

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pertanian Terintegrasi

Pertanian terintegrasi adalah sistem pertanian yang mengintegrasikan kegiatan sub sektor pertanian, tanaman, ternak dan ikan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas sumber daya (lahan, manusia, dan faktor tumbuh lainnya). Kemandirian dan kesejahteraan petani secara berkelanjutan. Pertanian terintegrasi merupakan suatu sistem pengelolaan tanaman, hewan ternak dan ikan dengan lingkungannya untuk menghasilkan produk yang optimal dan sifatnya cenderung tertutup terhadap masukan luar (Preston, 2000). Pertanian terintegrasi mengurangi resiko kerugian gagal panen, karena tidak ketergantungan pada suatu komoditas sehingga dapat menghemat untuk biaya ongkos produksinya. Menurut Hamdaka *et al.*,(2014) sistem pertanian terintegrasi tanaman dan ternak adalah suatu sistem pertanian yang dicirikan oleh keterkaitan yang erat antara komponen tanaman dan ternak dalam suatu kegiatan usaha tani atau dalam suatu wilayah.

Pertanian terintegrasi sudah banyak yang menggunakan untuk meningkatkan pendapatan petani dan peternak yang mengacu pada program integrasi dan ternak (Kusnadi, 2007). Sedangkan menurut Ginting (1991) melaporkan bahwa ternak dapat berperan sebagai industri biologis sekaligus mampu meningkatkan produksi daging dan sekaligus penyedia kompos.

2.2. Pelatihan Pertanian

Pelatihan pertanian adalah program yang dirancang untuk memberikan pengetahuan, keterampilan dan pemahaman praktis kepada petani atau praktisi pertanian dalam berbagai aspek pertanian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan keberlanjutan pertanian melalui penerapan praktik-praktik terbaik dan inovasi dalam bidang pertanian (Ritonga, 2019).

Pelatihan pertanian dapat mencakup berbagai topik, termasuk :

1. Teknik budidaya tanaman :Pelatihan ini meliputi pemilihan varietas yang tepat, pengelolaan tanah, penggunaan pupuk dan pestisida yang efisien, teknik irigasi yang baik, dan praktik-praktik terbaik dalam budidaya tanaman.
2. Pemeliharaan hewan ternak : Pelatihan ini meliputi manajemen pakan, perawatan kesehatan hewan, reproduksi, manajemen limbah ternak, dan teknik pemeliharaan yang baik.
3. Praktik pertanian organik : Pelatihan ini fokus pada penggunaan pupuk organik, pengendalian hama dan penyakit tanaman secara organik, pengelolaan gulma, dan praktik-praktik pertanian lainnya yang berkelanjutan.
4. Teknologi pertanian : Pelatihan ini melibatkan pengenalan dan penggunaan teknologi modern dalam pertanian, seperti penggunaan sensor, drone, atau sistem informasi geografis (SIG) untuk pemantauan pertanian dan pengambilan keputusan.

Pelatihan pertanian memainkan peran penting dalam memperkuat kapasitas petani dan praktisi pertanian dalam menghadapi tantangan dan peluang dalam sektor pertanian. Dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka,

pelatihan pertanian dapat membantu meningkatkan hasil pertanian, keberlanjutan lingkungan, dan kesejahteraan petani (Anwas, 2013).

2.3. Kualitas Pelayanan Pelatihan Pertanian

Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan–kebutuhan peserta pelatihan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2009). Kualitas layanan jasa pelatihan dapat diukur dengan melihat seberapa jauh efektifitas layanan jasa pelatihan dapat menepis kesenjangan antara harapan dengan layanan jasa pelatihan yang diberikan. Tjiptono & Chandra (2011) menyatakan bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Faizah *et al.*, (2013) Pelayanan adalah serangkaian aktifitas yang sifatnya tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara peserta dengan pelayan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan dari peserta. Menurut Sunyoto (2012), “Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan peserta serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan peserta, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan peserta dengan standar kerja pelatih, adanya kesesuaian antara standar kerja pelatih dengan pelayanan yang diberikan

dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan peserta”.

Kualitas pelayanan adalah peserta mengevaluasi kualitas pelayanan yang didapatkan mulai dari proses dan hasil penyampaian yang diberikan apakah sudah sesuai dengan harapan peserta, dalam menentukan pelayanan yang diperoleh sudah terpenuhi dengan baik akan dikembalikan pada peserta karena pendapat peserta akan berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan harapan peserta (Adam, 2015). Pelayanan terbaik pada peserta (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mendapatkan harapan peserta (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Kualitas pelayanan dapat diukur dari *variabel tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy*. Tujuan pemasaran pada umumnya adalah memberikan kepuasan kepada peserta dengan cara berusaha semaksimal mungkin memenuhi segala kebutuhan dan keinginan peserta. Maka suatu perusahaan harus selalu memperhatikan tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan selama ini kepada peserta pelatihan.

Pada penelitian ini, peneliti akan membahas variabel yang mempengaruhi Kepuasan Peserta Pelatihan adalah Kualitas Pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta. Apabila peserta tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan dalam pelatihan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan peserta pelatihan.

Menurut Hardiansyah (2011) menunjukkan beberapa dimensi kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Masingmasing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

1. *Tangible* (Bukti Fisik), adalah kebutuhan peserta pelatihan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti fasilitas ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan pelatih. Bukti fisik yang baik menciptakan lingkungan yang nyaman dan mendukung untuk melakukan pelatihan pertanian terintegrasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Seperti jadwal yang tepat, mudah mengakses informasi, ketepatan melayani peserta, menghindari kesalahan dalam pelayanan pelatihan dan kemampuan pelatih dalam menepati janji yang sesuai dengan pelayanan pelatihan atas kesepakatan bersama.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), adalah kemampuan untuk membantu peserta dan memberikan jasa pelatihan dengan cepat. Pelayanan yang diberikan secara cepat dan tanggap kepada peserta dan membantu permasalahan peserta, misalnya menyampaikan informasi yang jelas kepada peserta dan tidak membiarkan peserta menunggu respon dari pelatih tanpa alasan yang jelas.
4. *Assurance* (Jaminan), yaitu mencakup kemampuan pengetahuan dan kesopanan pelatih, menjamin bahwa tenaga pelatih memiliki sertifikat dan kualifikasi yang sesuai dengan materi yang diajarkan, menyediakan jaminan bahwa fasilitas dan

peralatan yang dibutuhkan untuk pelatihan akan selalu tersedia dan berfungsi dengan baik, serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan sehingga bebas dari bahaya, resiko, ataupun keraguan.

5. *Empathy* (Empati), adalah pelatih menjalin relasi yang baik, komunikasi yang baik dan memberi pemahaman materi yang jelas, menyediakan konsultasi pribadi setelah pelatihan, Menyediakan jalur komunikasi yang terbuka dan transparan untuk memungkinkan peserta menyampaikan pertanyaan, kekhawatiran, atau permintaan dengan mudah, dan memberikan respon yang cepat dan informatif dan perhatian terhadap kebutuhan peserta. pelatih memahami masalah peserta dan memberi perhatian kepada peserta.

2.4. Kepuasan Peserta

Kata kepuasan (*satisfactioans*) berasal dari kata “*Statis*“ (artinya cukup baik, memadai), dan “*Facio*“ (melakukan atau membuat), kepuasan peserta merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Peserta dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, peserta akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira (Kotler, 2009). Kepuasan peserta pelatihan merupakan tingkatan apa yang dirasakan peserta sesudah melakukan perbandingan performa yang di persepsikan dengan apa yang diinginkan dan diharapkan untuk peserta pelatihan yang merasa puas (Tjiptono & Chandra, 2011).

Tingkat kepuasan peserta yang tinggi akan dapat menciptakan loyalitas peserta dan mencegah perputaran peserta, mengurangi sensitivitas peserta terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah peserta, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi. Kepuasan dan ketidakpuasan peserta dapat berakibat pada perilaku peserta selanjutnya. Jika peserta puas terhadap suatu layanan maka akan melakukan pembelian ulang.

Menurut Amanda (2014) faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan tingkat kepuasan yaitu :

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

5. Biaya Peserta yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk cenderung merasa puas.

Kepuasan adalah bagaimana respon atau tanggapan dari konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan Peserta Pelatihan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan (Zeithaml dan Bitner, 2013).

Menurut Inggang Perwangsa Nuralam (2017) Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai sikap keseluruhan konsumen terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Jadi, kepuasan peserta pelatihan dipengaruhi oleh jasa yang diperoleh dan digunakan. Peserta akan merasa puas, apabila jasa yang diperoleh sesuai dengan harapan atau keinginannya.

Indikator dari kepuasan pelanggan meliputi kepuasan atas produk yang ditawarkan, kepuasan atas layanan yang diberikan, kesesuaian spesifikasi produk yang diterima dengan yang diharapkan, dan kesesuaian atas kinerja dan layanan yang diberikan dengan harapan (Loureiro *et al.*, 2012). Menurut Zulkarnain (2012) menyatakan kepuasan pelanggan adalah “perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dengan ekspektasinya”. Kualitas pelayanan penyelenggara pelatihan menjadi faktor yang sangat penting karena kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan capaian para peserta pelatihan dan mengikuti semua rangkaian kegiatan dalam pelatihan. Hal ini dapat dimaklumi karena pada dasarnya pelatihan

serta pelayanan yang diberikan merupakan satu kesatuan dari proses yang akan menghasilkan suatu perubahan perilaku sasaran pelatihan.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta pelatihan yang telah dilakukan dan dapat dijadikan sebagai acuan atau rujukan serta pembandingan dapat dilihat sebagai berikut :

1. Penelitian Dekanawati, *et all.*, tahun 2023 dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Diklat Kepabeanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Terhadap kepuasan peserta yang mengikuti diklat kepabeanan tahun 2021. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu menjelaskan kepuasan peserta pelatihan sebesar 64% sementara untuk 36% kepuasan peserta pelatihan dipengaruhi oleh variabel lain.
2. Penelitian Sukmawati tahun 2021 dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkulu Kabupaten Gowa”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Uji T nilai sig $0.000 < 0.05$, sehingga

variabel Tangibles (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Uji t nilai sig $0.401 > 0.05$, sehingga variabel Reliability (X2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Uji t nilai sig $0.011 < 0.05$, sehingga variabel Responsiveness (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Uji T nilai sig $0.000 < 0.05$, sehingga variabel Assurance (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Uji t nilai sig $0.000 < 0.05$, sehingga variabel Empathy (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Uji F nilai sig. $0.000 < 0.05$, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berupa tangibles, reability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh secara simultan terhadap kualitas peserta pelatihan pada Balai Besar Pelatihan Pertanian Batangkaluku Kabupaten Gowa. Hal ini diasumsikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta pelatihan maka akan berpengaruh secara simultan atau Bersama-sama terhadap kepuasan peserta.

3. Penelitian Yanuar tahun 2018 dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peserta Diklat (Studi Kasus BPK Yogyakarta). Dengan tujuan menganalisis pelayanan meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di pusdiklat BPK Yogyakarta dan menganalisis upaya

meningkatkan kualitas layanan di pusdiklat BPK Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta diklat di BPK Yogyakarta dengan perolehan F hitung sebesar 22.513 dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Upaya meningkatkan kualitas layanan di pusdiklat BPK Yogyakarta dapat ditingkatkan melalui pemberian pelayanan dengan mengacu pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dijadikan peningkatan kualitas layanan yang lebih optimal.

4. Penelitian Astuningtyas, tahun 2021 dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lembaga Kursus dan Pelatihan Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat diketahui pengaruhnya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Citra Jelita Desa Wonorejo Kecamatan Srengat Kabupaten Blitar. Penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dan hanya terdapat dua variabel yaitu variabel X yaitu kualitas pelayanan dan variabel Y yaitu kepuasan konsumen. Peneliti menggunakan sampel sejumlah 30 orang yang merupakan konsumen dan peserta didik yang mengikuti LKP Citra Jelita. Hasil dari penelitian yang dilakukan melalui implementasi persamaan Regresi Linier, memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang searah yang sama besarnya kepada Kepuasan konsumen. Berdasarkan uji Parsial (T), variabel Kualitas pelayanan menghasilkan nilai 4,630 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, hal ini artinya bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian, variabel kualitas pelayanan

berpengaruh secara positif serta signifikan atas kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa jika kualitas layanan semakin maksimal, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

5. Penelitian Akmal Hasani, tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Di Balai Pelatihan Keagamaan Surabaya”. Tiga rumusan masalah diangkat dalam penelitian ini. Pertama, apakah pelayanan administrasi memiliki hubungan terhadap kepuasan peserta pelatihan. Kedua, apakah pelayanan administrasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan peserta pelatihan . Ketiga, berapa nilai pelayanan administrasi memengaruhi kepuasan peserta pelatihan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Di samping itu, penelitian ini memakai jenis hipotesis asosiatif. Penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Dalam hal analisa, peneliti menggunakan uji regresi linier sederhana untuk menjawab rumusan masalah tersebut. Hasilnya menunjukkan, bahwa pelayanan administrasi memiliki pengaruh yang signifikan dan hubungat yang sangat kuat terhadap kepuasan peserta pelatihan. Makna hubungan tersebut adalah apabila nilai pelayanan administrasi dinaikkan, maka nilai kepuasan peserta pelatihan akan bertambah. Namun, apabila nilai pelayanan administrasi diturunkan, maka nilai kepuasan peserta pelatihan akan turun.