

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Zaman era generasi milenial seperti saat ini membuat kondisi persaingan dalam dunia pelatihan semakin kompetitif. Salah satu bidang pelatihan yang merasakan persaingan saat ini adalah bisnis pelatihan. Banyak peluang yang menjanjikan bagi sebuah lembaga pelatihan untuk memenuhi kebutuhan peserta dalam memahami pelatihan. Perkembangan zaman yang berubah pesat membuat para pelatih pertanian terintegrasi membantu pesertanya untuk mengikuti pola baru yaitu di mana pola pikir dahulu yang kaku menjadi lebih terbuka dan modern dengan diiringi perubahan teknologi sebagai sarana dan prasarana. Hal ini sangat berpengaruh dalam kemajuan pelatihan pertanian terintegrasi di Indonesia.

Cv. Pendawa Kencana Multifarm sebagai pihak yang memberikan pelayanan pelatihan pertanian terintegrasi diwajibkan untuk memberi pelayanan secara profesional sehingga menciptakan sebuah kepuasan peserta pelatihan. Dengan adanya pelayanan pelatihan pertanian terintegrasi yang diberikan akan menjadi alasan mereka untuk membeli ulang produk probiotik kembali. Kepuasan pada era ini sangat diperhatikan oleh setiap bentuk pelatihan pertanian terintegrasi yang menjadi suatu manfaat bagi peserta pelatihan yang bersangkutan ketika tingkat kepuasan peserta akan menjadi tinggi. Pertanian terintegrasi yang berhasil adalah pertanian terintegrasi yang melibatkan pendekatan holistik yang menggabungkan berbagai aspek pertanian, lingkungan, dan sosial untuk mencapai keberlanjutan dan

produktivitas yang optimal. Faktor-faktor seperti edukasi, pemahaman tentang lingkungan, dan dukungan kebijakan juga memainkan peran penting dalam kesuksesan model pertanian terintegrasi. Cv. Pendawa Kencana Multifarm sebagai perusahaan swasta yang bergerak di bidang pertanian, peternakan, dan perikanan yang merupakan Balai Penelitian dan lembaga research agribisnis yang melayani diklat-diklat di bidang agribisnis dengan teknologi modern, diklat-diklat pengolahan hasil panen serta memberikan materi tentang pertanian terintegrasi. Cv. Pendawa Kencana Multifarm merupakan lembaga penyuluhan dan pelatihan pertanian yang berperan penting dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan di bidang pertanian. Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Cv. Pendawa Kencana Multifarm ini dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta. Namun dari pengamatan yang dilakukan, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pelatihan pertanian terintegrasi, seperti komunikasi yang kurang efektif, sarana dan prasarana kurang memadai.

Tantangan yang dihadapi oleh Cv. Pendawa Kencana Multifam adalah berupaya keras agar dapat mewujudkan VISI, yaitu Terciptanya pertanian organik yang dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat. Meretas jalan untuk mewujudkan visi dari sejak kehadiran pelatihan pertanian ini, bukanlah hal yang mudah. Jalan panjang dan berliku telah dilalui, tantangan yang datang silih berganti sehingga dibutuhkan sumber daya manusia yang berkompeten dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

Fenomena yang terjadi di Cv. Pendawa Kencana Multifarm, pelayanan yang diberikan masih belum mampu memenuhi harapan peserta secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya keluhan dari peserta terkait komunikasi yang kurang efektif, sarana dan prasana kurang memadai sehingga menjadi perhatian agar peserta merasakan kepuasan dan menjadikan Cv. Pendawa Kencana Multifarm sebagai tempat kegiatan pelatihan yang sesuai dengan harapan.

Peserta pelatihan merupakan elemen yang sangat penting untuk menentukan kesuksesan pendidikan dan pelatihan. Mereka tidak hanya merasakan kualitas sarana prasarana dan kenyamanan pelatihan tetapi juga seberapa bagus pelayanan yang diberikan. Menurut Sangadji & Sopiah (2013) menyatakan dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 dimensi kualitas jasa yang disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta yang loyal, yaitu kehandalan (*reliability*), asuransi (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*).

Kebutuhan akan pelayanan pusat pendidikan dan pelatihan yang bermutu akan semakin meningkat seiring dengan tingginya tuntutan pelatihan pertanian terintegrasi dalam memperbaiki kompetensi dan profesionalisme peserta pelatihan dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan lain, pusat pendidikan dan pelatihan harus berusaha sebaik mungkin untuk mempertahankan kepuasan dari pelanggannya, agar tidak beralih menggunakan pendidikan dan pelatihan yang ditawarkan oleh perusahaan lain. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan perusahaan. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan

keinginan untuk menyampaikan dan mengimbangi harapan peserta pelatihan. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan peserta pelatihan dan berakhir pada persepsi peserta pelatihan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, penting untuk menyusun program pelatihan yang holistik, menyediakan dukungan finansial, mengakomodasi kebutuhan lokal, dan melibatkan komunitas secara aktif dalam perencanaan dan implementasi. Selain itu, pembentukan kemitraan dengan pihak-pihak terkait, seperti pemerintah, lembaga penelitian, dan organisasi non-pemerintah, dapat membantu mengatasi hambatan dan mendukung keberhasilan pertanian terintegrasi (Sukanteri & Suryana, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang digunakan peserta untuk menilai jasa pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi peserta pelatihan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta pelatihan (Tjiptono & Chandra, 2016). Dalam menggunakan pelayanan, peserta menginginkan kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan tersendiri dihati peserta. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan karena semakin tinggi kualitas yang diberikan sebuah perusahaan maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan dari peserta begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan oleh peserta pelatihan dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut (Dewi & Rosinta, 2011).

Kepuasan peserta pelatihan merupakan salah satu pendorong utama yang menghubungkan antara instansi dan konsumen dalam jangka panjang. Menurut Abdillah (2015) menyatakan bahwa “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang sesungguhnya dengan harapan”. Kepuasan peserta merupakan sebuah kunci untuk mendapatkan keberhasilan dimana hal ini disebabkan karena kepuasan peserta akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Jika berbicara tentang kepuasan atau ketidakpuasan, terdiri dari perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kinerja suatu pelayanan jasa sesuai dengan keinginan (Kotler & Amstrong, 2017).

Untuk menjawab permasalahan di atas, perlu dilakukan penelitian sejauh mana kualitas pelayanan pelatihan pertanian terintegrasi berpengaruh terhadap tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan pada Cv. Pendawa Kencana Multifarm terhadap peserta yang menggunakan layanan jasa pelatihan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Halomoan (2012) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan maka semakin tinggi pula kepuasan peserta. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan peserta dalam menggunakan pelayanan jasa dari perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas, sangat menarik untuk dikaji dan dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisi permasalahan. Pada penelitian ini fokus pada kualitas pelayanan dengan melibatkan pengguna layanan dalam hal ini

peserta pelatihan sebagai responden. Kualitas layanan yang masih kurang meliputi kualitas Sumber Daya Manusia, komunikasi dan lingkungan kerja, sehingga masih perlu ditingkatkan . Peneliti percaya bahwa kepuasan peserta akan memberikan banyak dampak positif bagi kelangsungan hidup sebuah usaha agar terus maju dan berkembang untuk bisa bersaing dengan perusahaan lain. Berdasarkan pada uraian tersebut, maka judul penelitian yang ingin diangkat oleh peneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian Terintegrasi Pada CV Pendawa Kencana Multifarm Terhadap Kepuasan Peserta”.

1.2. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan pelatihan pertanian terintegrasi pada Cv Pendawa Kencana Multifarm terhadap kepuasan peserta
2. Menganalisis Tingkat Kepuasan Peserta pada CV. Pendawa Kencana Multifarm
3. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian Terintegrasi pada CV. Pendawa Kencana Multifarm terhadap Kepuasan Peserta

1.3. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua jenis yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan

Pelatihan pada CV. Pendawa Kencana Multifarm terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dari teori- teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan pelatihan terhadap kepuasan peserta
2. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pelatihan terhadap kepuasan peserta.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan baru mengenai pengaruh kualitas pelayanan pelatihan terhadap kepuasan peserta.