulan harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian dan melalui tahapan yang sistematis. Selain itu, kesimpulan yang telah ditarik perlu diuji kembali melalui proses verifikasi yang komprehensif. Dengan langkah tersebut, penelitian kualitatif tidak hanya menyajikan gambaran atau deskripsi suatu fenomena, tetapi juga mampu memberikan pemahaman yang mendalam, akurat, dan bermakna atas realitas yang diteliti.

3.8 Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting dalam penelitian kualitatif untuk

memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kenyataan yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya menjaga keaslian dan keandalan data melalui proses pengamatan yang teliti, pencatatan hasil wawancara secara cermat, serta pemeriksaan berulang terhadap kesesuaian antara data dan konteks penelitian. Untuk memperkuat kredibilitas data, peneliti melakukan verifikasi terhadap setiap informasi hasil wawancara dengan cara mengklarifikasi langsung kepada informan, terutama ketika ditemukan perbedaan pandangan atau penafsiran yang belum jelas. Selain itu, peneliti juga membandingkan temuan dari wawancara, observasi, serta dokumentasi guna memastikan kesesuaian dan memperoleh makna yang lebih tepat serta mendalam.

Selain itu, peneliti menjaga objektivitas dengan tidak menambahkan interpretasi pribadi yang berlebihan terhadap hasil wawancara maupun observasi. Seluruh data disusun, dicatat, dan diolah sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan data yang dikumpulkan memiliki tingkat keabsahan yang tinggi dan mampu menggambarkan secara utuh fenomena mengenai kualitas layanan, pengalaman peserta, dan kepuasan peserta pelatihan di BBPVP Medan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan pengalaman peserta berperan penting dalam membentuk kepuasan peserta pelatihan di Balai Besar Pelatihan Vokasi dan Produktivitas (BBPVP) Medan. Secara umum, kualitas layanan yang diberikan dipersepsikan baik, terutama pada kompetensi instruktur, sikap staf yang profesional dan responsif, serta kondisi lingkungan pembelajaran yang mendukung.

Pengalaman peserta selama mengikuti pelatihan juga memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan, rasa percaya diri, dan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja. Hubungan yang baik antara instruktur dan peserta serta penggunaan metode pembelajaran yang bersifat aplikatif turut memperkuat pengalaman belajar tersebut. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya keterbatasan pada fasilitas praktik, khususnya terkait ketersediaan dan kondisi peralatan, yang berpotensi memengaruhi efektivitas pembelajaran. Dengan demikian, kepuasan peserta terbentuk dari sinergi antara kualitas layanan yang baik dan pengalaman belajar yang positif, meskipun masih diperlukan peningkatan pada fasilitas pendukung pelatihan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi pihak BBPVP Medan, diharapkan dapat mempertahankan serta

meningkatkan kualitas layanan yang telah diberikan, khususnya terkait profesionalisme instruktur, sikap dan responsivitas staf, serta penciptaan lingkungan pembelajaran yang nyaman dan kondusif. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan serta pemeliharaan fasilitas praktik secara berkelanjutan agar pelaksanaan pelatihan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

2. Bagi peserta pelatihan, disarankan untuk berperan aktif dalam seluruh rangkaian kegiatan pelatihan serta memberikan masukan dan evaluasi kepada pihak penyelenggara sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan mutu layanan dan program pelatihan di masa yang akan datang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods), serta memperluas jumlah dan karakteristik subjek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan, pengalaman peserta, dan kepuasan peserta pelatihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gomoi, N. J., Tampi, J. R. E., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Konsmen Terhadap Kepuasan Konsumen (Pasien) Rawat Inap Irina C Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *Productivity*, 2(6), 507–510.
- Meyer, C. and A. S. (2019). Understanding customer experience. *Harvard Business Review*, 85 (2), 117–26.
- Puspita, R. H. (2019). PENGARUH KONSEP DIRI, PENGALAMAN, DAN MOTIVASI TERHADAP KOMPETENSI KEWIRAUSAHAAN PESERTA DIDIK DI LEMBAGA KURSUS DAN PELATIHAN. *Jurnal Ilmiah VISI PGTK PAUD Dan Dikmas*, 14(2), 93–102.
- Rai, S., & Antony, J. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 24(1), 24–50. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735>
- Saputri, S., Sutanto, H., & Purwadinata, S. (2025). PENGALAMAN CALON PEKERJA DALAM MENGIKUTI PROGRAM PELATIHAN DI LOKA LATIHAN KERJA (LLK): STUDI KUALITATIF TENTANG TRANSFORMASI KETERAMPILAN TEKNIS. 6(7), 651–645.
- Sihombing, N. S., Sinaga, A., & Gumelar, A. G. (2023). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI ERA DIGITAL. 1–23.
- Silalahi, may sarah anastasya. (2025). ANALISIS EMPLOYEE RETENTION DI PEDRO SUN PLAZA MEDAN STUDI KASUS PADA KARYAWAN PT. KURNIA CIPTAMODA GEMILANG.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2021). MEMAHAMI SUMBER DATA PENELITIAN : PRIMER, SEKUNDER, DAN TERSIER. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.
- Suwarsito, S., & Aliya, S. (2020). Kualitas Layanan Dan Kepuasan Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(1), 27–35. <https://doi.org/10.33557/jibm.v3i1.826>
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. 12(2), 53–56. <https://doi.org/10.32507/ajei.v12i2.892>
- Z.lestari, widi ajeng. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA DI PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG PEMATANGSIANTAR.

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA PRA SURVEI

Peserta Pelatihan *Creating & Managing Document* & Peserta Pelatihan *Waterpass & Theodolite*

1. Menurut Anda, bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BBPVP Selama anda Pelatihan?
2. Selama mengikuti pelatihan, apakah Anda merasa didengar atau diperhatikan oleh instruktur?
3. Bagaimana menurut anda kualitas layanan yang diberikan selama pelatihan?
4. Bagaimana dengan interaksi selama pelatihan? Apakah Anda merasa diperhatikan secara personal oleh instruktur?
5. Apakah terdapat pengalaman yang paling berkesan selama pelatihan?
6. Bagaimana dampak pelatihan ini terhadap kesiapan Anda di dunia kerja?

Lampiran 2

WAWANCARA PRA SURVEY

Nama : Gilbert Hutasoit

Program Pelatihan : *Creating & Managing Document*

Waktu : Selasa, 27 Mei 2025

1. Menurut Anda, bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BBPVP Selama anda Pelatihan?

Jawaban: Saya mengamati bahwa BBPVP Medan secara konsisten berupaya menegakkan disiplin, baik di kalangan peserta maupun instruktur. Upaya tersebut berkontribusi pada terciptanya suasana pelatihan yang profesional dan terstruktur. Secara keseluruhan, kualitas layanan yang diberikan mencerminkan komitmen lembaga dalam mewujudkan pelayanan publik yang unggul serta berorientasi pada kepuasan peserta. Selain itu, para instruktur secara aktif memberikan ruang bagi peserta untuk bertanya maupun mengemukakan pendapat. Mereka memperlakukan seluruh peserta secara adil tanpa membedakan kemampuan individu, baik yang cepat maupun lambat dalam memahami materi. Pada saat praktik lapangan, instruktur juga terlibat langsung dalam memantau setiap kegiatan peserta, memastikan bahwa masing-masing mampu mengoperasikan peralatan serta menerapkan teori dengan tepat.

2. Selama mengikuti Pelatihan, apakah Anda merasa didengar atau diperhatikan oleh Instruktur?

Jawaban:

Ya, Saya menilai bahwa para instruktur menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap peserta selama proses pelatihan berlangsung. Ketika peserta mengalami kesulitan dalam memahami materi, instruktur dengan sabar memberikan penjelasan ulang hingga peserta benar-benar memahami substansi pembelajaran. Penjelasan tersebut tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga disertai dengan contoh-contoh praktis yang relevan. Pendekatan yang diterapkan oleh instruktur tersebut menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif, interaktif, dan tidak kaku. Selain itu, instruktur senantiasa memberikan kesempatan bagi peserta untuk mengajukan pertanyaan atau menyampaikan pendapat. Mereka memperlakukan seluruh peserta secara setara tanpa membedakan tingkat kemampuan dalam memahami materi. Selama kegiatan praktik, instruktur juga secara aktif melakukan pendampingan dan pemantauan terhadap setiap peserta, guna memastikan bahwa masing-masing mampu mengoperasikan peralatan serta menerapkan teori yang telah dipelajari dengan benar.

Nama : Derel Van Houten
Program Pelatihan : *Waterpass & Theodolite*
Waktu : Selasa, 27 Mei 2025

1. Menurut Anda, Bagaimana kualitas layanan yang diberikan selama pelatihan?

Jawaban:

Menurut pandangan saya, pelayanan yang diberikan oleh BBPVP Medan sudah berjalan dengan baik dan menunjukkan profesionalisme. Sejak tahap pendaftaran hingga pelaksanaan pelatihan, terlihat adanya sistem layanan yang tertata dan responsif. Staf administrasi melayani peserta dengan sikap ramah serta komunikasi yang baik, dan senantiasa siap membantu apabila muncul kendala terkait dokumen, jadwal, maupun informasi pelatihan. Kondisi ini mencerminkan komitmen lembaga dalam menyediakan pelayanan publik yang transparan serta berfokus pada kepuasan peserta.

2. Bagaimana dengan interaksi selama pelatihan? Apakah Anda merasa diperhatikan secara personal oleh instruktur?

Jawaban:

Saya merasa mendapatkan perhatian yang cukup dari instruktur. Kami sering berdiskusi baik selama jam pelatihan maupun di luar waktu pelatihan. Instruktur juga secara aktif menanyakan kesulitan yang dihadapi peserta, lalu memberikan contoh langsung di lapangan. Pendekatan seperti ini membuat kami merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam belajar.

3. Apakah terdapat pengalaman yang paling berkesan selama pelatihan?

Jawaban:

Ada satu pengalaman yang berkesan bagi saya. Pada saat belajar, saya tidak sengaja menjatuhkan alat praktik. Saat itu saya merasa panik, namun instruktur tidak memarahi, melainkan menjadikan kejadian tersebut sebagai bahan pembelajaran bersama. Dari peristiwa itu, saya belajar bahwa kesalahan dapat menjadi sarana untuk memahami materi secara lebih mendalam.

4. Bagaimana dampak pelatihan ini terhadap kesiapan Anda di dunia kerja?

Jawaban:

Pelatihan ini memberikan dampak yang positif. Saya merasa lebih percaya diri dan memiliki kesiapan yang lebih baik untuk memasuki dunia kerja. Namun demikian, masih terdapat kendala pada ketersediaan alat praktik. Beberapa alat mengalami kerusakan, seperti theodolite yang retak, sehingga menghambat efektivitas kegiatan praktik. Pas praktik langsung kemarin, alatnya ada sedikit gangguan kak. Hasilnya beberapa tidak pas karena fungsi dari theodolite ini adalah untuk mengukur sesuatu, seperti bangunan. bahkan beberapa alat dalam keadaan retak, sehingga menghambat proses pengukuran level secara akurat.

5. Menurut Anda, Bagaimana kualitas layanan yang diberikan selama pelatihan?

Jawaban: Menurut pandangan saya, pelayanan yang diberikan oleh BBPVP Medan sudah berjalan dengan baik dan menunjukkan profesionalisme. Sejak tahap pendaftaran hingga pelaksanaan pelatihan, terlihat adanya sistem layanan yang tertata dan responsif. Staf administrasi melayani peserta dengan sikap ramah serta

komunikasi yang baik, dan senantiasa siap membantu apabila muncul kendala terkait dokumen, jadwal, maupun informasi pelatihan. Kondisi ini mencerminkan komitmen lembaga dalam menyediakan pelayanan publik yang transparan serta berfokus pada kepuasan peserta.

6. Bagaimana dengan interaksi selama pelatihan? Apakah Anda merasa diperhatikan secara personal oleh instruktur?

Jawaban: Saya merasa mendapatkan perhatian yang cukup dari instruktur. Kami sering berdiskusi baik selama jam pelatihan maupun di luar waktu pelatihan. Instruktur juga secara aktif menanyakan kesulitan yang dihadapi peserta, lalu memberikan contoh langsung di lapangan. Pendekatan seperti ini membuat kami merasa dihargai dan lebih percaya diri dalam belajar.

7. Apakah terdapat pengalaman yang paling berkesan selama pelatihan?

Jawaban: Ada satu pengalaman yang berkesan bagi saya. Pada saat belajar, saya tidak sengaja menjatuhkan alat praktik. Saat itu saya merasa panik, namun instruktur tidak memarahi, melainkan menjadikan kejadian tersebut sebagai bahan pembelajaran bersama. Dari peristiwa itu, saya belajar bahwa kesalahan dapat menjadi sarana untuk memahami materi secara lebih mendalam.

8. Bagaimana dampak pelatihan ini terhadap kesiapan Anda di dunia kerja?

Jawaban: Pelatihan ini memberikan dampak yang positif. Saya merasa lebih percaya diri dan memiliki kesiapan yang lebih baik untuk memasuki dunia kerja. Namun demikian, masih terdapat kendala pada ketersediaan alat praktik. Beberapa alat mengalami kerusakan, seperti theodolite yang retak, sehingga menghambat efektivitas kegiatan praktik. Pas praktik langsung kemarin, alatnya ada sedikit gangguan kak. Hasilnya beberapa tidak pas karena fungsi dari theodolite ini adalah untuk mengukur sesuatu, seperti bangunan. bahkan beberapa alat dalam keadaan retak, sehingga menghambat proses pengukuran level secara akurat.

Lampiran 3

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
2. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan dilapangan?
3. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan anda selama pelatihan?
4. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
5. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
6. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
7. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?
8. Bagaimana pengalaman anda terkait ketersediaan Alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan berlangsung?
9. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?
10. Bagaimana penilaian Anda 7terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak staf selama pelatihan berlangsung?
11. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?
12. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini? Mengapa?

Lampiran 4

WAWANCARA NARASUMBER

Narasumber : 1
Nama : Gilbert Hutasoit
Program Pelatihan : *Creating & Managing Document*
Tanggal wawancara : Selasa, 27 Mei 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Hana Mariati
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: Menjahit
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
Jawaban: Selama mengikuti kegiatan pelatihan di BBPVP Medan, saya menilai bahwa kondisi lingkungan lembaga terpelihara dengan baik, terutama dari aspek kebersihan dan kerapian. Setiap pagi, petugas kebersihan secara rutin melakukan pembersihan pada ruang kelas, koridor, serta area taman. Lingkungan yang tertata dengan rapi tersebut menciptakan suasana yang nyaman sehingga mendukung peserta untuk lebih fokus dan berkonsentrasi dalam mengikuti proses pembelajaran. Kondisi ini juga memberikan kesan profesional terhadap lembaga, karena peserta merasakan bahwa pihak penyelenggara memberikan perhatian terhadap kenyamanan serta kelayakan fasilitas yang digunakan selama pelatihan berlangsung.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
Jawaban: Saya mengetahui informasi mengenai pelatihan melalui unggahan Instagram **BBPVP Medan**. Desain informasi yang disajikan terlihat rapi dan mudah dipahami, serta kontak admin yang tersedia juga aktif. Ketika saya menghubungi melalui pesan langsung (DM), admin memberikan respons dengan cepat dan menyampaikan penjelasan pendaftaran secara sopan dan jelas. Setelah saya datang langsung ke lokasi, saya menilai bahwa informasi yang disampaikan melalui media tersebut sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
Jawaban: Staf sangat responsif. Ketika komputer saya bermasalah atau peserta kesulitan masuk aplikasi, staf langsung membantu menyelesaikannya sehingga kegiatan belajar tidak terganggu..
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman saat berinteraksi dengan instruktur

maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Saya merasa nyaman berinteraksi dengan instruktur maupun staf. Instruktur menyampaikan materi dengan sabar dan mudah dipahami, sementara staf bersikap ramah dan komunikatif..

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman berdiskusi dengan instruktur sangat baik. Mereka selalu mempersilakan kami bertanya dan tidak ragu mengulangi materi disertai contoh nyata jika ada peserta yang belum memahami.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Metode pembelajarannya sangat efektif. Setelah diberikan teori secara ringkas, kami langsung praktik di komputer dan melakukan simulasi pembuatan dokumen perkantoran, sehingga pemahaman cepat terbentuk.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana kelas sangat mendukung. Peserta sering membantu satu sama lain, terutama mereka yang belum terbiasa mengetik atau menggunakan aplikasi tertentu, sehingga proses belajar terasa lebih ringan..

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi selama pelatihan?

Jawaban: Peralatan yang disediakan sangat memadai, mulai dari komputer, jaringan internet yang stabil, hingga proyektor. Semuanya mendukung kegiatan pelatihan dengan baik.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya puas dengan cara instruktur membimbing. Mereka menjelaskan secara bertahap, memberikan contoh, serta mengecek pemahaman peserta satu per satu.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban : Menurut saya, seluruh fasilitas telah mencukupi kebutuhan belajar. Ruang kelas nyaman, komputer tersedia untuk semua peserta, dan asrama pun bersih dan layak.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah meningkatnya keterampilan saya dalam menggunakan komputer, terutama dalam mengolah dokumen dan mengerjakan tugas-tugas perkantoran yang sebelumnya terasa sangat sulit. Awalnya saya bahkan masih bingung dengan fungsi-fungsi dasar seperti membuat tabel, menyusun format dokumen, atau mengatur tata letak tulisan. Namun setelah mengikuti pelatihan ini, saya menjadi jauh lebih percaya diri karena sudah memahami langkah-langkahnya dengan benar..

15. Bagaimana pengalaman Anda dalam berinteraksi dengan sesama peserta? Apakah interaksi tersebut mendukung proses belajar?

Jawaban: Secara umum, saya merasa sangat puas dengan balai ini. Proses

pembelajaran berlangsung secara optimal dengan dukungan suasana yang kondusif dan nyaman. Interaksi antar peserta terjalin dengan baik sehingga mempermudah proses saling berbagi pengalaman dan pengetahuan jadi saya merasa pelatihan ini memberikan pengalaman belajar yang positif dan menyenangkan.

Narasumber : 2
Nama : Hana Mariati
Program Pelatihan : Menjahit
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Hana Mariati
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: Menjahit
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya? Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Selama mengikuti pelatihan menjahit, kegiatan praktik berlangsung dari pagi hingga sore hari. Namun, kondisi ruang praktik yang bersih dan terang membuat proses pembelajaran terasa lebih nyaman. Setiap meja kerja telah dilengkapi tempat sampah kecil sehingga sisa potongan kain dapat langsung dibuang. Selain itu, petugas kebersihan secara rutin memastikan ruangan tetap rapi sebelum kegiatan dimulai. Menurut Hana, lingkungan yang bersih dan terawat menjadi faktor penting agar peserta dapat bekerja dengan tenang dan tetap fokus selama pelatihan.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Ya, semuanya benar-benar sesuai. Informasi yang saya lihat di Instagram BBPVP Medan sama persis dengan pengalaman yang saya dapatkan. Mulai dari jadwal, fasilitas, hingga jenis pelatihan, semuanya sesuai dengan yang diumumkan. Modul pelatihannya juga sangat lengkap—mencakup materi teori dasar, teknik membuat pola, hingga langkah-langkah dalam proses menjahit pakaian.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Menurut saya, para staf bekerja dengan sangat responsif. Ketika benang mesin saya beberapa kali putus atau mesin mengalami kemacetan, staf segera datang untuk memeriksa dan memperbaikinya. Mereka juga sigap menyediakan kebutuhan tambahan seperti kain atau jarum ketika persediaan habis. Dengan demikian, proses pembelajaran tetap berjalan lancar tanpa hambatan berarti.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Saya merasa sangat nyaman dan aman selama mengikuti pelatihan. Para instruktur menjahit bersikap tegas namun tetap ramah, sehingga tidak

menimbulkan tekanan bagi peserta. Ketika saya melakukan kesalahan, seperti memotong atau menjahit yang tidak sesuai, instruktur memberikan penjelasan dan bimbingan dengan sabar. Staf juga menunjukkan sikap yang sopan dan membantu, sehingga saya tidak pernah ragu untuk bertanya maupun meminta pendampingan.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman saya selama mengikuti pelatihan sangat positif. Para instruktur selalu memberikan kesempatan untuk berdiskusi, sehingga ketika saya mengalami kesulitan dalam membuat pola rok maupun lengan, mereka menjelaskan hingga saya benar-benar memahaminya. Selain itu, instruktur kerap membagikan tips tambahan yang tidak tercantum dalam modul, seperti teknik untuk menghasilkan jahitan yang lebih rapi dan efisien.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Pelatihan yang diberikan sangat membantu. Materi teori disampaikan dengan jelas, kemudian langsung diterapkan melalui praktik. Setelah mempelajari teori mengenai pembuatan pola, kami segera mempraktikkannya dengan menggambar pola pada kertas besar dan menjahit pakaian berdasarkan pola tersebut. Metode pembelajaran seperti ini membuat saya lebih cepat memahami.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pembelajaran sangat kondusif. Para peserta di kelas menjahit bersikap ramah dan saling mendukung satu sama lain. Ketika ada teman yang mengalami kesulitan, seperti keliru memasang benang atau sepatu mesin, kami membantu bersama. Kami juga sering bertukar pendapat mengenai hasil jahitan masing-masing. Hal ini membuat proses belajar terasa hangat, seolah berada dalam satu keluarga besar.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Menurut saya, ketersediaan alat dan bahan sudah sangat memadai. Jumlah mesin jahit cukup banyak dan tersedia pula mesin obras. Bahan latihan seperti kain selalu disediakan, begitu juga jarum, benang, serta perlengkapan ukur yang diperlukan. Meskipun sesekali harus bergiliran menggunakan beberapa jenis mesin, hal tersebut tidak menimbulkan hambatan karena instruktur telah mengatur alur penggunaannya dengan baik.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan proses pembelajaran yang diberikan. Para instruktur menunjukkan perhatian yang tinggi, tidak hanya menyampaikan teori dasar tetapi juga memberikan berbagai trik praktis untuk menghasilkan jahitan yang lebih rapi. Mereka secara rutin memantau perkembangan setiap peserta satu per satu, sehingga memastikan seluruh peserta dapat mengikuti materi tanpa ada yang tertinggal.

13. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf

selama mengikuti pelatihan berlangsung?

Jawaban : Awalnya saya sempat ragu dalam menggunakan mesin jahit industri, tetapi berkat fasilitas yang lengkap dan bimbingan instruktur yang sabar, saya jadi lebih percaya diri. Kami diajarkan teknik dasar menjahit dan keselamatan kerja sebelum memulai praktik langsung. Saya merasa puas karena akhirnya mampu menjahit pakaian dengan rapi dan sesuai pola. Selain itu, ruang praktiknya juga luas, bersih, dan tertata dengan baik.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat yang saya rasakan sangat signifikan, terutama dalam peningkatan keterampilan. Jika sebelumnya saya hanya mampu menjahit secara sederhana, kini saya sudah dapat membuat berbagai pola pakaian wanita, seperti rok, blus, hingga gamis. Selain peningkatan kemampuan teknis, saya juga merasa lebih percaya diri dan mulai mempertimbangkan untuk membuka layanan jahit secara mandiri. Pengetahuan yang saya peroleh selama pelatihan turut memberikan bekal yang lebih kuat bagi saya untuk memasuki dunia kerja.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Menurut Pengalaman pribadi saya, lumayan puas. karena seluruh rangkaian kegiatan diselenggarakan secara sistematis dan terencana. kami diberikan kesempatan untuk terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran, khususnya melalui kegiatan praktik yang dilaksanakan secara bersama. Selain itu, suasana kekeluargaan yang tercipta selama pelatihan juga mendukung kenyamanan peserta.

Narasumber : 3
Nama : Viona Sihombing
Program Pelatihan : Pembuatan Kue
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Viona Sihombing
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: Pembuatan Kue
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya? Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Selama mengikuti pelatihan pembuatan kue, saya merasakan bahwa kebersihan ruang praktik sangat mendukung proses pembelajaran. Area dapur tertata rapi, permukaan meja kerja dalam kondisi bersih, serta didukung pencahayaan yang memadai sehingga kegiatan praktik dapat berlangsung dengan lebih nyaman.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Saya tahu ada pelatihan ini dari brosur yang dibagikan teman. Di dalamnya dijelaskan jenis pelatihan, durasi, fasilitas, dan syarat pendaftaran.

Setelah mengikuti pelatihan, saya merasa bahwa seluruh informasi tersebut benar adanya dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Saya juga merasa puas karena fasilitas yang diterima lebih baik daripada yang saya bayangkan sebelumnya.

6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Selama pelatihan, saya menilai bahwa staf sangat sigap dalam memberikan bantuan. Ketika kami membuat roti manis dan persediaan tepung terigu tiba-tiba habis, staf segera membawa stok baru tanpa perlu menunggu lama. Hal yang sama terjadi saat oven nomor dua mengalami gangguan karena suhu yang tidak stabil; staf langsung memeriksa dan memperbaikinya dalam waktu singkat.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Saya merasa sangat aman dan nyaman selama mengikuti pelatihan. Para instruktur bakery bersikap ramah sekaligus profesional, serta selalu memastikan keamanan peserta, terutama ketika menggunakan oven yang panas maupun mixer berukuran besar. Saya sendiri pernah ragu memegang loyang panas karena ukuran tangan saya kecil, namun instruktur segera membantu dan memberikan panduan mengenai cara memegangnya dengan benar agar terhindar dari cedera.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Komunikasi saya dengan instruktur berlangsung sangat baik. Mereka tidak hanya memberikan materi, tetapi juga membuka ruang diskusi dengan para peserta. Contohnya, ketika saya bertanya mengapa roti yang saya buat tidak mengembang, instruktur tidak sekadar menjelaskan bahwa proses proofing saya kurang lama, tetapi juga menunjukkan cara mengecek apakah adonan sudah siap untuk dipanggang.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Metode pembelajaran yang digunakan sangat efektif dan menurut saya merupakan cara terbaik untuk mempelajari bakery. Materi teori diberikan terlebih dahulu agar peserta memahami konsep dasarnya, kemudian langsung dilanjutkan dengan praktik mulai dari resep yang sederhana hingga yang lebih kompleks.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pembelajaran berlangsung sangat dinamis dan penuh rasa saling mendukung. Para peserta bersikap ramah serta kerap membantu satu sama lain. Jika ada yang kurang tepat dalam melakukan teknik whisking atau adonannya menjadi terlalu cair, peserta lain biasanya segera memberikan masukan. Kami juga sering mencicipi hasil kue masing-masing dan saling memberikan penilaian.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitas alat dan bahan yang disediakan sangat lengkap. Tersedia banyak mixer, baik oven berukuran besar maupun kecil, serta berbagai jenis loyang dalam beragam ukuran. Bahan-bahan seperti tepung, telur, mentega, ragi, dan coklat selalu tersedia dalam jumlah memadai. Bahkan beberapa bahan yang jarang digunakan, seperti butter premium, juga disediakan.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan proses pembelajaran yang diberikan. Instruktur menyampaikan teori dengan bahasa yang mudah dipahami, kemudian membimbing kami secara bertahap selama praktik. Mereka tidak hanya menilai hasil akhir, tetapi juga memperhatikan setiap tahapan proses. Ketika saya melakukan kesalahan teknik, instruktur segera memberikan arahan tanpa membuat saya merasa malu. Saya benar-benar merasakan bimbingan yang mempersiapkan saya menjadi baker yang profesional.

13. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf selama mengikuti pelatihan berlangsung?

Jawaban: Ya, fasilitas yang tersedia benar-benar memenuhi kebutuhan saya. Ruang praktik bakery sangat nyaman dan dilengkapi peralatan yang memadai. Ruang kelas juga bersih dan memiliki sirkulasi udara yang baik sehingga tidak terasa panas. Secara keseluruhan, saya menilai fasilitas di BBPVP jauh lebih baik dibandingkan beberapa tempat pelatihan lain yang pernah saya lihat melalui internet.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah peningkatan keterampilan secara signifikan. Sebelumnya, saya hanya mampu membuat kue-kue sederhana seperti bolu dan brownies. Kini, saya sudah dapat membuat berbagai jenis produk bakery, termasuk roti manis, donat, pastry, hingga dekorasi cake menggunakan teknik buttercream. Saya juga semakin memahami perhitungan resep dan cara mengelola bahan dengan tepat. Selain peningkatan kemampuan teknis, pelatihan ini turut memperkuat rasa percaya diri saya. Saat ini, saya bahkan sudah berani menerima pesanan kecil dari lingkungan sekitar.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Secara keseluruhan, saya merasa puas. Kondisi lingkungan belajar yang kondusif memungkinkan saya mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan lebih optimal. Jadi, pelatihan ini memiliki tingkat kebermanfaatan yang tinggi.

Narasumber : 4
Nama : Deni Saputra
Program Pelatihan : *Front Office Management*
Tanggal wawancara : **Senin, 20 Oktober 2025**

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Deni Saputra

2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Front Office Management*

3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?

Jawaban: Aktif

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Kondisi ruang pelatihan tidak selalu terjaga kebersihannya, terutama pada area penyimpanan peralatan yang terkadang berdebu. Keadaan tersebut menyebabkan beberapa peralatan lebih cepat mengalami kerusakan, bahkan terdapat peralatan yang ditemukan dalam kondisi retak.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Setiap peserta menerima modul cetak yang disusun secara rapi dan mudah dipahami. Modul tersebut dilengkapi ilustrasi serta langkah-langkah pengerjaan yang jelas sehingga membantu peserta saat sesi praktik berlangsung.

6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Menurut saya, staf di BBPVP sangat responsif. Ketika perangkat komputer untuk simulasi reservasi mengalami gangguan, staf segera datang dan memperbaikinya hanya dalam beberapa menit. Hal yang sama berlaku saat kami membutuhkan perlengkapan tambahan seperti kertas formulir atau alat tulis—semuanya disediakan tanpa perlu menunggu lama. Staf benar-benar sigap dan sangat membantu proses pembelajaran.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Saya merasa sangat aman dan nyaman selama mengikuti pelatihan. Instruktur front office bersikap bersahabat sehingga suasana belajar tidak terasa kaku. Mereka memberikan koreksi dengan cara yang santun, sehingga saya tidak merasa malu ketika melakukan kesalahan. Staf juga berkomunikasi dengan sopan dan membuat saya merasa dihargai sebagai peserta. Lingkungan yang suportif seperti ini sangat membantu meningkatkan kepercayaan diri saya dalam belajar.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Para instruktur selalu memberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi. Sebagai contoh, ketika saya menanyakan bagaimana cara menangani tamu yang menyampaikan komplain dengan nada tinggi, instruktur menjelaskan secara rinci mengenai teknik komunikasi, penggunaan bahasa tubuh yang tepat, serta cara menenangkan tamu tanpa menimbulkan konflik. Mereka tidak hanya menyampaikan teori, tetapi juga membagikan contoh situasi nyata berdasarkan pengalaman mereka di industri perhotelan.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Metode pembelajaran yang diberikan sangat membantu. Sebagian besar kegiatan berfokus pada praktik dan simulasi. Meskipun teori tetap

diperlukan dalam bidang front office, aspek terpenting adalah latihan langsung dalam menghadapi tamu. Kami sering melakukan roleplay, di mana sebagian peserta berperan sebagai tamu dan lainnya sebagai resepsionis. Selain itu, kami menjalankan simulasi penanganan komplain, proses check-in, hingga menerima panggilan dari pelanggan hotel

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pembelajaran sangat kondusif, dan para peserta menunjukkan sikap yang saling mendukung. Jika ada teman yang melakukan kesalahan prosedur saat simulasi, kami saling memberikan masukan secara sopan. Demikian juga ketika ada peserta yang kurang percaya diri, yang lain memberikan dorongan dan semangat. Kerja sama yang terbangun ini membuat proses belajar menjadi lebih ringan dan menyenangkan.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitas yang disediakan untuk pelatihan front office sudah sangat memadai. Tersedia komputer untuk simulasi sistem reservasi, telepon sebagai media latihan menerima panggilan tamu, meja resepsionis lengkap dengan formulir check-in dan check-out, serta printer dan perlengkapan alat tulis. Seluruh peralatan berfungsi dengan baik. Meskipun jumlah peserta cukup banyak, proses praktik tetap berjalan lancar karena penggunaan alat dapat diatur secara bergiliran tanpa mengganggu jalannya pembelajaran.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan proses pembelajaran yang diberikan. Instruktur menyampaikan materi secara rinci dan menyertakan contoh kasus yang relevan dengan dunia kerja. Mereka juga memberikan umpan balik yang konstruktif sehingga saya dapat memperbaiki kekurangan. Selain itu, cara mereka membimbing tidak memberikan tekanan, sehingga saya selalu merasa nyaman setiap kali melakukan praktik.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Ya, seluruh fasilitas yang tersedia benar-benar memenuhi kebutuhan saya. Ruang kelas terasa nyaman, peralatan praktik lengkap, dan area lobi untuk simulasi juga tertata dengan baik. Asrama pun dalam kondisi bersih sehingga tidak menimbulkan keluhan sejauh ini. Fasilitas makan yang disediakan juga memadai, sehingga saya dapat mengikuti pembelajaran dengan fokus.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat yang paling saya rasakan adalah meningkatnya kepercayaan diri dalam berkomunikasi dengan orang lain. Jika sebelumnya saya mudah gugup ketika berinteraksi dengan orang baru, terutama wisatawan asing, melalui berbagai simulasi dalam pelatihan saya menjadi lebih berani dan memahami cara berkomunikasi yang sopan serta profesional.

Selain itu, saya juga telah menguasai dasar-dasar administrasi perhotelan, seperti pencatatan tamu, proses reservasi, dan penanganan keluhan. Semua kemampuan ini sangat berguna untuk pengembangan karier saya ke depannya.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Saya merasa puas terhadap pelaksanaan pelatihan di balai ini karena didukung oleh suasana belajar yang kondusif. Peserta memiliki kesempatan untuk berdiskusi serta saling berbagi pengetahuan selama proses pembelajaran berlangsung. Pelayanan nya sangat sopan dan bagus. Secara keseluruhan, pelatihan ini memberikan pengalaman belajar yang positif bagi saya.

Narasumber : 5
Nama : Derel Van Houten
Program Pelatihan : Waterpass & Theodolite
Tanggal wawancara : Selasa, 27 Mei 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Derel Van Houten
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: Waterpass & Theodolite
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya? Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat mendukung proses belajar. Ruang teori selalu bersih dan tertata, peralatan survey disusun rapi sehingga mudah diakses, dan area praktik di lapangan cukup luas serta nyaman untuk simulasi pekerjaan nyata. Kondisi ini membuat kegiatan belajar terasa lebih fokus dan efisien.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Informasi yang saya dapatkan dari brosur dan media sosial benar-benar sesuai dengan kenyataan di lapangan. Modul yang dipakai juga dilengkapi gambar dan penjelasan alat, sehingga memudahkan saya memahami fungsi masing-masing komponen.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Pernah waktu praktik, alat ukur kami rusak. Kami lapor ke staf, dan dalam waktu kurang dari 10 menit mereka sudah datang bawa alat pengganti. Jadi kegiatan tetap bisa lanjut tanpa gangguan. Saya kagum karena pelayanan cepat seperti ini jarang ada di tempat lain.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Saya merasa aman karena instruktur selalu memberikan arahan keselamatan dengan jelas, namun tetap bersikap ramah dan suportif. Mereka memastikan setiap peserta memahami cara memasang dan mengoperasikan alat dengan tepat
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan

instruktur?

Jawaban: Diskusi dengan instruktur sangat membantu proses belajar saya. Mereka menjelaskan setiap prosedur pengukuran secara detail dan memberikan contoh langsung di lapangan. Ketika saya melakukan kesalahan dalam membaca sudut atau skala, instruktur tidak hanya memperbaiki tetapi juga menjelaskan alasan dan cara menghindari kesalahan tersebut.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Metode pembelajaran yang digunakan sangat efektif karena kombinasi teori, praktik, dan simulasi lapangan dibuat seimbang. Pendekatan ini membuat saya lebih cepat menguasai alat.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana belajar sangat positif karena peserta saling bekerja sama layaknya tim di lapangan. Kami berbagi tugas, mulai dari memasang tripod, mengatur posisi alat, hingga mencatat data pengukuran.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Semua peralatan yang disediakan dalam kondisi baik dan berfungsi dengan optimal. Waterpass, theodolite, hingga tripod tersedia dalam jumlah cukup, sehingga setiap peserta mendapat kesempatan praktik langsung. Hal ini sangat membantu saya memahami cara kerja alat secara menyeluruh.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan arahan instruktur. Mereka memiliki banyak pengalaman di lapangan, sehingga penjelasan yang diberikan praktis dan sesuai dengan situasi nyata yang sering ditemui dalam proyek konstruksi. Gaya mengajarnya jelas dan mudah diikuti oleh peserta.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Fasilitas yang disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan pelatihan. Ruang kelas nyaman untuk memahami teori, peralatan praktik lengkap, area lapangan luas untuk simulasi, dan asrama pun cukup nyaman untuk beristirahat. Semua ini sangat membantu saya fokus dalam belajar.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah kemampuan untuk mengoperasikan alat ukur tanah secara mandiri. Kini saya memahami cara membaca skala, mengatur alat, serta melakukan proses pengukuran sesuai prosedur yang biasa digunakan dalam proyek konstruksi. Kemampuan ini sangat berguna untuk persiapan memasuki dunia kerja.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Saya cukup puas kak. Semua sesuai ekspektasi. Dimulai dari layanan yang bagus, peserta ramah-ramah dan metode pembelajaran yang asik membuat mood belajar bagus.

Narasumber : 6
Nama : Depi Liasna
Program Pelatihan : Pengolahan data menggunakan MS. Excel
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa nama anda ? Depi Liasna
2. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitas pelatihan di BBPVP Medan sangat nyaman dan terjaga kebersihannya. Ruang kelas tersusun rapi, komputer diletakkan dengan tertata, dan setiap pagi petugas kebersihan rutin mengepel lantai serta membersihkan meja. Suasana kelas tetap sejuk berkat AC yang berfungsi dengan baik, sehingga saya dapat lebih fokus belajar karena lingkungan kelas terasa profesional, layaknya ruang komputer di institusi resmi.

3. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Iya, semua informasi yang saya terima sesuai dengan kenyataan. Saya mendaftar melalui Instagram BBPVP Medan, dan semua keterangan mengenai materi, durasi pelatihan, serta fasilitas ternyata benar-benar sesuai saat pelatihan berlangsung. Modul yang diberikan juga tersusun dengan jelas dan rapi, mencakup penjelasan mulai dari fungsi dasar Excel hingga fitur-fitur lanjutan, sehingga tidak ada perbedaan antara informasi awal dan pengalaman nyata di lapangan.

4. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Pengalaman saya selama mengikuti pelatihan sangat memuaskan. Saat komputer saya sempat hang ketika latihan PivotTable, saya segera melaporkannya, dan staf dengan cepat menanggapi dalam hitungan menit. Mereka langsung merestart sistem sekaligus memastikan bahwa file saya tetap aman. Begitu pula apabila mouse atau keyboard peserta mengalami kendala, staf segera menggantinya tanpa menunda.

5. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Instruktur selalu menunjukkan sikap hormat kepada kami. Jika ada materi yang belum kami pahami, beliau dengan sabar menjelaskannya kembali tanpa nada emosi. Kami merasa nyaman untuk bertanya maupun mencoba hal-hal baru.

6. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Komunikasi saya dengan instruktur berlangsung sangat baik. Setiap kali saya mengalami kesulitan memahami suatu fungsi, instruktur bersedia menjelaskan kembali dengan contoh yang lebih sederhana. Selain itu, instruktur juga sering memberikan contoh penerapan nyata, seperti pengolahan data laporan keuangan atau absensi karyawan, agar peserta lebih mudah memahami konsep yang diajarkan. Saya merasa diberi kesempatan untuk bertanya tanpa merasa merepotkan.

7. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Instruktur awalnya menyampaikan teori secara singkat, kemudian langsung dilanjutkan dengan praktik menggunakan file latihan. Kami juga diberikan beberapa simulasi kasus, seperti pembuatan laporan penjualan, perhitungan bonus karyawan, dan penyusunan grafik data. Pendekatan belajar yang mengutamakan praktik ini membuat saya lebih cepat memahami materi karena langsung mempraktekannya.
8. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?
Jawaban: Suasana belajar di pelatihan sangat kondusif. Peserta lain menunjukkan sikap yang suportif; apabila ada peserta yang kesulitan memahami suatu fungsi, rekan-rekan lain dengan sukarela membantu menjelaskan. Terkadang kami juga bekerja sama untuk menyelesaikan simulasi soal yang diberikan oleh instruktur. Bentuk interaksi seperti ini membuat proses pelatihan lebih menyenangkan dan tidak membosankan.
9. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?
Jawaban: Menurut saya, fasilitas dan teknologi yang disediakan sangat lengkap. Semua komputer berfungsi dengan baik dan menggunakan Microsoft Excel versi terbaru. Selain itu, tersedia layar proyektor yang memudahkan kami mengikuti penjelasan instruktur. Jaringan internet juga stabil, sehingga pencarian referensi tambahan dapat dilakukan dengan mudah. Keseluruhan fasilitas ini sangat membantu proses belajar saya.
10. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?
Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan pelatihan ini. Instruktur menyampaikan materi dengan jelas, tidak terburu-buru, dan selalu memastikan setiap peserta mengikuti setiap langkah yang diajarkan. Mereka juga memberikan contoh-contoh penerapan nyata sehingga materi lebih mudah dipahami. Apabila ada peserta yang tertinggal, instruktur dengan sigap memberikan bantuan secara individu.
11. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?
Jawaban: Fasilitas yang disediakan menurut saya sangat memadai. Ruang kelas bersih dan sejuk, komputer lengkap, dan tempat duduknya nyaman. Saya juga tinggal di asrama, yang fasilitasnya baik kamar bersih, kamar mandi terawat, dan lingkungan yang aman. Secara keseluruhan, fasilitas ini sudah memenuhi kebutuhan peserta dengan sangat baik.
12. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?
Jawaban: Manfaat utama yang saya rasakan dari pelatihan ini adalah peningkatan kemampuan saya dalam menggunakan Microsoft Excel. Sebelumnya, saya hanya mampu membuat tabel sederhana, tetapi sekarang saya sudah dapat menerapkan rumus-rumus kompleks, membuat grafik, mengolah data dalam jumlah besar, serta menyusun laporan otomatis. Pelatihan

ini secara signifikan meningkatkan keterampilan saya sekaligus menambah rasa percaya diri dalam melamar pekerjaan di bidang administrasi dan data entry.

13. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Untuk pribadi saya, lumayan cukup. Proses pembelajaran diselenggarakan secara interaktif serta mendorong keterlibatan aktif peserta dalam setiap kegiatan. Interaksi dan hubungan antar peserta terjalin dengan baik sehingga terbentuk kerja sama yang solid. Hal itu membuat saya merasa kalau pelatihan ini dapat dinilai memberikan manfaat yang nyata dan signifikan.

Narasumber : 7
Nama : Rendy Hutapea
Program Pelatihan : Teknik Pengelasan Listrik
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Rendy Hutapea
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil?
 Jawaban: Teknik Pengelasan Listrik
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Saya sudah selesai mengikuti pelatihan (Alumni)
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Menurut saya, kebersihan dan kenyamanan fasilitas sangat terjaga. Meskipun aktivitas pengelasan cukup intens, ruang praktik tetap bersih karena serbuk logam dan percikan las rutin dibersihkan oleh petugas. Ruang ganti dan area bengkel juga tertata dengan rapi. Ventilasi yang baik membuat asap las tidak menumpuk, sehingga saya merasa lebih aman dan nyaman selama proses belajar.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Iya, semua informasi yang diberikan sesuai dengan kenyataan. Saat mendaftar melalui Instagram BBPVP Medan, keterangan mengenai materi pelatihan, durasi belajar, dan fasilitas telah dijelaskan dengan jelas. Setelah mengikuti kelas, modul yang diberikan ternyata sangat lengkap, mencakup teori tentang arus listrik, teknik pengelasan, keselamatan kerja, hingga cara membaca gambar teknik. Keseluruhan materi ini sesuai dengan informasi yang disampaikan sebelumnya.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Saya mengalami pengalaman yang kurang memuaskan selama mengikuti Pelatihan. Pada saat alat ukur yang saya gunakan mengalami kerusakan, respons dari pihak staf tidak berlangsung dengan cepat. Saya harus menunggu cukup lama sebelum memperoleh alat pengganti, sehingga kegiatan

praktik terhambat dan alur pembelajaran menjadi kurang efektif.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Saya merasa sangat aman dan nyaman selama pelatihan. Sebelum memulai praktik, kami selalu mendapatkan penjelasan terlebih dahulu mengenai penggunaan alat pelindung diri. Instruktur juga rutin berkeliling untuk memastikan kami bekerja dengan aman. Dengan perhatian tersebut, saya merasa tenang karena keselamatan benar-benar diperhatikan.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman saya selama mengikuti pelatihan sangat positif. Instruktur selalu menyediakan waktu diskusi setelah sesi praktik untuk membahas kesulitan yang dihadapi peserta. Ketika saya mengalami masalah, seperti elektroda yang sering menempel atau sambungan yang retak, instruktur menjelaskan penyebabnya secara detail dan kemudian memperagakan teknik yang tepat.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Materi teori disampaikan secara singkat, kemudian langsung diikuti dengan praktik. Metode ini terbukti efektif karena dalam bidang pengelasan, praktik merupakan aspek yang paling krusial. Kami juga diberikan simulasi pengerjaan proyek sederhana, seperti pembuatan rangka besi kecil. Dengan pendekatan ini, saya merasa benar-benar menguasai teknik yang diajarkan, bukan sekadar memahami teori secara konseptual.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pelatihan sangat kompak dan saling mendukung. Meskipun pengelasan merupakan pekerjaan yang cukup menuntut, peserta selalu saling membantu, misalnya memegang material, memberikan saran mengenai posisi tangan, atau mengingatkan prosedur keselamatan. Tidak ada persaingan yang tidak sehat; semua peserta bekerja sama karena memiliki tujuan yang sama, yaitu menjadi welder yang kompeten.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat lengkap. Mesin las berfungsi dengan baik, dan alat pelindung diri seperti sarung tangan, helm keselamatan, apron, serta sepatu safety tersedia untuk semua peserta. Elektroda juga cukup dan selalu diganti apabila sudah tidak layak pakai. Dengan tersedianya fasilitas ini, saya dapat berlatih tanpa terganggu oleh kekurangan alat.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas selama pelatihan. Instruktur biasanya memberikan contoh terlebih dahulu sebelum meminta peserta mencoba, sehingga saya lebih mudah mengikuti setiap langkah. Mereka juga bersikap sabar, tidak menegur peserta yang melakukan kesalahan, melainkan memberikan masukan teknis yang konstruktif. Saya merasa benar-benar

dibimbing layaknya pekerja baru di workshop profesional.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Fasilitas sangat memadai. Ruang praktik luas dan memiliki ventilasi yang baik, peralatan lengkap, ruang kelas bersih, serta asrama yang nyaman. Selain itu, makanan yang disediakan mencukupi sehingga saya bisa tetap fokus belajar tanpa khawatir. Secara keseluruhan, semua fasilitas mendukung kenyamanan peserta selama pelatihan.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat utama yang saya peroleh dari pelatihan ini adalah peningkatan keterampilan teknis. Saat ini, saya mampu melakukan pengelasan dengan hasil yang lebih rapi dan kuat. Saya juga mempelajari cara menjaga keselamatan kerja serta penggunaan alat pelindung diri secara benar. Selain itu, pelatihan ini meningkatkan rasa percaya diri saya dalam melamar pekerjaan karena telah memiliki dasar keterampilan yang memadai.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Saya merasa cukup puas pelatihan di balai ini. Selama pelatihan, saya dan peserta lain memperoleh kesempatan untuk belajar serta melakukan praktik secara bersama-sama. Juga dengan pelayanan dan instruktur yang asik membuat saya semakin semangat untuk latihan setiap harinya.

Narasumber : 8
Nama : Amalia Pane
Program Pelatihan : *Housekeeping Management*
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Amalia Pane
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Housekeeping Management*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?

Jawaban: Aktif

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Menurut saya, kebersihan dan kenyamanan fasilitas sangat terjaga. Ruang praktik housekeeping benar-benar rapi dan menyerupai kamar hotel sesungguhnya. Fasilitas kamar, linen, dan peralatan kebersihan selalu disimpan dalam kondisi bersih dan tertata. Selain itu, koridor, ruang kelas, dan asrama dibersihkan setiap hari. Suasana yang nyaman ini membuat saya lebih semangat mengikuti pelatihan.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Ya, informasi yang saya terima sangat jelas dan sesuai dengan kenyataan. Saat mendaftar melalui Instagram BBPVP Medan, dijelaskan bahwa

pelatihan mencakup teori dan praktik langsung.

6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Apabila ada kebutuhan seperti kekurangan alat pembersih atau linen untuk latihan habis, staf segera menanggapi dan menyediakannya tanpa menunggu lama. Pernah juga vacuum cleaner mengalami gangguan ringan, dan staf teknis langsung datang untuk memperbaikinya.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Saya awalnya termasuk orang yang pemalu, namun para instruktur dan staf di sini sangat bersahabat. Mereka sering menyapa serta memberikan dukungan dan semangat. Perlahan-lahan, saya merasa seperti menjadi bagian dari keluarga sendiri. Hal itu membuat saya lebih percaya diri dan nyaman selama belajar.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Instruktur terbuka terhadap pertanyaan peserta dan selalu memberikan demonstrasi langsung. Apabila saya belum memahami cara membuat tempat tidur (bed making) atau teknik melipat handuk sesuai standar hotel, instruktur akan memperagakan kembali sambil menjelaskan langkah-langkahnya secara rinci.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Pada awalnya, kami mempelajari teori mengenai standar kebersihan, klasifikasi linen, dan berbagai jenis bahan kimia yang digunakan. Selanjutnya, kami langsung praktik di kamar simulasi, termasuk membersihkan kamar, toilet, lantai, serta menata perlengkapan sesuai standar hotel.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pelatihan sangat kompak dan kekeluargaan. Peserta saling membantu, misalnya ketika membuat tempat tidur, kami sering bekerja berpasangan. Apabila ada peserta yang kesulitan melipat selimut atau menata perlengkapan, rekan lain segera membantu memperbaikinya. Meskipun setiap peserta berlatih untuk menjadi profesional, tidak ada persaingan yang tidak sehat.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitas pelatihan sangat lengkap. Trolley housekeeping tersedia dalam jumlah memadai, linen seperti bed sheet, pillow case, dan duvet cover lengkap, serta peralatan kebersihan seperti mop, chemical spray, vacuum cleaner, dan pembersih kaca tersedia dan berfungsi dengan baik. Dengan tersedianya fasilitas yang lengkap ini, saya dapat mengikuti pelatihan tanpa mengalami kendala akibat kekurangan alat.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan

membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan pelatihan ini. Instruktur mengajarkan materi secara sangat detail, termasuk hal-hal kecil seperti sudut lipatan selimut, posisi handuk, hingga cara memegang alat pembersih. Apabila peserta melakukan kesalahan, instruktur dengan sabar memberikan penjelasan hingga dipahami. Bimbingan yang konsisten ini membuat saya merasa terus berkembang setiap hari.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Ya, fasilitas pelatihan sangat memadai dan memenuhi kebutuhan saya. Ruang praktik housekeeping lengkap dan terjaga kebersihannya, peralatan yang digunakan sesuai standar hotel, dan asrama yang saya tinggali nyaman serta aman. Keseluruhan fasilitas ini sangat mendukung kelancaran proses belajar.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Menurut saya, pelatihan *Housekeeping Management* yang saya ikuti memberikan hasil dan manfaat yang sangat berarti. Setelah menyelesaikan Pelatihan, keterampilan saya dalam menerapkan standar kebersihan hotel, menata kamar dengan tepat, mengoperasikan peralatan pembersih secara profesional, serta menjaga etika kerja mengalami peningkatan secara nyata. Saya menjadi lebih percaya diri dan merasa semakin siap untuk bekerja di bidang perhotelan.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Menurut saya, pelatihan *Housekeeping Management* yang saya ikuti memberikan hasil dan manfaat yang sangat berarti. Setelah menyelesaikan Pelatihan, keterampilan saya dalam menerapkan standar kebersihan hotel, menata kamar dengan tepat, mengoperasikan peralatan pembersih secara profesional, serta menjaga etika kerja mengalami peningkatan secara nyata. Saya menjadi lebih percaya diri dan merasa semakin siap untuk bekerja di bidang perhotelan yang ramah juga buat saya merasa aman selama pelatihan berlangsung.

Narasumber : 9
Nama : Rio Purba
Program Pelatihan : *Upskilling Barista*
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Rio Purba
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Upskilling Barista*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Menurut saya, kebersihan fasilitas pelatihan barista sangat terjaga. Ruang praktik bersih, ditambah aroma kopi yang membuat suasana nyaman. Mesin espresso, grinder, milk jug, hingga meja brewing tersusun rapi, dan area kelas tetap sejuk serta bersih. Kondisi ini memungkinkan saya untuk belajar dengan fokus tanpa gangguan.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Ya, semua informasi yang saya terima sangat sesuai dengan kenyataan. Saat mendaftar melalui Instagram BBPVP Medan, dijelaskan secara jelas materi pelatihan, termasuk belajar tentang espresso, teknik penyeduhan, latte art, serta pengetahuan dasar kopi. Setelah mengikuti pelatihan, semua materi yang diberikan benar-benar sesuai dengan keterangan yang disampaikan melalui brosur dan media sosial.

6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Staf menunjukkan respons yang sangat cepat. Misalnya, ketika grinder sempat macet karena terlalu banyak biji kopi, staf langsung datang untuk memperbaikinya. Apabila ada peserta yang membutuhkan tambahan milk jug atau pitcher, staf segera menyediakannya. Dari pengalaman ini, saya menilai bahwa staf benar-benar mendukung kenyamanan peserta selama proses belajar.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Ya, saya merasa sangat aman dan nyaman selama pelatihan. Instruktur barista bersikap ramah dan selalu mau berbagi ilmu. Mereka menjelaskan dengan sabar, meskipun saya melakukan kesalahan, misalnya tekstur susu yang kurang tepat atau espresso yang terlalu pahit. Staf juga sopan dan cepat memberikan bantuan. Suasana interaksi yang positif ini membuat saya lebih berani mencoba dan terus belajar.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Instruktur selalu terbuka untuk diskusi, terutama mengenai karakter kopi, rasio air dan kopi, serta cara memperbaiki hasil brewing. Misalnya, ketika espresso yang saya buat keluar terlalu cepat, instruktur memberikan penjelasan rinci tentang tekanan tamping, ukuran gilingan, dan takaran kopi. Pendekatan ini sangat membantu saya memahami teknik secara lebih mendalam.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Teori diberikan secara singkat di awal, mencakup penjelasan tentang jenis kopi, proses roasting, dan teknik penyeduhan. Kami juga mengikuti simulasi seolah melayani pesanan di coffee shop. Metode pembelajaran yang mengutamakan praktik ini membuat saya lebih cepat memahami materi karena langsung menerapkan ilmu yang diajarkan.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pelatihan sangat menyenangkan dan penuh kerja sama. Peserta lain sering saling memberi masukan, misalnya mengenai teknik tamping yang tepat, cara membuat foam yang halus, atau bagaimana memperbaiki rasa kopi yang kurang seimbang. Kami juga sering mencicipi hasil seduhan satu sama lain dan berdiskusi tentang rasanya. Hal ini menciptakan suasana belajar yang aktif dan tidak kaku.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat lengkap dan memadai. Tersedia mesin espresso yang berfungsi baik, grinder berkualitas, serta peralatan manual brew seperti V60, French Press, dan moka pot. Susu dan biji kopi juga tersedia cukup untuk latihan setiap hari. Semua peralatan selalu dalam kondisi bersih dan siap digunakan, sehingga saya tidak pernah mengalami kekurangan alat selama belajar.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa cukup puas. Instruktur memberikan demonstrasi yang jelas, mulai dari pembuatan espresso, steaming susu, hingga pembuatan latte art sederhana. Mereka juga tidak ragu untuk membenahi posisi tangan atau teknik saya agar hasilnya lebih optimal. Saya merasa benar-benar dibimbing hingga mampu menguasai keterampilan tersebut.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Saya merasa puas dengan fasilitas yang ada. Peralatan untuk praktik perawatan AC sudah lengkap dan dalam kondisi baik. Ruang praktiknya juga bersih dan nyaman, jadi kami bisa fokus belajar tanpa gangguan. Kalau ada alat yang rusak, langsung diperbaiki oleh teknisi. Fasilitas seperti ini sangat membantu kami memahami cara kerja sistem pendingin udara secara langsung.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat utama yang saya peroleh dari pelatihan ini adalah pemahaman menyeluruh tentang proses pembuatan kopi dari hulu ke hilir, serta kemampuan membuat espresso dan latte art dengan lebih percaya diri. Sebelumnya saya hanya mampu membuat kopi sederhana, tetapi sekarang saya sudah memahami standar barista, mulai dari ukuran gilingan, waktu ekstraksi, hingga tekstur susu. Pengetahuan ini sangat berharga bagi saya yang bercita-cita bekerja di coffee shop.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Bagi saya, Tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan pelatihan di balai ini dapat dikategorikan baik. Selama kegiatan berlangsung, peserta didorong untuk berperan aktif dalam setiap tahapan proses pembelajaran. Kerja sama antar peserta terjalin secara efektif sehingga menunjang kelancaran kegiatan.

Narasumber : 10

**Nama : Yuliana Br. Ginting Program Pelatihan :
Kitchen Management**

Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Yuliana Br. Ginting
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Kitchen Management*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
Jawaban: Menurut saya, kebersihan fasilitas pelatihan sangat terjaga, khususnya di area dapur. Meja stainless steel selalu dibersihkan sebelum dan sesudah digunakan, sementara peralatan masak seperti pisau, talenan, kompor, dan oven tertata rapi. Ruangan juga memiliki ventilasi yang baik sehingga tidak terasa pengap. Kondisi ini membuat saya merasa nyaman dan aman selama praktik, karena kebersihan dapur merupakan aspek penting dalam dunia kuliner.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
Jawaban: Ya, semua informasi yang saya terima sangat jelas dan sesuai dengan kenyataan. Saat mendaftar melalui Instagram dan brosur online, dijelaskan bahwa peserta akan mempelajari mulai dari hygiene dan sanitasi makanan, teknik memasak dasar, hingga pengelolaan dapur. Setelah mengikuti pelatihan, semua materi benar-benar sesuai dengan penjelasan awal, bahkan lebih lengkap dari yang saya harapkan.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
Jawaban: Staf pelatihan sangat cepat dan responsif. Apabila ada peralatan yang belum tersedia, staf segera menyiapkannya. Misalnya, ketika satu kelompok kekurangan talenan, staf langsung menambahkannya. Jika terjadi kendala pada kompor atau oven, teknisi juga segera datang untuk memperbaiki. Dengan demikian, proses belajar berlangsung lancar tanpa hambatan.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
Jawaban: Ya, saya merasa sangat aman dan nyaman selama pelatihan. Instruktur bersikap ramah, tegas, namun tetap sopan. Mereka sangat memperhatikan keselamatan peserta, terutama saat menggunakan pisau tajam atau kompor panas. Suasana seperti ini membuat saya merasa dihargai dan tidak ragu untuk bertanya.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
Jawaban: Pengalaman saya sangat memuaskan. Instruktur selalu memberi kesempatan untuk bertanya, terutama mengenai teknik memasak atau cara memotong bahan. Mereka juga membagikan pengalaman kerja di hotel, sehingga saya memperoleh wawasan tambahan mengenai standar kerja di dapur profesional.
9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi)

membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Kami mempelajari teori dasar, seperti standar kebersihan dapur dan berbagai metode memasak, namun sebagian besar waktu difokuskan pada praktik langsung. Kami juga sering mengikuti simulasi seolah sedang menyiapkan pesanan untuk tamu hotel. Metode pembelajaran yang menekankan praktik ini membuat saya lebih cepat memahami materi karena langsung menerapkan ilmu yang dipelajari.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana di kelas terasa seperti keluarga sendiri. Jika ada peserta yang kesulitan, teman-teman lain selalu siap membantu. Instruktur pun sering memberi tantangan untuk menciptakan resep baru, lalu kami saling menilai hasilnya. Hal itu membuat proses belajar jadi menyenangkan dan penuh semangat kerja sama.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitas pelatihan sangat lengkap. Peralatan yang digunakan sesuai standar dapur profesional, mulai dari pisau chef, kompor, oven, mixer, hingga peralatan untuk plating. Bahan makanan selalu tersedia dalam kondisi segar. Kami juga diajarkan cara menggunakan peralatan besar seperti chiller dan freezer. Semua hal ini membuat proses belajar berlangsung secara maksimal.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan pelatihan ini. Instruktur sangat memperhatikan detail, mulai dari teknik memotong, pengaturan api, penggunaan bumbu, hingga penyajian. Mereka juga sangat sabar ketika peserta melakukan kesalahan dan selalu memberikan saran perbaikan yang konstruktif.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Ya, seluruh fasilitas pelatihan sangat memadai. Ruang praktik kitchen bersih, peralatan lengkap, dan bahan makanan selalu tersedia dalam jumlah cukup. Asrama tempat saya tinggal juga nyaman dan aman. Dengan fasilitas yang lengkap ini, saya dapat belajar dengan lancar tanpa mengalami kendala.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat utama yang saya peroleh dari pelatihan ini adalah peningkatan keterampilan memasak dan pengelolaan dapur. Saat ini, saya mampu memotong bahan secara profesional, memasak hidangan dengan teknik yang tepat, menjaga kebersihan dan sanitasi makanan, serta menata hidangan dengan rapi. Selain itu, saya juga menjadi lebih percaya diri untuk bekerja di dapur hotel atau restoran karena sudah memahami standar kerja yang berlaku.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Saya pribadi puas pelatihan di Balai ini.. Peserta memperoleh kesempatan untuk belajar secara langsung melalui kegiatan praktik yang dilaksanakan secara bersama. Pelayanan juga ga kalah bagus. Hal itu membuat

saya merasa dihargain.

Narasumber : 11
Nama : Sarah Br. Ginting
Program Pelatihan : *Cabinet Making*
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Sarah Br. Ginting
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Cabinet Making*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Saya sudah selesai mengikuti pelatihan (Alumni)
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Saya menilai fasilitas pelatihan sangat bersih dan nyaman. Bengkel kayu tertata rapi, dengan alat-alat seperti gergaji, bor, dan mesin serut yang terawat dengan baik. Ruangan cukup luas sehingga peserta dapat berpraktik tanpa saling mengganggu. Kebersihan dan kenyamanan ini membuat saya lebih mudah fokus dalam belajar.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Ya, semua informasi yang saya terima sesuai dengan kenyataan. Saat mendaftar melalui Instagram BBPVP Medan, dijelaskan bahwa materi pelatihan mencakup desain, pengukuran, pemotongan, penyambungan, dan finishing furniture. Setelah mengikuti praktik, semua materi tersebut benar-benar sesuai dengan informasi yang diberikan sebelumnya.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Misalnya, ketika mesin serut mengalami gangguan, staf segera membantu memperbaikinya. Apabila ada kekurangan bahan kayu, staf langsung menyediakannya. Saya menilai staf sangat responsif dan peduli terhadap kenyamanan peserta.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Ya, saya merasa sangat aman dan nyaman selama pelatihan. Instruktur bersikap sabar, ramah, dan memberikan arahan dengan jelas. Staf juga sopan serta selalu siap membantu peserta yang mengalami kesulitan. Suasana seperti ini membuat saya lebih berani mencoba teknik baru tanpa takut melakukan kesalahan.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
 Jawaban: Instruktur di kelas kami tidak hanya menyampaikan teori, tetapi juga mendampingi secara langsung saat praktik membuat kabinet. Beliau sangat sabar dan selalu memberikan koreksi secara rinci ketika kami melakukan kesalahan. Bahkan, jika ada peserta yang masih kesulitan, beliau

bersedia menambah waktu praktik. Saya merasa benar-benar dihargai dan dibimbing dengan penuh perhatian.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Teori diberikan secara singkat di awal, misalnya mengenai cara mengukur dan menghitung bahan. Selanjutnya, kami langsung praktik membuat lemari, rak, dan meja. Simulasi ini memungkinkan kami merasakan proses kerja nyata di workshop furniture, sehingga lebih mudah memahami teknik yang diajarkan.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana pelatihan sangat kondusif dan kekeluargaan. Peserta saling membantu, misalnya saat memegang kayu saat diserut atau memberikan saran ketika terjadi kesalahan pengukuran. Interaksi seperti ini membuat proses belajar menjadi lebih cepat dan menyenangkan.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat memadai. Semua peralatan, mulai dari gergaji, mesin bor, pahat, hingga alat finishing, tersedia dalam jumlah cukup untuk seluruh peserta. Bahan kayu juga tersedia cukup untuk latihan setiap hari, sehingga saya dapat belajar tanpa terganggu oleh kekurangan alat atau bahan.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan pelatihan ini. Instruktur bersikap sabar, teliti, dan selalu memastikan setiap peserta memahami setiap langkah. Mereka mengajar tanpa terburu-buru dan memberikan contoh nyata, sehingga proses belajar menjadi lebih efektif.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Ya, fasilitas pelatihan sangat memadai. Bengkel cukup luas, peralatan lengkap, bahan tersedia dalam jumlah cukup, dan asrama nyaman. Semua ini mendukung kelancaran proses belajar.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat utama yang saya peroleh adalah kemampuan untuk membuat furniture sederhana hingga menengah secara mandiri, serta memahami teknik sambungan dan finishing kayu. Hal ini meningkatkan keterampilan saya sekaligus membuka peluang untuk usaha baru.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Lumayan puas. Pelayanan pihak Penyelenggaraan asik-asik. Instruktur juga ramah-ramah dan mudah akrab yang mengakibatkan semakin semangat untuk belajar. Hal itu buat saya puas. Juga dengan pembelajaran dan ilmu yang saya dapatkan cukup banyak.

Narasumber : 12
Nama : Sinta Napitupulu
Program Pelatihan : *Bahasa Jepang N4 Caregiver*
Tanggal wawancara : **Senin, 20 Oktober 2025**

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Sinta Napitupulu
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Bahasa Jepang N4 Caregiver*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
Jawaban: Menurut saya, fasilitas pelatihan sangat bersih dan nyaman. Ruang kelas terjaga kebersihannya, ventilasi baik, dan suasananya tenang sehingga memudahkan saya untuk fokus belajar. Tempat duduk nyaman dan modul yang dibagikan tertata rapi. Semua fasilitas ini sangat mendukung proses belajar saya.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
Jawaban: Ya, semua informasi yang saya terima sangat jelas dan sesuai. Penjelasan melalui media sosial dan brosur mengenai materi, durasi pelatihan, serta target penguasaan bahasa telah tepat. Modul pelatihan juga lengkap, mencakup latihan membaca, menulis, percakapan, serta contoh dialog antara caregiver dan pasien.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat baik. Apabila ada pertanyaan mengenai modul, latihan, atau materi tambahan, staf selalu sigap membantu. Hal ini membuat saya merasa staf sangat peduli terhadap keberhasilan peserta.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
Jawaban: Ya, suasana pelatihan sangat nyaman. Instruktur bersikap ramah dan sabar, serta selalu memberi kesempatan bagi peserta untuk bertanya. Mereka menjelaskan dengan perlahan apabila peserta belum memahami, terutama terkait kanji atau istilah medis ringan. Staf juga membantu dengan sopan. Suasana seperti ini membuat saya lebih percaya diri dalam belajar bahasa Jepang.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
Jawaban: Sensei kami sangat peduli kepada peserta. Gaya mengajarnya menyenangkan karena banyak melibatkan latihan percakapan. Jika kami salah dalam pengucapan, beliau tidak menegur dengan keras, melainkan memberi contoh yang benar. Hal itu membuat saya merasa nyaman dan semakin bersemangat untuk belajar.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
Jawaban: Pelatihan ini sangat membantu. Teori dasar diberikan secara singkat, kemudian kami langsung praktik melalui latihan percakapan, role play antara caregiver dan pasien, serta membaca teks. Kami juga melakukan simulasi percakapan telepon dan menulis catatan singkat. Metode pembelajaran seperti ini membuat materi terasa lebih nyata dan mudah dipahami.
10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?
Jawaban: Suasana pelatihan sangat ramah dan mendukung. Peserta sering saling memberi masukan saat berlatih percakapan bahasa Jepang. Misalnya, jika ada teman yang salah mengucapkan kata, kami saling mengoreksi dengan cara yang sopan. Interaksi seperti ini membuat proses belajar menjadi lebih efektif dan menyenangkan.
11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?
Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat memadai. Modul lengkap, papan tulis bersih, proyektor berfungsi dengan baik, dan alat bantu audio untuk latihan listening tersedia. Semua ini mendukung proses pembelajaran bahasa Jepang secara optimal, sehingga saya dapat lebih fokus memahami materi.
12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?
Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan pelatihan ini. Instruktur bersikap sabar, teliti, dan selalu memastikan setiap peserta memahami materi sebelum melanjutkan. Metode role play sangat membantu saya menerapkan kosakata dalam situasi nyata. Pendekatan pengajaran seperti ini membuat saya semakin percaya diri.
13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?
Jawaban: Ya, fasilitas pelatihan lengkap dan nyaman. Ruang kelas terjaga kebersihannya, alat audio-visual berfungsi dengan baik, dan modul tersedia dalam jumlah cukup. Asrama juga nyaman dan aman, sehingga saya dapat belajar dengan lebih fokus.
14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?
Jawaban: Manfaat utama yang saya peroleh adalah peningkatan kemampuan bahasa Jepang, terutama dalam percakapan sehari-hari dan penguasaan kosakata terkait caregiver. Saya juga menjadi lebih siap menghadapi ujian N4 dan memiliki bekal yang cukup untuk bekerja sebagai caregiver di Jepang.
15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?
Jawaban: Secara keseluruhan, saya merasa puas. Banyak ilmu yang saya dapat untuk masa yg akan datang.

Narasumber : 13

Nama : Reza Kurniawan
Program Pelatihan : *Optimalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial*
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Reza Kurniawan
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil?
Jawaban: *Optimalisasi Pemasaran Melalui Media Sosial*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat bersih dan nyaman. Ruang kelas tertata rapi, ventilasi baik, serta dilengkapi meja dan kursi yang memadai untuk belajar. Kondisi ini sangat mendukung fokus dan konsentrasi saya selama mengikuti pelatihan.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
Jawaban: Informasi yang diberikan sangat jelas. Brosur dan media sosial BBPVP Medan sudah menjelaskan materi, durasi, dan metode pembelajaran. Setelah mengikuti pelatihan, semua informasi tersebut ternyata sesuai dengan kenyataan di lapangan.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Apabila terjadi masalah dengan fasilitas atau modul, staf selalu tanggap memberikan bantuan. Misalnya, ketika laptop peserta mengalami gangguan, staf segera menolong dengan bantuan teknis.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
Jawaban: Ya, saya merasa aman dan nyaman selama pelatihan. Instruktur bersikap ramah dan selalu memberikan kesempatan bagi peserta untuk bertanya. Staf juga sopan dan responsif, sehingga suasana pelatihan menjadi menyenangkan dan mendukung proses belajar.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
Jawaban: Pengalaman saya selama pelatihan sangat positif. Instruktur komunikatif dan memberikan contoh nyata terkait penggunaan strategi media sosial. Saya dapat langsung berdiskusi mengenai konten produk saya dan menerima masukan yang praktis.
9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
Jawaban: Kami tidak hanya mempelajari konsep dasar strategi pemasaran digital, tetapi juga menerapkannya secara langsung melalui pembuatan konten promosi serta pengelolaan akun bisnis di berbagai platform media sosial. Instruktur memberikan proyek untuk merancang kampanye pemasaran dan

mempresentasikan hasilnya di depan peserta lain. Pendekatan pembelajaran seperti ini membuat kami lebih terlatih dan siap menghadapi dinamika nyata dalam dunia pemasaran digital.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana belajar sangat mendukung. Peserta saling membantu, bertukar tips dalam membuat konten, dan memberikan masukan satu sama lain. Interaksi ini membuat proses pembelajaran menjadi lebih efektif dan menyenangkan.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat memadai. Laptop, proyektor, akses internet, dan modul tersedia dalam jumlah cukup untuk seluruh peserta. Semua peralatan berfungsi dengan baik sehingga proses pembelajaran berjalan lancar.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas dengan metode pengajaran instruktur. Beliau tidak hanya menyampaikan teori, tetapi juga membimbing kami secara langsung ketika memotong kayu, menyusun panel, hingga merakit lemari. Dari situ, saya jadi memahami bagaimana standar kerja di industri yang sebenarnya. Awalnya saya mengira pelatihan ini akan membosankan, namun ternyata sangat praktis dan justru membuat saya lebih percaya diri untuk bekerja di bengkel furnitur.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Ya, fasilitas pelatihan sangat memadai. Ruang kelas nyaman, akses internet cepat, dan peralatan belajar lengkap. Asrama juga bersih dan aman, sehingga saya dapat belajar dengan lebih fokus.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Pelatihan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi saya mengenai strategi pemasaran digital yang lebih optimal. Setelah mengikuti pelatihan ini saya mampu merancang konten secara sistematis, memanfaatkan layanan iklan berbayar, serta mengevaluasi kinerja unggahan melalui analisis data insight. Perubahan tersebut berdampak pada peningkatan jangkauan akun bisnis saya secara signifikan.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Pelatihan ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam bagi saya mengenai strategi pemasaran digital yang lebih optimal. Setelah mengikuti pelatihan ini saya mampu merancang konten secara sistematis, memanfaatkan layanan iklan berbayar, serta mengevaluasi kinerja unggahan melalui analisis data insight. Perubahan tersebut berdampak pada peningkatan jangkauan akun bisnis saya secara signifikan.

Narasumber : 14

Nama : Nurul Zahra

Program Pelatihan : Kitchen Management
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Nurul Zahra
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Kitchen Management*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Saya sudah selesai mengikuti pelatihan (Alumni)
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Menurut saya, fasilitas yang tersedia sangat rapi dan nyaman digunakan. Area praktik dapur benar-benar terjaga, mulai dari meja kerja, kompor, oven, berbagai peralatan memasak, hingga wastafelnya selalu dalam kondisi bersih dan bebas bau. Petugas kebersihan juga rutin memastikan ruangan siap dipakai setiap pagi. Kondisi seperti ini sangat mendukung proses belajar kami, karena dalam bidang kuliner, kebersihan menjadi hal yang paling penting.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Ya, informasi yang saya dapatkan memang sangat jelas dan benar-benar sesuai dengan kondisi sebenarnya. Dari media sosial maupun brosur sudah terlihat gambaran fasilitas dapurnya, dan semuanya sesuai ketika saya mengikuti pelatihan.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Staf di sini responsnya sangat cepat, kak. Contohnya, ketika kompor di meja saya sempat tidak mau menyala, saya langsung melapor dan staf segera datang untuk mengecek serta memperbaikinya.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Selama mengikuti pelatihan, saya merasa bahwa proses belajar berlangsung sangat menyenangkan. Instruktur selalu memberikan contoh yang jelas dan mudah dipahami, sehingga saya cepat menguasai materi yang dipelajari. Instruktur juga sering memberikan masukan yang membangun terhadap hasil kerja kami, dan hal itu sangat membantu saya untuk terus berkembang.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
 Jawaban: Instrukturnya sangat komunikatif dan mudah diajak berdiskusi. Kami bebas bertanya apa pun mulai dari resep, teknik memasak tertentu, hingga pengalaman mereka bekerja di dunia kuliner. Saat praktik, jika terjadi kesalahan kecil, instruktur langsung membantu mencari penyebabnya dan memberi penjelasan yang mudah dipahami.
9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
 Jawaban: Setiap minggu kami melakukan praktik memasak dengan menu yang

selalu berbeda. Setelah selesai, hasil masakan dievaluasi bersama-sama. Dengan begitu, kami tidak hanya mempelajari teori, tetapi juga langsung menerapkannya. Menurut saya, cara ini sangat efektif karena membuat kami segera mengetahui bagian mana yang masih perlu diperbaiki.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Metode pembelajarannya sangat membantu, kak. Penyampaian teori dibuat singkat namun tetap jelas, lalu langsung dilanjutkan dengan praktik. Setiap hari kami memasak menu yang berbeda sehingga wawasan kami bertambah secara bertahap.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Suasananya sangat positif. Kami saling membantu ketika melihat teman mengalami kesulitan, seperti saat memotong bawang, membersihkan ikan, atau menyiapkan bahan. Walaupun suasana dapur kadang cukup sibuk, semua peserta tetap kompak dan tidak mementingkan diri sendiri.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas. Cara mengajar para instruktur mudah dipahami, tidak tergesa-gesa, dan mereka selalu memastikan setiap peserta benar-benar mengerti sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Mereka juga memberikan contoh langsung, mulai dari teknik memotong, memasak, hingga plating.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Iya, fasilitasnya sangat memadai. Ruang kelas nyaman untuk belajar teori, peralatan praktik lengkap, dan asrama juga cukup baik untuk tempat beristirahat. Dengan kondisi seperti ini, saya bisa belajar dengan tenang tanpa ada gangguan..

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah peningkatan kemampuan memasak saya. Saya jadi mengerti teknik memasak yang tepat, cara menjaga kebersihan dapur, serta bagaimana mengatur waktu ketika harus menyiapkan banyak menu sekaligus. Selain itu, kepercayaan diri saya juga bertambah karena kini saya mampu membuat hidangan yang lebih profesional dan merasa lebih siap untuk masuk ke dunia kerja kuliner.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Puas. Peserta memiliki kesempatan untuk berdiskusi serta saling bertukar pengalaman selama proses pembelajaran berlangsung. Kegiatan praktik dilaksanakan secara kolaboratif sehingga membantu peserta dalam memahami materi secara lebih mendalam. Dengan demikian, pelatihan ini dapat dinilai memberikan hasil yang positif dan bermanfaat.

Narasumber : 15

Nama : Jhon Sipayung
Program Pelatihan : *Operator Forklift*
Tanggal wawancara : **Senin, 20 Oktober 2025**

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Jhon Sipayung
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Operator Forklift*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Aktif
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Fasilitas pelatihannya menurut saya sangat memadai. Area praktik forklift cukup luas, bersih, dan aman untuk digunakan. Penandaan keselamatan tertata dengan jelas, jalur manuver tersusun rapi, dan ruang kelas yang digunakan untuk teori juga nyaman.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Informasi yang saya peroleh sangat jelas dan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Sejak awal dijelaskan bahwa pelatihan meliputi teori, praktik lapangan, hingga ujian simulasi, dan seluruhnya terbukti sesuai saat saya mengikuti pelatihan
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Respon staf sangat cepat. Ketika kami mengalami kendala kecil pada forklift, misalnya suara mesin yang tidak normal, staf teknis segera datang untuk memeriksa dan memperbaikinya.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Instruktur bersikap tegas tetapi tetap ramah, serta selalu mengingatkan kami mengenai keselamatan dan prosedur pengoperasian forklift yang benar. Pendekatan tersebut membuat saya tidak ragu bertanya dan lebih percaya diri ketika praktik. Staf juga sopan dan membantu tanpa membuat peserta merasa sungkan.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
 Jawaban: Mereka menjelaskan setiap prosedur secara perlahan dan detail, terutama pada manuver yang membutuhkan ketelitian tinggi. Diskusi juga sering menyinggung situasi nyata di industri, sehingga saya memperoleh pemahaman yang lebih konkret mengenai pekerjaan operator forklift.
9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
 Jawaban: Proses belajar berlangsung langsung di ruang praktik. Kami tidak hanya melihat demonstrasi, tetapi benar-benar memegang dan mengoperasikan mesin sendiri. Instruktur menjelaskan setiap tahapan dengan detail sambil tetap mengawasi kami. Dengan begitu, kami belajar sambil langsung mempraktikkan pekerjaan tersebut.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana belajar, baik di kelas maupun area praktik, sangat kompak dan solid. Peserta saling mengingatkan mengenai prosedur keselamatan, memberikan masukan saat praktik, dan membantu mengatur jalur manuver

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Seluruh peralatan yang digunakan sangat lengkap dan dalam kondisi baik. Forklift yang dipakai masih sangat layak dan aman. Perlengkapan keselamatan seperti helm, rompi, dan sepatu juga memenuhi standar. Untuk pembelajaran teori, komputer dan proyektor berfungsi optimal sehingga penyampaian materi menjadi lebih efektif.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya sangat puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing. Peserta diberi kesempatan untuk mencoba hingga benar-benar menguasai keterampilan. Bimbingan seperti ini membuat saya merasa lebih siap bekerja sebagai operator forklift.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat memenuhi kebutuhan saya. Ruang kelas nyaman, peralatan praktik lengkap serta aman digunakan, dan asrama cukup bersih serta layak dihuni. Kondisi tersebut sangat membantu saya fokus selama proses pelatihan.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah kemampuan saya dalam mengoperasikan forklift dengan aman dan sesuai prosedur. Saya memahami aspek keselamatan, teknik manuver, cara mengangkat beban sesuai kapasitas, serta perawatan dasar forklift. Pengetahuan ini sangat berharga karena dapat langsung diterapkan di lingkungan kerja seperti pabrik atau gudang logistik.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Secara keseluruhan saya puas. Proses pembelajaran dilaksanakan secara terencana dan terarah sesuai dengan tujuan kegiatan. Selama pelaksanaan praktik, peserta saling memberikan dukungan sehingga kegiatan berjalan dengan optimal. Suasana belajar yang kondusif juga buat saya nyaman belajar.

Narasumber : 16

**Nama : Siska Tambunan Program Pelatihan :
Pembuatan Konten Kreatif Tanggal wawancara :
Senin, 20 Oktober 2025**

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Siska Tambunan

2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Pembuatan Konten Kreatif*

3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?

Jawaban: Aktif

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Fasilitas pelatihan menurut saya sangat bersih dan nyaman. Ruang kelas tertata rapi, peralatan kamera disusun dengan baik, dan studio kecil yang tersedia cukup memadai untuk latihan produksi video. Lingkungan yang bersih seperti ini sangat mendukung kreativitas karena saya dapat bekerja lebih fokus tanpa terganggu.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Informasi yang saya peroleh sangat jelas dan sesuai dengan realitas. Sejak awal saya sudah mengetahui materi yang akan dipelajari, dan setelah mengikuti pelatihan, seluruhnya benar-benar sesuai dengan penjelasan awal.

6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Pengalaman saya cukup memuaskan. Ketika terjadi kendala seperti laptop melambat, aplikasi bermasalah, atau kesulitan menyimpan file, staf segera memberikan bantuan.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?

Jawaban: Saya merasa sangat aman dan nyaman berinteraksi dengan instruktur maupun staf. Instruktur bersikap ramah dan menghargai ide peserta. Saat kami menyusun konsep konten, mereka tidak pernah menghakimi, tetapi memberikan masukan yang membangun.

8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Pengalaman saya sangat positif. Instruktur aktif mengajak kami berdiskusi, terutama ketika brainstorming ide konten. Kami diajarkan cara menyusun alur cerita yang jelas dan menarik.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Metode pembelajaran sangat membantu pemahaman saya. Simulasi pengambilan gambar di dalam dan luar ruangan juga membuat saya memahami kondisi kerja yang sebenarnya. Pola belajar seperti ini mempercepat pemahaman saya meskipun sebelumnya belum terlalu mahir.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana belajar sangat kreatif dan penuh kolaborasi. Peserta sering saling membantu memegang kamera, mengatur pencahayaan, atau menjadi model dalam proses pengambilan gambar.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Saya sempat mengalami kesulitan saat mengerjakan bagian editing video karena membutuhkan perangkat dengan spesifikasi tinggi. Namun, pihak

BBPVP memberikan dukungan dengan menyiapkan komputer tambahan untuk membantu proses tersebut.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya merasa sangat puas. Instruktur menyampaikan materi dengan jelas, memberikan contoh konkret, dan membagikan berbagai tips yang relevan dengan tren media sosial. Mereka juga memberikan umpan balik secara personal terhadap setiap konten yang kami buat.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Fasilitas pelatihan sangat memenuhi kebutuhan saya. Ruang kelas nyaman, peralatan praktik tersedia secara lengkap, dan asrama aman serta layak ditempati.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat paling besar yang saya peroleh adalah kemampuan saya dalam membuat konten menjadi jauh lebih baik, rapi, dan profesional. Saya kini memahami seluruh proses produksi konten dari awal hingga akhir, termasuk teknik editing yang sebelumnya belum saya kuasai. Selain itu, rasa percaya diri saya meningkat dan saya bahkan berencana memulai usaha kecil di bidang pembuatan konten.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Secara keseluruhan, saya menilai tingkat kepuasan terhadap pelaksanaan pelatihan ini berada pada kategori tinggi. Kondisi lingkungan belajar yang mendukung memungkinkan peserta untuk lebih berkonsentrasi dalam mengikuti seluruh rangkaian kegiatan. Situasi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan peserta secara bertahap. Dengan demikian, pelatihan ini dinilai memberikan manfaat yang signifikan.

Narasumber : 17

Nama : Gadis Meilani

Program Pelatihan : *Pengoperasian Tools AI*

Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Gadis Meilani
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Pengoperasian Tools AI*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?

Jawaban: Aktif

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitasnya sangat memuaskan. Ruang kelas selalu bersih, perlengkapan seperti meja dan komputer tersusun dengan rapi, dan suasananya mendukung proses belajar. Karena pelatihannya banyak menggunakan komputer, kondisi kelas yang teratur dan nyaman membuat saya lebih fokus selama mengikuti kegiatan.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
Jawaban: Iya, seluruh informasi yang saya dapatkan sangat jelas dan cocok dengan pelatihannya. Setelah mengikuti pelatihan, semuanya benar-benar sesuai. Modulnya juga lengkap dan mudah dipahami, sehingga peserta pemula pun bisa mengikutinya.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
Jawaban: Staf merespons dengan cepat dan sigap. Jika ada peserta yang kesulitan login atau memasang aplikasi, mereka juga langsung memberikan bantuan. Saya merasa sangat terbantu selama pelatihan berlangsung.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
Jawaban: Iya, saya merasa sangat aman dan nyaman. Instruktur selalu bersikap ramah dan tidak pernah membuat peserta merasa sungkan ketika belum mengerti. Beliau memastikan semua peserta paham sebelum lanjut ke materi berikutnya. Staf juga sopan dan membantu dengan profesional.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
Jawaban: Instruktur terbuka terhadap semua pertanyaan, termasuk pertanyaan-pertanyaan dasar. Diskusi berlangsung interaktif sehingga proses belajar menjadi lebih menarik dan tidak membosankan.
9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
Jawaban: Iya, metode yang digunakan sangat membantu. Penyampaian teori dilakukan dengan singkat dan jelas, kemudian langsung dipraktikkan di aplikasi. Ada juga simulasi penggunaan AI, seperti membuat konten bisnis fiktif, desain poster, atau penulisan laporan. Pendekatan seperti ini memudahkan saya memahami materi karena langsung dipraktikkan.
10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?
Jawaban: Suasana belajarnya sangat positif dan penuh kerja sama. Peserta sering membantu satu sama lain, terutama ketika ada yang kesulitan menjalankan aplikasi atau mengatur setting AI.
11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?
Jawaban: Menurut saya, alat dan teknologinya sangat lengkap. Komputer yang digunakan cukup kuat untuk menjalankan aplikasi AI, koneksi internet stabil, dan perangkat lain seperti proyektor serta speaker berfungsi baik.
12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?
Jawaban: Saya merasa sangat puas. Instruktur mengajar dengan sabar, memberikan contoh nyata, dan menyediakan banyak latihan.
13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?
Jawaban: Iya, semua fasilitas sangat mendukung kebutuhan saya. Ruang kelas

modern dan nyaman, komputer memiliki performa yang baik, dan asrama bersih serta aman. Kondisi ini membuat saya bisa belajar dengan fokus tanpa gangguan.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah kemampuan untuk menggunakan berbagai tools AI yang sangat relevan di dunia kerja. Saya kini bisa membuat desain, konten, dan laporan dengan lebih efisien. Selain itu, saya memahami cara memanfaatkan AI untuk meningkatkan produktivitas maupun peluang pekerjaan. Kepercayaan diri saya juga meningkat karena memiliki keterampilan yang sedang banyak dicari.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Secara keseluruhan, saya cukup puas. Proses pembelajaran dilaksanakan secara interaktif dan kolaboratif sehingga mendorong keterlibatan aktif peserta. Instruktur yang ramah buat peserta belajar tidak sungkan dan leluasa bertanya kalau ada yang kurang dipahami. Hal itu buat saya ngerasa puas.

Narasumber : 18
Nama : Rizky Fajar
Program Pelatihan : *Restaurant Management*
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Rizky Fajar
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: *Restaurant Management*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?

Jawaban: Aktif

4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?

Jawaban: Menurut saya, fasilitasnya sangat terjaga dan nyaman. Ruang praktik restoran ditata menyerupai restoran sungguhan sehingga kami bisa berlatih dengan suasana nyata. Peralatan seperti meja, kursi, perlengkapan saji, hingga dapur kecil semuanya bersih dan terawat. Ruang kelas juga nyaman dengan pencahayaan yang baik, sehingga saya bisa mengikuti teori dengan fokus tanpa terganggu.

5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?

Jawaban: Iya, semua informasi yang saya terima sesuai dengan kondisi di lapangan. Dari media sosial saya mengetahui materi dan fasilitas yang digunakan, dan setelah mengikuti pelatihan, semuanya memang benar.

6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?

Jawaban: Jika peralatan saji kurang atau ada perlengkapan praktik yang rusak, staf langsung menyediakan gantinya. Ketika muncul kendala teknis di kelas, staf juga cepat menanganinya. Respons mereka sigap dan profesional sehingga proses belajar berjalan lancar.

7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
Jawaban: Iya, saya merasa sangat aman dan nyaman. Instruktur bersikap ramah tetapi tetap tegas dalam menjaga standar kebersihan dan pelayanan. Mereka memberi dorongan dan memastikan peserta tidak canggung saat praktik.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
Jawaban: Pengalamannya sangat baik. Instruktur menjelaskan materi dengan jelas dan mudah dipahami. Kami sering membahas contoh kasus yang biasa terjadi di restoran, seperti cara menangani pelanggan yang komplain atau menjaga kualitas pelayanan saat restoran ramai.
9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?
Jawaban: Sangat membantu. Setelah mendapat teori dasar, kami langsung praktik seperti menata table set, melayani tamu, hingga menyajikan makanan. Dengan metode ini, saya lebih mudah memahami materi dan merasa lebih siap bekerja di lingkungan restoran yang sebenarnya.
10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?
Jawaban: Suasana belajarnya sangat solid dan mendukung. Peserta saling membantu, baik saat menata meja, membersihkan area, maupun saat latihan pelayanan. Role play antar peserta membuat kerja sama semakin terasa.
11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?
Jawaban: Menurut saya, alat dan bahan yang disediakan sangat lengkap. Semua perlengkapan seperti piring, gelas, sendok garpu, tray service, dan serbet tersedia dengan baik. Fasilitas pendukung seperti proyektor dan komputer juga berfungsi tanpa masalah.
12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?
Jawaban: Saya sangat puas. Cara instruktur menyampaikan materi jelas dan mereka memberi banyak contoh nyata dari pengalaman kerja. Mereka juga memberikan koreksi terkait gesture, kecepatan pelayanan, dan komunikasi dengan tamu.
13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?
Jawaban: Iya, seluruh fasilitas benar-benar memenuhi kebutuhan saya. Ruang kelas nyaman untuk teori, peralatan praktik cukup lengkap, perlengkapan saji tersedia banyak, dan asrama juga bersih serta nyaman digunakan. Semua fasilitas tersebut sangat mendukung proses belajar.
14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?
Jawaban: Manfaat yang paling saya rasakan adalah pemahaman yang lebih lengkap tentang standar pelayanan restoran. Saya kini mampu menata meja sesuai standar hotel, melayani tamu dengan baik, dan menghadapi komplain dengan lebih tenang. Pelatihan ini juga membuat saya lebih percaya diri untuk

melamar pekerjaan di bidang restoran atau layanan F&B.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Pelatihan di Balai ini cukup baik dan sesuai dengan harapan. Banyak ilmu yang saya dapat. Secara keseluruhan, pelatihan ini saya nilai memberikan manfaat yang signifikan dan memuaskan.

Narasumber : 19
Nama : Ridho Alamsyah
Program Pelatihan : Menyediakan layanan operasional telepon
Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Ridho Alamsyah
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil?
 Jawaban: *Menyediakan layanan operasional telepon*
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Saya sudah selesai mengikuti pelatihan (Alumni)
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Menurut saya, fasilitas pelatihannya sangat bersih dan nyaman. Ruang kelas ber-AC, kursi tertata rapi, dan meja telepon untuk latihan juga dirawat dengan baik. Lingkungannya membuat saya mudah berkonsentrasi. Area pelatihan lain pun terlihat terjaga kebersihannya sehingga suasana belajar terasa lebih kondusif.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Iya, semua informasi yang saya terima sangat jelas dan benar-benar sesuai dengan kenyataannya. Dari brosur saya sudah mengetahui fokus pelatihannya, yaitu keterampilan komunikasi melalui telepon dan pelayanan pelanggan, dan setelah mengikuti pelatihan, materi yang diberikan memang sama.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Menurut pengalaman saya, staf sangat responsif. Ketika headset yang saya gunakan suaranya kurang jelas, staf langsung mengganti dengan yang baru.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Iya, saya merasa sangat aman dan nyaman. Instruktur bersifat ramah dan komunikatif, serta membimbing dengan sabar. Mereka menunjukkan contoh cara berbicara yang baik dan profesional. Staf juga sopan dan cepat membantu ketika peserta mengalami kesulitan. Suasana kelas terasa profesional tetapi tetap hangat.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?
 Jawaban: Pengalaman saya sangat positif. Instruktur selalu memberi ruang bagi peserta untuk bertanya dan mereka menjelaskan materi dengan contoh kasus

nyata yang sering terjadi dalam dunia kerja.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Sangat membantu. Kami mendapatkan teori sebagai landasan mengenai etika komunikasi, kemudian langsung praktik menggunakan telepon.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana belajarnya sangat kompak dan saling mendukung. Peserta aktif memberikan masukan mengenai intonasi atau skrip percakapan, dan kami sering berdiskusi untuk memperbaiki cara berkomunikasi. Kebersamaan ini membuat proses belajar terasa menyenangkan dan tidak membosankan.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Jumlah peserta yang cukup banyak membuat kami harus bergiliran menggunakan perangkat telepon saat melakukan simulasi pelayanan. Namun, hal tersebut dianggap wajar selama setiap peserta tetap mendapatkan kesempatan untuk berlatih secara langsung.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya sangat puas. Instruktur menyampaikan materi dengan jelas, memberikan banyak contoh dialog nyata, dan selalu memberi feedback yang membangun. Mereka benar-benar memperhatikan perkembangan setiap peserta, terutama terkait intonasi, penggunaan kata, dan ketepatan informasi.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Iya, fasilitasnya sangat memadai. Ruang kelas nyaman digunakan, perlengkapan telepon lengkap, dan asrama juga aman serta bersih. Semua kebutuhan selama pelatihan dapat dipenuhi dengan baik, sehingga proses belajar berjalan lebih optimal.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Sebelum mengikuti pelatihan, saya belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai sistem otomatisasi pada bangunan. Namun, setelah mengikuti pelatihan ini, saya mampu mengoperasikan serta mengintegrasikan berbagai perangkat seperti sensor pencahayaan, pengatur suhu ruangan, dan sistem keamanan berbasis digital. Saat ini, saya telah berkesempatan terlibat dalam proyek instalasi sistem bangunan cerdas. Saya merasa sangat puas karena keterampilan yang diperoleh dapat langsung diaplikasikan dalam lingkungan kerja profesional.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Sebelum mengikuti pelatihan, saya belum memiliki pemahaman yang mendalam mengenai sistem otomatisasi pada bangunan. Namun, setelah mengikuti pelatihan ini, saya mampu mengoperasikan serta mengintegrasikan berbagai perangkat seperti sensor pencahayaan, pengatur suhu ruangan, dan sistem keamanan berbasis digital. Saat ini, saya telah berkesempatan terlibat dalam proyek instalasi sistem bangunan cerdas. Saya merasa sangat puas karena

keterampilan yang diperoleh dapat langsung diaplikasikan dalam lingkungan kerja profesional.

Narasumber : 20
Nama : Liza Angelina
Program Pelatihan : Tata Rias Wajah & Rambut Tanggal wawancara : Senin, 20 Oktober 2025

1. Siapa Nama Anda? Jawaban: Liza Angelina
2. Apa Program Pelatihan yang anda ambil? Jawaban: Tata Rias Wajah & Rambut
3. Apakah saat ini Saudara masih aktif mengikuti pelatihan di BBPVP Medan, atau sudah menyelesaikannya?
 Jawaban: Saya sudah selesai mengikuti pelatihan (Alumni)
4. Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan kenyamanan fasilitas pelatihan di BBPVP Medan?
 Jawaban: Menurut saya, fasilitas di BBPVP Medan sangat bersih dan nyaman. Ruang praktik tertata rapi, memiliki pencahayaan yang baik, serta dilengkapi cermin besar yang memudahkan saat mempelajari teknik makeup. Lingkungannya juga wangi dan terjaga kebersihannya, sehingga peserta merasa betah selama berlatih. Peralatan selalu dibersihkan secara berkala, membuat suasana latihan terasa higienis dan profesional.
5. Apakah informasi melalui brosur, media sosial, atau modul yang Anda terima jelas dan sesuai dengan kenyataan?
 Jawaban: Iya kak, informasi yang saya terima sangat jelas dan sesuai dengan kenyataan. Di media sosial sudah dijelaskan bahwa materi mencakup makeup dasar, riasan untuk berbagai acara, perawatan wajah, hingga tata rambut. Setelah mengikuti pelatihan, seluruh materi tersebut benar-benar diajarkan.
6. Bagaimana pengalaman Anda terkait kecepatan staf dalam merespons keluhan atau kebutuhan selama pelatihan?
 Jawaban: Staf menunjukkan respons yang sangat cepat setiap kali peserta menyampaikan keluhan atau membutuhkan bantuan. Ketika ada kebutuhan tambahan untuk praktik, staf langsung menyiapkannya tanpa menunda. Ketepatan respons tersebut membuat proses pelatihan berlangsung lancar dan peserta tetap dapat belajar dengan fokus.
7. Apakah Anda merasa aman dan nyaman dalam lingkungan pelatihan, baik saat berinteraksi dengan instruktur maupun staf? Mengapa?
 Jawaban: Selama mengikuti pelatihan, saya mengalami beberapa kondisi yang kurang mendukung proses pembelajaran. Instruktur terkadang tidak menunjukkan kesabaran yang konsisten ketika menjelaskan kembali materi yang belum saya pahami. Saat saya meminta penjelasan tambahan, respons yang diberikan tidak selalu memberikan dorongan, sehingga saya menjadi kurang lepas dalam mengajukan pertanyaan. Situasi tersebut membuat suasana kelas terasa kurang kondusif dan membatasi saya dalam mendalami materi maupun mencoba hal-hal baru.
8. Bagaimana pengalaman Anda saat berkomunikasi dan berdiskusi dengan instruktur?

Jawaban: Instruktur di kelas memberikan bimbingan dengan ramah kepada setiap peserta. Setiap kami mempraktikkan teknik rias atau penataan rambut yang baru, beliau selalu memeriksa hasil kerja satu per satu serta memberikan masukan dengan cara yang lembut namun tetap tegas. Ketika saya menghadapi kesulitan dalam menerapkan beberapa teknik, instruktur dengan sabar mengulangi penjelasan sambil memperagakan setiap langkah secara perlahan.

9. Apakah metode pembelajaran yang digunakan (teori, praktik, simulasi) membantu Anda memahami materi dengan baik?

Jawaban: Metode pembelajaran yang digunakan sangat membantu pemahaman saya. Teori diberikan sebagai dasar, seperti pengenalan jenis kulit dan bentuk wajah. Setelah itu, kami langsung melakukan praktik rias wajah dan penataan rambut. Ada juga simulasi merias model untuk berbagai acara sehingga kami dapat merasakan pengalaman seperti menangani klien sungguhan.

10. Bagaimana suasana belajar di kelas maupun ruang praktik? Apakah peserta saling membantu?

Jawaban: Suasana belajar sangat solid dan penuh kerja sama. Peserta sering membantu satu sama lain, misalnya memberi saran blending warna, membantu memegang rambut saat styling, atau membersihkan alat setelah digunakan.

11. Bagaimana pendapat Anda tentang ketersediaan alat, bahan, atau teknologi pendukung selama pelatihan?

Jawaban: Alat dan bahan yang disediakan sangat lengkap. Semua kebutuhan makeup tersedia, seperti kuas, beauty blender, foundation, eyeshadow, hingga alat styling rambut dan perlengkapan perawatan wajah. Semua peralatan juga dalam kondisi baik dan aman digunakan.

12. Secara keseluruhan, apakah Anda puas dengan cara instruktur mengajar dan membimbing?

Jawaban: Saya sangat puas dengan cara instruktur mengajar. Mereka mengajar secara bertahap, memberikan contoh langsung, dan memastikan peserta memahami setiap teknik.

13. Apakah fasilitas pelatihan (ruang kelas, alat praktik, ruang asrama) memenuhi kebutuhan Anda?

Jawaban: Iya kak, fasilitasnya sangat memadai. Ruang kelas terang dan nyaman untuk pembelajaran teori, peralatan praktik sangat lengkap, dan asrama bersih serta aman digunakan untuk beristirahat. Semua fasilitas ini sangat mendukung proses belajar kami selama pelatihan.

14. Apa manfaat paling signifikan yang Anda rasakan setelah mengikuti pelatihan ini?

Jawaban: Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah peningkatan keterampilan makeup dan hairstyling secara signifikan. Saya menjadi lebih percaya diri merias orang lain, memahami karakter kulit, dan mampu membuat berbagai tampilan sesuai kebutuhan acara. Saya bahkan sudah mulai menerima permintaan merias keluarga, dan hasilnya mendapatkan respons positif. Ini menjadi peluang bagi saya untuk membuka usaha jasa rias ke depannya.

15. Secara keseluruhan, seberapa puas anda mengikuti pelatihan di Balai ini?

Jawaban: Cukup puas. Pelayanan yang ramah dan asik membuat saya merasa dihargai. Instruktur juga gak kalah asik dan selalu sabar dalam memberikan

arahan. Gak hanya itu, peserta juga saling tolong-menolong kalau ada yang kesusahan. Secara Keseluruhan saya merasa cukup puas pelatihan dibalai ini.

