

Analisis Kepuasan Peserta Pelatihan Pertanian Organik terhadap Kinerja Lembaga Pelatihan *The Learning Farm* Indonesia

Dessy Iriani Putri^{1,*}, Lorenta In Haryanto², Henita Fajar Oktavia³

^{1,2}Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jl. K.H. Ahmad Dahlan Ciputat Timur Tangerang Selatan Banten Indonesia, 15419

³Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Borobudur, Jl. Raya Kalimalang No.1 Cipinang Melayu Kec Makasar Jakarta Timur DKI Jakarta Indonesia, 13620

*dessy.irianiputri@umj.ac.id

ABSTRAK

Jumlah masyarakat, khususnya generasi muda yang berkerja pada sektor pertanian di Indonesia dalam 10 tahun terakhir mengalami penurunan. Peran lembaga pelatihan pertanian diperlukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas petani muda di Indonesia. Salah satu lembaga pelatihan pertanian yang telah berhasil meningkatkan keterampilan dan minat bertani generasi muda adalah *The Learning Farm* Indonesia. *The Learning Farm* Indonesia merupakan lembaga pertanian swasta nonprofit yang memberdayakan pemuda rentan di Indonesia, khususnya dalam bidang pertanian. Sebagai lembaga pelatihan pertanian swasta yang bersifat nonprofit, kepuasan pelanggan, dalam hal ini peserta pelatihan, merupakan prioritas dari capaian kinerja *The Learning Farm* Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan pertanian organik terhadap masing-masing komponen pelayanan kinerja *The Learning Farm* Indonesia. Metode analisis yang digunakan adalah metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peserta pelatihan merasa sangat puas terhadap keandalan dan daya tanggap, merasa puas terhadap jaminan, dan merasa kurang puas terhadap bukti langsung dan empati layanan *The Learning Farm* Indonesia. Komponen layanan kinerja yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas kamar dan penguasaan bidang fasilitator.

Kata kunci: Kepuasan, Lembaga Pertanian, Pelatihan, SERVQUAL

ABSTRACT

The number of people, especially the younger generation, who work in the agricultural sector in Indonesia has decreased in the last 10 years. The role of agricultural training institutions is needed to improve the quality and quantity of young farmers in Indonesia. One agricultural training institution that has succeeded in increasing the farming skills and interest of the younger generation is The Learning Farm Indonesia. The Learning Farm Indonesia is a private, non-profit agricultural institution that empowers vulnerable youth in Indonesia, especially in the agricultural sector. As a private, non-profit agricultural training institution, customer satisfaction, in this case training participants, is a priority for the performance achievements of The Learning Farm Indonesia. The aim of this research is to analyze the level of satisfaction of organic farming training participants with each component of The Learning Farm Indonesia's service performance. The analytical methods used are the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of this research show that training participants very satisfied with reliability and responsiveness, satisfied with assurance, and less satisfied with tangibel and empathy for The Learning Farm Indonesia's services. The performance service components that need to be improved are room facilities and facilitator mastery.

Keywords: *Agricultural Institutions, Satisfaction, SERVQUAL, Training*

1. PENDAHULUAN

Jumlah masyarakat, khususnya generasi muda yang berkerja pada sektor pertanian di Indonesia dalam 10 tahun terakhir mengalami penurunan. Pada tahun 2011 penduduk yang bekerja di sektor pertanian sebanyak 42.456.452 orang dan pada tahun 2021 penduduk yang bekerja di sektor pertanian sebanyak 37.130.676 orang (BPS, 2021). Angkatan kerja pertanian maupun pengusaha pertanian lebih didominasi oleh golongan penduduk usia di atas 40 tahun, jumlah petani usai muda semakin menurun (Susilowati, 2016). Lembaga pelatihan pertanian berperan penting dalam meningkatkan keterampilan bertani sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas petani di Indonesia. Adapun peran lembaga pelatihan pertanian adalah turut menumbuhkan, mengembangkan dan memperkuat kader tani; sentra dalam pengembangan dan diseminasi teknologi/inovasi, budidaya, perbenihan, pengolahan hasil, pengembangan spesifik lokalita; dan sentra pengembangan jejaring usaha tani (KEMENTAN, 2016). Salah satu lembaga pelatihan pertanian yang telah berhasil meningkatkan keterampilan dan minat bertani generasi muda adalah The Learning Farm Indonesia.

The Learning Farm Indonesia merupakan lembaga atau organisasi yang memberdayakan pemuda rentan di Indonesia, khususnya dalam bidang pertanian. Target pemuda yang diberikan pelatihan adalah pemuda yang berasal dari keluarga kurang mampu dan belum memiliki tujuan hidup yang jelas. The Learning Farm didirikan pada tahun 2005 untuk mengatasi kurangnya keterampilan, peluang, dan harapan di antara kaum muda yang rentan. Kurangnya pendidikan, keterampilan, dan dukungan para pemuda rentan ini berisiko terjebak dalam lingkaran kemiskinan, kejahatan, narkoba dan HIV/AIDS. Pelatihan yang diberikan merupakan pelatihan soft skill dan hard skill, khususnya pelatihan pertanian organik. Model pelatihan yang digunakan oleh The Learning Farm Indonesia adalah action learning serta ceramah dan diskusi. Model pelatihan ini mampu meningkatkan kompetensi bertani. Hal ini ditunjukkan

dari data alumni peserta pelatihan yang berhasil dalam bidang pertanian, mulai dari bekerja di perusahaan pertanian hingga menjadi petani sukses di daerah masing-masing

Peningkatan kompetensi peserta latihan harus diikuti dengan kepuasan peserta pelatihan. Hal ini disebabkan karena sebagai lembaga pelatihan pertanian swasta yang bersifat nonprofit, kepuasan pelanggan, dalam hal ini peserta pelatihan, merupakan prioritas dari capaian kinerja The Learning Farm Indonesia. Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan di mana anggapan atau persepsi kinerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan (Kotler, 2004). Apabila persepsi kinerja lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap kinerja. Sebaliknya, apabila persepsi kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan sangat puas terhadap kinerja.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik) (Kotler & Keller, 2009). *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesediaan membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. *Assurance* (jaminan) yaitu karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan, konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman kepada konsumen. *Empathy* (empati) yaitu suatu usaha untuk memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. *Tangibles* (bukti fisik) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi, seperti gedung kantor, atribut yang dikenakan karyawan, peralatan untuk menyalurkan jasa dan penampilan karyawan.

Analisis tingkat kepuasan peserta pelatihan dapat dianalisis dengan model *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Baskoro (2011), Aminullah (2018), dan

Sumarno (2020). Hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut kepuasan yang perlu diperbaiki, dipertahankan, tidak perlu terlalu diperhatikan, dan dikurangi. Sehingga berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan peserta pelatihan pertanian organik terhadap masing-masing komponen pelayanan kinerja The Learning Farm Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Learning Farm Indonesia, Cianjur, Jawa Barat. Penetapan objek penelitian ini dilakukan secara sengaja dengan pertimbangan bahwa The Learning Farm merupakan salah satu lembaga pertanian swasta yang memberikan pelatihan pertanian kepada generasi muda secara gratis untuk mengembangkan pertanian di Indonesia. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer berupa persepsi peserta pelatihan terhadap kuesioner kepuasan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah profil lembaga pelatihan pertanian (The Learning Farm Indonesia). Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, angket, dan studi pustaka. Responden dalam penelitian ini adalah peserta pelatihan The Learning Farm Indonesia. Jumlah peserta dalam 1 (satu) batch pelatihan yaitu 34 orang.

Data dianalisis dengan metode Service Quality (SERVQUAL) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Servqual* adalah metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Analisis diawali dengan sebuah kuisisioner yang disebarkan kepada peserta pelatihan, setiap item pertanyaan memiliki jawaban dalam skala (*Likert*) 1-5. Skor SERVQUAL diperoleh dari:

$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor P} - \text{Skor E}$$

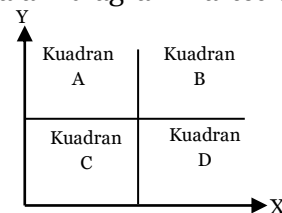
Dimana:

P = Persepsi peserta pelatihan terhadap kinerja The Learning Farm Indonesia

E = Ekspektasi peserta pelatihan terhadap kinerja The Learning Farm Indonesia.

Dengan indikator nilai SERVQUAL negative (-), berarti peserta tidak puas. Apabila nilai SERVQUAL nol (0), berarti peserta puas. Apabila nilai SERVQUAL positif (+), berarti peserta sangat puas.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius yang merupakan suatu bangun dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik titik (X,Y) dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor persepsi seluruh komponen dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat ekspektasi seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta, selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram Kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

Dimana:

- Kuadran A menunjukkan komponen kinerja yang dianggap sangat penting, namun pihak The Learning Farm Indonesia belum melaksanakannya sesuai ekspektasi peserta
- Kuadran B menunjukkan komponen kinerja yang dianggap sangat penting telah berhasil dilaksanakan sesuai ekspektasi peserta dan sangat memuaskan (sangat baik) sehingga wajib dipertahankan.
- Kuadran C menunjukkan komponen kinerja yang dianggap kurang penting oleh peserta, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa biasa saja.
- Kuadran D menunjukkan komponen kinerja yang kurang penting, tetapi dilaksanakan sangat baik (pelaksanaannya berlebihan).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kepuasan Model *Service Quality* (SERVQUAL)

a. Analisis Bukti Langsung

Hasil kepuasan peserta pelatihan terhadap bukti langsung kinerja lembaga pelatihan The Learning Farm Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 . Penilaian Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Aspek Bukti Langsung pada Kinerja The Learning Farm Indonesia

No	Pertanyaan	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Persentase Kepuasan
1	Fisik tampilan Gedung pelatihan baik	4,59	4,59	0,00	100%
2	Fasilitas pelatihan lengkap	4,47	4,74	-0,26	94,41%
3	Kamar mandi bersih	3,76	4,15	-0,38	90,78%
4	Fasilitas kamar lengkap dan bersih	4,24	4,38	-0,15	96,64%
5	Snack dan makanan enak dan berkualitas	4,03	4,06	-0,03	99,28%
6	Instruktur selalu berpakaian rapi dan sopan	4,21	4,18	0,03	100,7%
Rata-Rata		4,22	4,35	-0,13	97%

Tabel 1. menunjukkan gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap bukti langsung kinerja The Learning Farm Indonesia bervariasi, terdapat gap negative, nol, dan positif. Gap bernilai negative menunjukkan bahwa kinerja kurang baik dan peserta pelatihan kurang puas, gap bernilai nol menunjukkan bahwa kinerja baik dan peserta puas, sedangkan gap bernilai positif menunjukkan bahwa kinerja sangat baik dan peserta puas. Tetapi secara keseluruhan, gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap bukti langsung kinerja The Learning Farm Indonesia menunjukkan nilai negative, yang artinya peserta pelatihan kurang puas terhadap bukti langsung kinerja The Learning Farm Indonesia. Kurangnya fasilitas atau komponen bukti langsung kinerja disebabkan karena keterbatasan dana yang dimiliki oleh The Learning Farm Indonesia. Pelatihan yang diadakan oleh The Learning Farm Indonesia adalah gratis atau tidak dipungut biaya. Sehingga dana operasional dan perawatan fasilitas sebagian besar mengandalkan sumbangan donatur.

Komponen yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah kebersihan kamar mandi, dengan tingkat kepuasan 90,78%. Hal ini disebabkan karena yang tidak ada karyawan khusus yang bertugas untuk membersihkan kamar mandi dan peserta pelatihan yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar mandi. Sedangkan komponen yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah penampilan instruktur yang rapi dan sopan, dengan tingkat kepuasan 100,7%.

b. Analisis Keandalan

Hasil kepuasan peserta pelatihan terhadap keandalan kinerja lembaga pelatihan The Learning Farm Indonesia dapat dilihat pada Tabel 2. Tabel 2. menunjukkan gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap keandalan kinerja The Learning Farm Indonesia bervariasi, terdapat gap negatif dan positif. Tetapi secara keseluruhan, gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap keandalan kinerja The Learning Farm Indonesia menunjukkan nilai positif, yang artinya peserta pelatihan sangat puas terhadap keandalan kinerja The Learning Farm Indonesia.

Tabel 2 . Penilaian Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Aspek Keandalan pada Kinerja The Learning Farm Indonesia

No	Pertanyaan	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Persentase Kepuasan
1	Jadwal pelatihan selalu tepat waktu	4,62	4,50	0,12	102,61%
2	Materi pelatihan menarik dan bermanfaat	4,50	4,47	0,03	100,66%
3	Instruktur menguasai materi pelatihan	4,35	4,47	-0,12	97,37%

4	Materi pelatihan mudah dipahami	3,94	3,88	0,06	101,52%
5	Metode pelatihan menarik	4,12	4,06	0,06	101,45%
6	Program pelatihan dapat menambah wawasan dan kemampuan bekerja peserta	4,53	4,56	-0,03	99,35%
Rata-Rata		4,34	4,32	0,02	100,49%

Komponen yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah metode pelatihan yang menarik, dengan tingkat kepuasan 101,45%. Metode pelatihan yang digunakan The Learning Farm Indonesia adalah *action learning*, selain ceramah dan diskusi. Pada metode *action learning* peserta pelatihan langsung mempraktikkan cara budi daya pertanian organi, mulai dari pengolahan lahan, pembibitan, penanaman, perawatan, panaan, hingga pasca panen. Penerapan metode ini menjadikan peserta pelatihan tidak merasa bosan dan dapat meningkatkan keterampilan peserta pelatihan dengan cepat. Sehingga dalam sebuah pelatihan pemilihan metode harus diperhatikan, karena selain meningkatkan kepuasan

peserta pelatihan juga berpengaruh pada peningkatan kompetensi peserta pelatihan (Mokhtar dan Susilo, 2017; Febriyanti *et.al*, 2013). Sedangkan komponen yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah kemampuan instruktur dalam menguasai materi pelatihan, dengan tingkat kepuasan 97,37%. Komponen ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah dikarenakan instruktur pelatihan tidak hanya dari The Learning Farm Indonesia, tetapi juga dari volunteer.

c. Analisis Daya Tanggap

Hasil kepuasan peserta pelatihan terhadap daya tanggap kinerja lembaga pelatihan The Learning Farm Indonesia dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Penilaian Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Aspek Daya Tanggap pada Kinerja The Learning Farm Indonesia

No	Pertanyaan	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Persentase Kepuasan
1	Instruktur ramah dalam melayani	4,47	4,38	0,09	102,01%
2	The Learning Farm mudah dihubungi mengenai informasi pelatihan	4,44	4,35	0,09	102,03%
3	Instruktur cepat dalam menangani keluhan peserta	4,38	4,06	0,32	107,97%
4	Instruktur selalu bersedia membantu	4,38	4,38	0,00	100,00%
5	Instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan	4,44	4,56	-0,12	97,42%
Rata-Rata		4,42	4,35	0,08	102%

Tabel 3. menunjukkan gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap daya tanggap pada kinerja The Learning Farm Indonesia bervariasi, terdapat gap negative, nol, dan positif. Tetapi secara keseluruhan, gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap daya tanggap pada kinerja The Learning Farm Indonesia menunjukkan nilai positif, yang artinya peserta pelatihan sangat puas terhadap daya tanggap pada kinerja The Learning Farm Indonesia.

Komponen yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah instruktur cepat dalam menangani keluhan peserta, dengan

tingkat kepuasan 107,97%. Instruktur tetap The Learning Farm Indonesia juga bertempat tinggal di The Learning Farm Indonesia, sehingga dapat menanggapi keluhan peserta pelatihan selama 24 jam. Selain itu juga, tingkat kepuasan komponen ini tinggi dikarenakan ekspektasi peserta pelatihan tidak terlalu tinggi terhadap komponen ini. Sedangkan komponen yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan, dengan tingkat kepuasan 97,42%.

d. Analisis Jaminan

Hasil kepuasan peserta pelatihan terhadap jaminan kinerja lembaga pelatihan The

Learning Farm Indonesia dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Penilaian Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Jaminan pada Kinerja The Learning Farm Indonesia

No	Pertanyaan	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Persentase Kepuasan
1	Peserta bisa mendapatkan pelatihan ulang jika belum mengerti	4,29	4,09	0,21	105,04%
2	Peserta bisa bertanya tentang materi pelatihan kapan saja	4,50	4,50	0,00	100,00%
3	Fasilitator menguasai bidang pekerjaannya masing-masing	4,26	4,47	-0,21	95,39%
4	Instruktur dapat dipercaya	4,47	4,47	0,00	100,00%
Rata-Rata		4,38	4,38	0,00	100%

Tabel 4. menunjukkan gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap jaminan pada kinerja The Learning Farm Indonesia bervariasi, terdapat gap negative, nol, dan positif. Tetapi secara keseluruhan, gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap jaminan pada kinerja The Learning Farm Indonesia menunjukkan nilai nol, yang artinya peserta pelatihan puas terhadap daya tanggap pada kinerja The Learning Farm Indonesia.

Komponen yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah peserta bisa mendapatkan pelatihan ulang jika belum mengerti, dengan tingkat kepuasan 105,04%. Tingkat kepuasan komponen ini tinggi dikarenakan ekspektasi peserta pelatihan tidak terlalu tinggi terhadap komponen ini. Selain itu, peserta dengan bebas bertemu dengan instruktur di luar jadwal pelatihan sehingga peserta pelatihan dapat bertanya di luar jadwal pelatihan. Sedangkan komponen yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah instruktur menguasai bidang pekerjaannya masing-masing, dengan tingkat kepuasan 95,39%.

e. Analisis Empati

Tabel 5. Penilaian Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan terhadap Aspek Empati pada Kinerja The Learning Farm Indonesia

No	Pertanyaan	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Persentase Kepuasan
1	Instruktur dapat melakukan komunikasi dengan baik saat melayani	4,41	4,56	-0,15	96,77%
2	Instruktur memberikan perhatian	4,44	4,47	-0,03	99,34%
3	Instruktur memahami kebutuhan peserta	4,35	4,26	0,09	102,07%

Hasil kepuasan peserta pelatihan terhadap empati kinerja lembaga pelatihan The Learning Farm Indonesia dapat dilihat pada Tabel 5. Tabel 5. menunjukkan gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap empati pada kinerja The Learning Farm Indonesia bervariasi, terdapat gap negative dan positif. Tetapi secara keseluruhan, gap antara persepsi dan ekspektasi peserta pelatihan terhadap empati pada kinerja The Learning Farm Indonesia menunjukkan nilai negatif, yang artinya peserta pelatihan kurang puas terhadap empati pada kinerja The Learning Farm Indonesia.

Komponen yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah keadilan instruktur pada setiap peserta, dengan kepuasan 94,87%. Tingkat kepuasan yang rendah pada komponen ini dikarenakan peserta pelatihan yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia, mulai dari Aceh hingga Papua. Perbedaan bahasa, budaya, dan kebiasaan dapat menyebabkan perbedaan persepsi tentang perilaku adil para instruktur. Sedangkan tingkat kepuasan tertinggi adalah instruktur memahami kebutuhan peserta pelatihan, dengan kepuasan 102,07%.

4	pelatihan Instruktur adil pada setiap peserta	4,35	4,59	-0,24	94,87%
Rata-Rata		4,39	4,47	-0,08	98,26%

Importance Performance Analysis

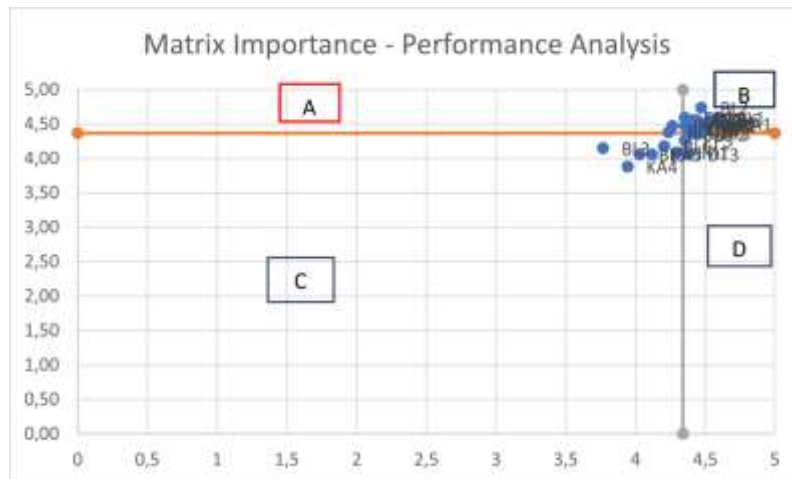
Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis*. Hasil pemetaan komponen penyusun kepuasan peserta pelatihan terhadap kinerja The Learning Farm Indonesia dapat dilihat pada Tabel 6 dan Gambar 2. Berdasarkan Tabel ,

kategori kuadran dari masing-masing komponen kepuasan peserta pelatihan The Learning Farm Indonesia adalah sebagai berikut:

- Kuadran A : $X < 4,34; Y > 4,37$
- Kuadran B : $X > 4,34; Y > 4,37$
- Kuadran C : $X < 4,34; Y < 4,37$
- Kuadran D : $X > 4,34; Y < 4,37$

Tabel 6. Pemetaan Komponen Penyusun Kepuasan Peserta Pelatihan Terhadap Kinerja The Learning Farm Indonesia

No	Pertanyaan	Persepsi (X)	Ekspektasi (Y)	Kuadran
1	Fisik tampilan Gedung pelatihan baik	4,59	4,59	B
2	Fasilitas pelatihan lengkap	4,47	4,74	B
3	Kamar mandi bersih	3,76	4,15	C
4	Fasilitas kamar lengkap dan bersih	4,24	4,38	A
5	Snack dan makanan enak dan berkualitas	4,03	4,06	C
6	Instruktur selalu berpakaian rapi dan sopan	4,21	4,18	C
7	Jadwal pelatihan selalu tepat waktu	4,62	4,50	B
8	Materi pelatihan menarik dan bermanfaat	4,50	4,47	B
9	Instruktur menguasai materi pelatihan	4,35	4,47	B
10	Materi pelatihan mudah dipahami	3,94	3,88	C
11	Metode pelatihan menarik	4,12	4,06	C
12	Program pelatihan dapat menambah wawasan dan kemampuan bekerja peserta	4,53	4,56	B
13	Instruktur ramah dalam melayani	4,47	4,38	B
14	The Learning Farm mudah dihubungi mengenai informasi pelatihan	4,44	4,35	D
15	Instruktur cepat dalam menangani keluhan peserta	4,38	4,06	B
16	Instruktur selalu bersedia membantu	4,38	4,38	B
17	Instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan	4,44	4,56	B
18	Peserta bisa mendapatkan pelatihan ulang jika belum mengerti	4,29	4,09	C
19	Peserta bisa bertanya tentang materi pelatihan kapan saja	4,50	4,50	B
20	Fasilitator menguasai bidang pekerjaannya masing-masing	4,26	4,47	A
21	Instruktur dapat dipercaya	4,47	4,47	B
22	Instruktur dapat melakukan komunikasi dengan baik saat melayani	4,41	4,56	B
23	Instruktur memberikan perhatian	4,44	4,47	B
24	Instruktur memahami kebutuhan peserta pelatihan	4,35	4,26	D
25	Instruktur adil pada setiap peserta	4,35	4,59	B
Rata-Rata		4,34	4,37	



Gambar 2. Matriks *Importance Performance Analysis* Kualitas Layanan Kinerja The Learning Farm Indonesia

Berdasarkan Tabel 6 dan Gambar 2, interpretasi dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

Kuadran A

Kuadran ini menunjukkan komponen layanan kinerja yang menjadi prioritas utama perbaikan karena terlalu jauh gap antara ekspektasi dan persepsi peserta pelatihan. Hal ini berarti tingkat kepentingan dari komponen kinerja sangat tinggi namun kemampuan dalam memenuhi tuntutan tersebut masih rendah. Adapun komponen kinerja yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kamar
2. Fasilitator menguasai bidang pekerjaannya masing-masing

Hasil ini menunjukkan bahwa The Learning Farm Indonesia harus memperhatikan dan menambah fasilitas kamar dengan menganggarkan dana lebih. Pelatihan dengan jangka waktu 4 bulan dan harus tinggal di asrama menjadikan fasilitas kamar sangat penting. Hal ini disebabkan karena jika kamar bersih dan lengkap maka peserta pelatihan juga akan merasa nyaman untuk beristirahat dan semangat mengikuti pelatihan. Peningkatan kualitas fasilitas akan meningkatkan kepuasan peserta pelatihan, karena fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pelatihan (Diharja, 2019). Selain itu, The Learning Farm Indonesia juga dapat memperhatikan fasilitator yang akan

melayani peserta pelatihan di The Learning Farm Indonesia.

Kuadran B

Kuadran ini menunjukkan komponen kinerja yang sebaiknya dipertahankan kinerjanya. Hal ini dikarenakan sudah relatif terpenuhinya tuntutan peserta dengan kinerja yang ada. Adapun komponen kinerja yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Tampilan fisik gedung
2. Fasilitas pelatihan
3. Jadwal pelatihan
4. Materi pelatihan
5. Instruktur menguasai materi
6. Program pelatihan dapat menambah wawasan
7. Instruktur ramah
8. Instruktur cepat dalam menangani keluhan
9. Instruktur selalu bersedia membantu
10. Instruktur disiplin dan bertanggung jawab
11. Peserta bisa bertanya tentang materi pelatihan kapan saja
12. Instruktur dapat dipercaya
13. Instruktur dapat melakukan komunikasi dengan baik saat melayani
14. Instruktur memberikan perhatian
15. Instruktur adil pada setiap peserta

Hasil kuadran B menunjukkan bahwa sebagian besar komponen kinerja yang harus dipertahankan The Learning Farm Indonesia adalah instruktur pelatihan. Kompetensi instruktur pelatihn

berpengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan peserta pelatihan (Prasetyo, 2023). Instruktur pelatihan The Learning Farm Indonesia, selain instruktur tetap dari internal juga terdapat instruktur eksternal yang merupakan volunteer di The Learning Farm Indonesia, seperti dari Starbucks, hongkong land, beberapa universitas, sokola institute, dan lain sebagainya.

Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan komponen kinerja yang tidak terlalu dituntut terlalu tinggi oleh peserta dan pelayanan kinerja sudah mampu memenuhi tuntutan tersebut. Adapun komponen kinerja yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Kamar mandi bersih
2. Snack dan makanan enak dan berkualitas
3. Instruktur selalu berpakaian rapi dan sopan
4. Materi pelatihan mudah dipahami
5. Metode pelatihan menarik
6. Peserta bisa mendapatkan pelatihan ulang jika belum mengerti

Hasil ini sesuai dengan penelitian Baskoro (2011) yang menunjukkan bahwa peserta dapat menanyakan materi pelatihan setelah proses pelatihan selesai masuk dalam kuadran C, yang berarti komponen ini tidak dituntut terlalu tinggi.

Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan komponen kinerja yang dinilai berlebihan karena tuntutan atau ekspektasi peserta tidak tinggi. Adapun komponen kinerja yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. The Learning Farm mudah dihubungi mengenai informasi pelatihan
2. Instruktur memahami kebutuhan peserta pelatihan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan organik merasa sangat puas terhadap keandalan dan daya tanggap layanan kinerja The Learning Farm Indonesia, merasa puas terhadap jaminan

layanan kinerja The Learning Farm Indonesia, dan merasa kurang puas terhadap bukti langsung dan empati layanan The Learning Farm Indonesia. Berdasarkan hasil analisis *importance performance*, komponen layanan kinerja yang perlu ditingkatkan adalah fasilitas kamar dan penguasaan bidang fasilitator.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta (LPPM UMJ) yang telah memfasilitasi penelitian ini dengan skema pendanaan hibah penelitian internal tahun 2023, nomor kontrak: 80/R-UMJ/VII/2023 tertanggal 10 Juli 2023. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kerja sama The Learning Farm Indonesia sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminullah. (2018). Analisis Tingkat Harapan dan Kepuasan terhadap Kualitas Pelayanan Penyelenggaraan Diklat Teknis Fungsional Guru Tingkat Madya IPS Madrasah Tsanawiyah. *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, 6(2), 1-45.
- Baskoro, M. E. (2011). *Analisis Kepuasan Peserta Terhadap Kualitas Pelatihan Divisi Product Quality Engineering PT. MEB Menggunakan Metode SERVQUAL*. Skripsi. Universitas Indonesia, Jawa Barat, Indonesia.
- [BPS] Badan Pusat Statistik. (2021). *Penduduk 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama 2011-2021*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Diharja, E. S. J. (2019). Pengaruh Fasilitas, Pemateri, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat. *IQTISHADEquity Jurnal Manajemen*, 2(1), 12-24.
- Febriyanti, A.R., Utami, H.N., & Hakam, M.S. (2013). Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi dan Kinerja

- Karyawan (Studi Pada PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) PG. Lestari Nganjuk). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 1(2), 158-167.
- [KEMENTAN] Kementerian Pertanian Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Tentang Pedoman Pembinaan Kelembagaan Pelatihan Pertanian Swadaya*. Jakarta.
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhallinda.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mokhtar, N.R., & Susilo, H. (2017). Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi (Penelitian tentang Pelatihan pada Calon Tenaga Kerja Indonesia di PT Tritama Bina Karya Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(6), 19-26.
- Prasetyo, A. Y. D. (2023). *Analisis Knowledge Management Dan Kompetensi Instruktur Terhadap Kepuasan Pelatihan Dengan Relasi Industri Sebagai Variabel Moderasi Pada LP3I Sidoarjo*. Tesis. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Surabaya, Indonesia.
- Susilowati, S. H. (2016). Fenomena Penuaan Petani dan Berkurangnya Tenaga Kerja Muda Serta Implikasinya Bagi Kebijakan Pembangunan Pertanian. *Jurnal Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 34(1), 35-55
- Sumarno. (2020). Tingkat Kepuasan Peserta Pelatihan Pada Pelayanan Pelaksanaan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Kementerian Pertanian. *Jurnal Agriwidya*, 1(1), 102-118.