

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan bisnis sekarang ini setiap penyedia jasa layanan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar dapat memuaskan pelanggan, sehingga mereka mampu untuk memenangkan persaingan dengan penyedia pelayanan lain yang sejenis. Setiap konsumen selalu mengharapkan, agar mendapatkan *service* yang optimal serta mereka dapat memperoleh barang atau jasa seperti yang mereka inginkan. Hal semacam ini, bila tidak direspon dengan cepat dan baik oleh penyedia pelayanan akan berakibat turunnya minat dari konsumen untuk datang dan menggunakan jasa serta pelayanan yang mereka sediakan.

Seperti bisnis di bidang konsultan jasa peningkatan kompetensi seperti pelatihan, bisnis di bidang konsultan jasa pelatihan kini menjadi perhatian dan minat bagi para pengusaha. Peran sumber daya manusia yang handal dan terpercaya adalah salah satu hal yang terpenting dan sangat dibutuhkan dalam dunia kerja saat ini. Peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan juga merupakan kebutuhan yang diperlukan bagi sumber daya agar dapat berkembang menjadi sumber daya manusia yang bermanfaat.

PT Gadar Medik Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang konsultan jasa pelatihan di bidang kegawatdaruratan untuk para tenaga kesehatan kecuali dokter mahasiswa keperawatan semester akhir dan orang awam. Sering kita mendengar tentang pelatihan seperti di perusahaan swasta, lembaga, organisasi, rumah sakit dan juga di instansi pendidikan untuk peningkatan kompetensi. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan sangat penting bagi semua orang baik orang awam, tenaga kerja, mahasiswa dan pemenuhan kebutuhan seseorang untuk dapat bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepan. Pendidikan dan pelatihan memiliki peran strategis untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan yang dilaksanakan oleh PT Gadar Medik Indonesia adalah pelatihan kegawatdaruratan yang sasarannya adalah tenaga kesehatan seperti perawat, bidan,

mahasiswa keperawatan dan kebidanan semester akhir, dosen keperawatan dan orang awam (diluar tenaga kesehatan).

Dalam menjalankan sebuah bisnis di bidang konsultan jasa pelatihan sangatlah perlu memperhatikan kualitas karena hal tersebut berkaitan dan berpengaruh terhadap harapan dan kepuasan dari para pengguna jasa pelatihan yang dilaksanakan oleh PT Gadar Medik Indonesia. Dalam mengikuti pelatihan, hasil dari pencapaian peserta nantinya adalah salah satu tanggung jawab pelaksana pelatihan yaitu PT Gadar Medik Indonesia, apakah peserta latihan berhasil mendapatkan ilmu dan dapat mengaplikasikannya nanti atau tidak dan memuaskan serta sesuai harapan dari masing – masing peserta. Banyak perusahaan atau konsultan jasa pelatihan yang melupakan kualitas pelatihan, yang hanya memikirkan pendapatan dan uang semata tanpa memikirkan kualitas dan hasil yang didapatkan oleh peserta yang mengikuti pelatihan serta kepuasan pelanggan untuk evaluasi kedepannya. Kondisi internal juga harus dilihat, apakah internal perusahaan sudah memiliki SOP dan menerapkannya, serta apakah karyawan nyaman bekerja dan pimpinan puas dengan pekerjaan karyawannya, semua itu harus dapat dilihat, dan terutama pada saat pelaksanaan pelatihan, dari persiapan hingga selesainya pelatihan harus memenuhi standar yang sudah ditentukan, karena hal tersebut mempengaruhi kualitas kinerja pelatihan, semua diawali dengan internal perusahaan yang baik dan teratur dalam manajemen perusahaannya.

Kualitas pelatihan dapat dilihat berdasarkan kualitas instruktur, kepuasan peserta, harapan peserta, penilaian yang efektif, kejelasan harapan, dan stimulasi pembelajaran dan fasilitas yang ada untuk pelatihan serta servis yang diberikan kepada peserta dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Gadar Medik Indonesia. Demikian juga proses yang harus dikembangkan agar dapat bermanfaat bagi peserta pelatihan, instruktur dan karyawan agar dapat memperbaiki kinerjanya.

Berdasarkan analisa tentang permasalahan yang ditemukan selama survei lapangan, wawancara dan melihat data – data hasil evaluasi pelatihan masih ada peserta pelatihan yang kurang puas dengan pelatihan di PT Gadar Medik Indonesia dari waktu pelaksanaan yang dianggap oleh peserta kurang panjang rentang waktu pelatihannya dengan materi yang banyak, fasilitas pelatihan seperti ruang kelas, peralatan pendukung seperti proyektor yang terkadang eror saat

pelaksanaan pelatihan, snack dan makanan yang disediakan panitia kurang variatif, dan toilet yang kurang bersih. Selain itu masih ada beberapa instruktur dalam penyampaian materi kurang jelas dan kurang dipahami oleh peserta dari cara penyampaiannya, dan masih ada beberapa instruktur yang belum mengikuti pelatihan khusus untuk menjadi seorang instruktur. Sistem pelatihan juga harus ditingkatkan kualitasnya agar selalu dapat memenuhi kebutuhan dan harapan peserta pelatihan.

Pada pelatihan Kegawatdaruratan yang telah dilaksanakan adalah tim yang memfasilitasi seluruh materi. Evaluasi terhadap Pelatih/Instruktur dilakukan oleh peserta setiap selesai pemberian materi. Berikut adalah tabel dari evaluasi kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan PT Gadar Medik Indonesia di kantor pusat PT Gadar Medik Indonesia, Kelurahan Kayuringin Jaya Bekasi Selatan periode Mei - Juni 2019 dengan jumlah peserta sebanyak 175 peserta ( 7 Kelas ) :

Tabel 1.1 Evaluasi Pelatihan terhadap Persepsi/kenyataan Instruktur dan panitia

NO	Komponen	Hasil ( % )			
		K	S	B	SB
1	Kenyaman ruang kelas	21	67	11	0
2	Penyediaan alat bantu pelatihan	0	0	38	62
3	Penyediaan Tempat ibadah dan kebersihan kamar kecil	21	67	13	0
4	Kerjasama Antar Tim	26	61	13	0
5	Kerapihan pakaian	0	0	33	67
6	Penguasaan materi	0	0	27	73
7	Sistematika Penyajian	46	54	0	0
8	Penggunaan bahasa dan volume suara	0	0	32	68
9	Rata-rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	0	0	29	71
10	Ketepatan waktu	32	68	0	0
11	Instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan	21	67	13	0
12	Informasi adanya pelatihan diberikan (1minggu / kurang 5 har/ kurang dari 2 harii	22	66	13	0
13	Kecepatan instruktur dalam menangani keluhan peserta	20	62	18	0
14	Kemudahan menghubungi PT Gadar Medik Indonesia mengenai informasi pelatihan	10	0	29	71

15	Kesempatan tanya jawab	0	0	22	78
16	Hand out yang diberikan membantu dalam pemahaman materi	0	0	19	81
17	Modul yang diberikan dapat membantu dalam pemahaman materi dan dalam keadaan tidak rusak	0	0	20	80
18	Peserta bisa mendapatkan materi pelatihan (slide materi) setelah selesai pelatihan	0	0	26	74
19	Pelayanan sekretariat	0	0	45	55
20	Peserta diberi kesempatan kembali untuk mengikuti pelatihan jika dinyatakan tidak lulus	0	0	26	74
21	Empati, gaya, dan sikap terhadap peserta	0	0	30	70
22	Pemberian motivasi belajar kepada peserta	0	0	38	62
23	Pencapaian TIU	0	0	31	69
24	Penyediaan dan pelayanan bahan belajar	0	0	38	62
25	Penyediaan dan pelayanan konsumsi	49	39	11	0
Jumlah rata-rata		10	22	23	45

Sumber : Data primer 2019

Dari data diatas kemampuan pelatih dalam menjelaskan materi yang menjadi tanggung jawabnya adalah sebagai berikut: Kenyamanan ruang kelas, sebanyak 21% memberi nilai kurang, 67% memberi nilai sedang, 11% memberi nilai baik dan tidak ada yang memberi nilai sangat baik; Penyediaan alat bantu pelatihan, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 38% memberi nilai baik dan 62% memberi nilai sangat baik; Penyediaan Tempat ibadah dan kebersihan kamar kecil, sebanyak 21% memberi nilai kurang, 67% memberi nilai sedang, 13% memberi nilai baik dan tidak ada yang memberi nilai sangat baik; Kerja sama antar tim, 26% memberi nilai kurang, 61% memberi nilai sedang, 13% memberi nilai baik, tidak ada yang memberi nilai sangat baik; Kerapihan pakaian, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 33% memberi nilai baik dan 67% memberi nilai sangat baik; Penguasaan materi, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang , 27% memberi nilai Baik dan 73% memberi nilai Sangat Baik; Sistematika Penyajian, sebanyak 45% memberi nilai kurang, 54% memberi nilai sedang dan tidak ada yang memberi nilai baik dan sangat baik; Penggunaan Bahasa dan volume suara, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 32% memberi nilai baik dan 68% memberi nilai sangat

baik; Rata-rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 29% memberi nilai baik dan 71% memberi nilai sangat baik; Ketepatan waktu, 32% memberi nilai kurang, 68% memberi nilai sedang, dan tidak ada yang memberi nilai baik dan sangat baik; Instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan, 21% memberi nilai kurang, 67% memberi nilai sedang, 13% memberi nilai baik, dan tidak ada yang memberi nilai sangat baik; Informasi adanya pelatihan diberikan (1minggu/kurang 5 hari/kurang 2 hari), 22% memberi nilai kurang, 66% memberi nilai sedang, 13% memberi nilai baik, dan tidak ada yang memberi nilai sangat baik; Kecepatan instruktur dalam menangani keluhan peserta, sebanyak 20% memberi nilai kurang, 62% memberi nilai sedang, 18% memberi nilai baik, dan tidak ada yang memberi nilai sangat baik; Kemudahan menghubungi PT Gadar Medik Indonesia mengenai informasi pelatihan, sebanyak 10% memberi nilai kurang, tidak ada yang memberi nilai sedang, 29% memberi nilai baik dan 71% memberi nilai sangat baik.

Kesempatan tanya jawab, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 22% memberi nilai baik, dan 78% memberi nilai sangat baik; Hand out yang diberikan membantu dalam pemahaman materi, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 19% memberi nilai baik, dan 81% memberi nilai sangat baik; Modul yang diberikan dapat membantu dalam pemahaman materi dan dalam keadaan tidak rusak, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 20% memberi nilai baik, dan 80% memberi nilai sangat baik; Peserta 5ecr mendapatkan materi pelatihan (side materi) setelah selesai pelatihan, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 26% memberi nilai baik, dan 74% memberi nilai sangat baik; Pelayanan 5ecretariat, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 45% memberi nilai baik, dan 55% memberi nilai sangat baik; Peserta diberi kesempatan kembali untuk mengikuti pelatihan jika dinyatakan tidak lulus, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 26% memberi nilai baik, dan 74% memberi nilai sangat baik; Empati, gaya, dan sikap terhadap peserta, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 30% memberi nilai baik, dan 70% memberi nilai sangat baik; Pemberian motivasi belajar kepada peserta, tidak ada

yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 38% memberi nilai baik, dan 62% memberi nilai sangat baik; Pencapaian TIU, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 31% memberi nilai baik, dan 69% memberi nilai sangat baik; Penyediaan dan pelayanan bahan belajar, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 38% memberi nilai baik, dan 62% memberi nilai sangat baik; Penyediaan dan pelayanan konsumsi, sebanyak 49% memberi nilai kurang, 39% memberi nilai sedang, 11% memberi nilai baik, dan tidak ada yang memberi nilai sangat baik.:

Secara umum : sebanyak 1% memberikan nilai kurang, 1% memberikan nilai sedang, 10% memberi nilai baik dan 88% memberikan nilai sangat baik. Berikut adalah tabel hasil tabulasi evaluasi terkait harapan dari pelatihan di PT Gadar Medik Indonesia:

Tabel 1.2 Evaluasi Pelatihan harapan terhadap Instruktur dan panitia

NO	Komponen	Hasil ( % )			
		K	S	B	SB
1	Kenyaman ruang kelas	17	57	14	11
2	Penyediaan alat bantu pelatihan	0	0	31	69
3	Penyediaan Tempat ibadah dan kebersihan kamar kecil	17	57	15	11
4	Kerjasama Antar Tim	19	54	15	11
5	Kerapihan pakaian	0	0	26	74
6	Penguasaan materi	0	0	20	80
7	Sistematika Penyajian	33	53	3	11
8	Penggunaan bahasa dan volume suara	0	0	25	75
9	Rata-rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar	0	0	26	74
10	Ketepatan waktu	28	58	6	9
11	Instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan	17	57	18	9
12	Informasi adanya pelatihan diberikan (1minggu / kurang 5 har/ kurang dari 2 harii	18	55	17	10
13	Kecepatan instruktur dalam menangani keluhan peserta	17	51	23	9
14	Kemudahan menghubungi PT Gadar Medik Indonesia mengenai informasi pelatihan	0	0	23	77
15	Kesempatan tanya jawab	0	0	21	79

16	Hand out yang diberikan membantu dalam pemahaman materi	0	0	25	75
17	Modul yang diberikan dapat membantu dalam pemahaman materi dan dalam keadaan tidak rusak	0	0	22	78
18	Peserta bisa mendapatkan materi pelatihan (slide materi) setelah selesai pelatihan	0	0	30	70
19	Pelayanan sekretariat	0	0	39	61
20	Peserta diberi kesempatan kembali untuk mengikuti pelatihan jika dinyatakan tidak lulus	0	0	29	71
21	Empati, gaya, dan sikap terhadap peserta	0	0	34	66
22	Pemberian motivasi belajar kepada peserta	0	0	36	64
23	Pencapaian TIU	0	0	33	67
24	Penyediaan dan pelayanan bahan belajar	0	0	37	63
25	Penyediaan dan pelayanan konsumsi	35	39	21	5
Jumlah rata-rata		8	19	23	49

Sumber : Data primer 2019

Dari data diatas kemampuan pelatih dalam menjelaskan materi yang menjadi tanggung jawabnya adalah sebagai berikut: Kenyamanan ruang kelas, sebanyak 17% memberi nilai kurang, 57% memberi nilai sedang, 14% memberi nilai baik, 11% memberi nilai sangat baik; Penyediaan alat bantu pelatihan, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, sebanyak 31% memberi nilai baik, dan 69% memberi nilai sangat baik; Penyediaan Tempat ibadah dan kebersihan kamar kecil, sebanyak 17% memberi nilai kurang, 57% memberi nilai sedang, 15% memberi nilai baik, dan 11% memberi nilai sangat baik; Kerjasama Antar Tim, 19% memberi nilai kurang, 54% memberi nilai sedang, 15% memberi nilai baik, dan 11% memberi nilai sangat baik; Kerapihan pakaian, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 26% memberi nilai baik, dan 74% memberi nilai sangat baik; Penguasaan materi, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 20% memberi nilai baik, 80% memberi nilai sangat baik; Sistematika Penyajian, 33% memberi nilai kurang, 53% memberi nilai sedang, 3% memberi nilai baik, dan 11% memberi nilai sangat baik; Penggunaan bahasa dan volume suara, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 25% memberi nilai baik, dan 75% memberi nilai sangat baik; Rata-rata penggunaan metode pembelajaran oleh pengajar, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 26% memberi nilai baik, dan 74% memberi nilai sangat baik.

Ketepatan waktu, sebanyak 28% memberi nilai kurang, 58% memberi nilai sedang, 6% memberi nilai baik, dan 9% memberi nilai sangat baik; Instruktur disiplin dan bertanggung jawab terhadap pelatihan, 17% memberi nilai kurang, 57% memberi nilai sedang, 18% memberi nilai baik, dan 9% memberi nilai sangat baik; Informasi adanya pelatihan diberikan (1minggu/kurang 5 hari/kurang 2 hari), sebanyak 18% memberi nilai kurang, 55% memberi nilai sedang, 17% memberi nilai baik, dan 10% memberi nilai sangat baik; Kecepatan instruktur dalam menangani keluhan peserta, sebanyak 17% memberi nilai kurang, 51% memberi nilai sedang, 23% memberi nilai baik, 9% memberi nilai sangat baik; Kemudahan menghubungi PT Gadar Medik Indonesia mengenai informasi pelatihan, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 23% memberi nilai baik, 77% memberi nilai sangat baik; Kesempatan tanya jawab, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 21% memberi nilai baik, dan 79% memberi nilai sangat baik; Hand out yang diberikan membantu dalam pemahaman materi, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 25% memberi nilai baik, dan 75% memberi nilai sangat baik.

Modul yang diberikan dapat membantu dalam pemahaman materi dan dalam keadaan tidak rusak, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 22% memberi nilai baik, dan 78% memberi nilai sangat baik; Peserta bisa mendapatkan materi pelatihan (slide materi) setelah selesai pelatihan, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 30% memberi nilai baik, 70% memberi nilai sangat baik; Pelayanan sekretariat, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 39% memberi nilai baik, 61% memberi nilai sangat baik; Peserta diberi kesempatan kembali untuk mengikuti pelatihan jika dinyatakan tidak lulus, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 29% memberi nilai baik, 71% memberi nilai sangat baik; Empati, gaya, dan sikap terhadap peserta, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 34% memberi nilai baik, 66% memberi nilai sangat baik; Pemberian motivasi belajar kepada peserta, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 36% memberi nilai baik, 64% memberi nilai sangat baik; Pencapaian TIU, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 33% memberi nilai baik, 67% memberi nilai sangat baik; Penyediaan dan pelayanan bahan belajar, tidak ada yang memberi nilai kurang dan sedang, 37% memberi nilai



baik, 63% memberi nilai sangat baik; Penyediaan dan pelayanan konsumsi, 35% memberi nilai kurang, 39% memberi nilai sedang, 21% memberi nilai baik, dan 5% memberi nilai sangat baik.

Adapun Saran dan Komentar dari peserta :

1. Kadang penyampaian materi terlalu cepat
2. Di tambahkan lagi ice breaking di saat jam siang supaya tidak mengantuk
3. Waktu kurang untuk materi yang sulit seperti EKG (Enterpretasi EKG Dasar).
4. Beberapa instruktur kurang aktif dan terlalu terpaku terhadap slide.
5. Konsumsi kurang variatif.
6. Fasilitas kamar mandi kurang banyak, kurang nyaman dan airnya kadang tidak keluar.
7. Audionya kurang bagus, kadang-kadang mati.
8. Sarana ibadah disekitar ruang belajar terbatas dan lokasi masjid jauh dari kelas.

Berdasarkan hasil evaluasi dari peserta pelatihan pada periode Mei – Juni 2019 terlihat bahwa instruktur dan panitia penyelenggara pelatihan belum berhasil dan kurang memberikan kepuasan kepada peserta. Karena dari hasil evaluasi, masih ada yang memberi nilai kurang dan komentar tentang pelatihan yang mereka rasakan. PT Gadar Medik Indonesia menyatakan bahwa jika pada hasil evaluasi terhadap pelatihan masih ada yang memberi nilai kurang maka pelatihan belum berhasil, walaupun pelatihan telah selesai dan tidak ada masalah yang berpengaruh terhadap kegiatan pelatihan. Hal semacam ini akan membawa dampak yang besar, karena para peserta pelatihan akan merasa kita hargai dan kita perhatikan serta kita perlakukan baik agar pelayanan dengan servis yang memuaskan dan ditingkatkan kembali kualitasnya, karena sangat berpengaruh terhadap pemasaran jasa pelatihan dan kontrak kerja yang sudah dijalin, maka peneliti ingin melakukan penelitian kuantitatif dengan menggunakan model *SERVQUAL* untuk dapat mengukur kualitas pelayanan, dengan judul *Analisis Kualitas Pelatihan terhadap Kepuasan Peserta Pelatihan Kegawatdaruratan di PT Gadar Medik Indonesia Menggunakan Metode SERVQUAL*.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil tabel evaluasi penyelenggaraan pelatihan, maka perumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan peserta pelatihan kegawatdaruratan dalam pelayanan yang diberikan PT Gadar Medik Indonesia ?
2. Bagaimana harapan peserta terhadap pelatihan kegawatdaruratan di PT Gadar Medik Indonesia ?
3. Apa saja faktor – faktor dalam komponen pelatihan yang harus dilakukan perbaikan dan diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelatihan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan kegawatdaruratan yang dilaksanakan PT Gadar Medik Indonesia dengan model *SERVQUAL*.
2. Mengetahui harapan peserta dalam pelatihan kegawatdaruratan di PT Gadar Medik Indonesia.
3. Mengetahui faktor – faktor dalam komponen pelatihan yang harus dilakukan perbaikan dan komponen mana yang harus diprioritaskan.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis
  - a. Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam peningkatan kinerja perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan, mengetahui kualitas perusahaan dan agar dapat meningkatkan kinerja peserta dalam kegiatan pelatihan.
  - b. Hasil penelitian ini berguna secara teoritis untuk dapat memperbaiki, meningkatkan dan mengevaluasi dari tahap awal persiapan hingga akhir pelatihan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan perusahaan terhadap peserta pelatihan.
  - c. Dapat mejadi bahan bacaan bagi teman – teman sebagai pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini secara praktis diharapkan dapat dijadikan pedoman sebagai alat ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan di perusahaan.
- b. Hasil penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat menjadi acuan untuk dapat menjaga dan memperbaiki kualitas perusahaan agar dapat menjaga kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai perbandingan penulis lain dan referensi untuk penelitian berikutnya dengan variabel lain dalam melakukan penelitian terkait kegiatan pelatihan.

### 1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian perlu adanya beberapa batasan untuk menghindari luasnya bidang pembahasan serta mengarahkan pada pemecahan masalah. Pada penelitian ini batasan-batasannya adalah :

1. Analisis kepuasan peserta yang digunakan hanya pada proses pelatihan di Kantor Pusat PT Gadar Medik Indonesia pada periode bulan Januari – April 2019.
2. Penelitian dilakukan pada kualitas pelayanan pelatihan yang dilaksanakan oleh PT Gadar Medik Indonesia.
3. Peserta yang mengisi kuisisioner berasal dari peserta pelatihan yang bekerjasama dengan PT Gadar Medik Indonesia dan kriteria peserta pelatihan adalah mahasiswa keperawatan semester akhir dan perawat.
4. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode SERVQUAL untuk mengetahui persepsi dan harapan dari peserta pelatihan yang mengikuti pelatihan tersebut.

### 1.6 Sistematika Penelitian

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah serta sistematika penelitian.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan, dan juga memuat penelitian terdahulu yang sejenis dan kerangka pemikiran penelitian.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, definisi operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, serta metode analisis data.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang profil perusahaan, proses analisis data, hingga hasil analisis penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan implikasi dari penelitian yang dilakukan.

