

**TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KINERJA FARMERS
DEVELOPMENT ASSOCIATE DALAM PROGRAM BERTANI UNTUK NEGERI
BATCH 5 KOMODITAS HORTIKULTURA DI KECAMATAN SUKARESMI,
KABUPATEN CIANJUR**

***THE LEVEL OF FARMER SATISFACTION WITH THE PERFORMANCE OF
FARMERS DEVELOPMENT ASSOCIATES IN THE FARMING FOR THE
COUNTRY PROGRAMME BATCH 5 HORTICULTURAL COMMODITIES IN
SUKARESMI SUB-DISTRICT, CIANJUR DISTRICT***

**¹Asep Saepul Alam SP., MM, ²Fauzan Zikri., S.ST, MKP, ³ Muhammad Daffa Dhiya
Ul'haq**

^{1,2}Dosen, Fakultas Sains Terapan Universitas Suryakencana Cianjur

³Mahasiwa, Fakultas Sains Terapan Universitas Suryakencana Cianjur

* asepatet@unsur.ac.id

* fauzandzikri@unsur.ac.id

* m.daffadhyaulhaq19@gmail.com

Masuk: 16 November 2023

Penerimaan: 20 Novembr 2023

Publikasi: 12 Desember 2023

ABSTRAK

Program Bertani Untuk Negeri (BUN) merupakan program yang digagas oleh Yayasan Edu farmers Internasional. Farmers Development Associate (FDA) merupakan sebutan bagi peserta dari Program Bertani Untuk Negeri. Penelitian ini bertujuan untuk : 1. Mengetahui atribut pelayanan FDA dalam Program BUN berdasarkan kinerja terhadap petani di Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Cianjur, 2. Mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja FDA dalam program BUN di Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Cianjur. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu Kinerja FDA dan variabel terikat yaitu Kepuasan Petani. Data dikumpulkan dari 35 responden dengan karakteristik berdasarkan usia rata-rata 41-60 tahun dengan jenis kelamin laki-laki dan rata-rata tingkat pendidikan terakhir pada jenjang Sekolah Dasar. Teknik sampling menggunakan Nonprobability Sampling dengan metode Sensus/Sampling total. Analisis data yang digunakan adalah Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index, analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja dan menganalisis tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh petani, FDA tanggap ketika petani mengajukan saran atau pertanyaan, FDA mampu berinteraksi secara aktif dengan petani, FDA memberikan informasi yang dibutuhkan petani secara tepat, FDA mampu meyakinkan petani dengan materi mengenai inovasi baru dalam pertanian, FDA menggunakan alat peraga untuk memperjelas ketika menyampaikan materi, FDA mempraktikan langsung ketika memberikan pelayanan, FDA memberikan materi dengan jelas dan mudah dipahami, FDA mampu mengetahui permasalahan petani di lapangan, FDA mampu memberikan rasa percaya kepada petani untuk menyelesaikan masalah secara tuntas, FDA memberikan pelayanan yang sama kepada petani, FDA mampu memberikan pelayanan dengan penuh perhatian. Dan indeks kepuasan petani terhadap FDA masuk dalam kategori puas yaitu sebesar 88,04%.

Kata Kunci : Bertani Untuk Negeri, Kinerja Farmers Development Associate, Kepuasan Petani, Komoditas Hortikultura.

ABSTRACT

Bertani Untuk Negeri (BUN) Program is a program initiated by Edufarmers International Foundation. Farmers Development Associate (FDA) is a designation for participants of the Farming for the Country Program. This research aims to: 1. Knowing the attributes of FDA services in the BUN Program based on performance towards farmers in Sukaresmi District, Cianjur Regency, 2. Knowing the level of farmer satisfaction with FDA performance in the BUN program in Sukaresmi District, Cianjur Regency. The independent variable in this study is FDA Performance and the

dependent variable is Farmer Satisfaction. Data were collected from 35 respondents with characteristics based on the average age of 41-60 years with male gender and the average level of education last at the elementary school level. The sampling technique uses Nonprobability Sampling with the Census / Total Sampling method. The data analysis used is Importance Performance Analysis and Customer Satisfaction Index, this analysis is used to measure the extent of performance quality and analyze satisfaction levels. The results showed attributes that are considered important by farmers, FDA is responsive when farmers ask suggestions or questions, FDA is able to interact actively with farmers, FDA provides the information needed by farmers appropriately, FDA is able to convince farmers with material about new innovations in agriculture, FDA uses props to clarify when delivering material, FDA practices directly when providing services, FDA provides material clearly and easily understood, FDA is able to know the problems of farmers in the field, FDA is able to give farmers confidence to solve problems completely, FDA provides the same service to farmers, FDA is able to provide services with full attention. And the index of farmer satisfaction with the FDA is in the satisfied category of 88.04%.

Keywords: *Bertani Untuk Negeri, Farmers Development Associate Performance, Farmer Satisfaction, Horticultural Commodities.*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya dan dikenal sebagai negara agraris. Pertanian, sebagai sektor utama dalam perekonomian Indonesia, memiliki peran strategis dalam mencukupi kebutuhan pangan dan menyediakan sumber pendapatan bagi sebagian besar masyarakat, terutama di daerah pedesaan. Kabupaten Cianjur, Jawa Barat, menjadi salah satu wilayah yang mengandalkan sektor pertanian, khususnya komoditas hortikultura, sebagai tulang punggung ekonomi lokal.

Hortikultura merupakan salah satu jenis komoditas yang ditanam dan diproduksi di sektor pertanian di Indonesia. (Wahyudie T, 2020) hortikultura merupakan salah satu subsektor pertanian yang potensial dalam memberikan kontribusi yang besar terhadap pembangunan ekonomi dan memegang peranan penting dalam sumber pendapatan petani, perdagangan, maupun penyerapan tenaga kerja. Oleh karena itu, hortikultura Indonesia merupakan salah satu komoditas pertanian yang potensial untuk dikembangkan. Peningkatan produksi pertanian saat ini harus diselaraskan dengan program berkelanjutan atau Sustainable Development Goals (SDGs) dan komitmen pelaksanaan Implementasi Bidang Pertanian ke-26 Tahun 2021 Pemerintah Republik Indonesia harus dilaksanakan.

Selain itu, peningkatan kualitas, kemampuan, keterampilan dan kemampuan tenaga pertanian di bidang teknologi informasi juga perlu ditingkatkan. Pasalnya, rendahnya produktivitas akibat minimnya teknologi dan pengetahuan pertanian modern, jika dibiarkan dapat mendorong petani untuk beralih ke pekerjaan yang lebih produktif. Jika ini terjadi, kecil kemungkinan Indonesia benar-benar kekurangan sumber daya manusia pertanian (Rasyid, 2021.). Dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan petani hortikultura di Kecamatan Sukaresmi, Kabupaten Cianjur, peran penyuluhan pertanian menjadi sangat penting. Penyuluhan pertanian bertugas memberikan arahan teknis, menyampaikan informasi terkini mengenai teknologi pertanian, serta memberikan dukungan dalam berbagai aspek manajemen pertanian.

Kinerja penyuluhan pertanian memiliki dampak langsung terhadap peningkatan kualitas dan kuantitas hasil pertanian, serta pada akhirnya, kesejahteraan petani. Program Bertani Untuk Negeri Batch 5 ini merupakan program yang digagas oleh Yayasan Edu farmers Internasional yang mempertemukan generasi muda dengan petani dan peternak untuk bekerja serta belajar bersama mengembangkan sektor pertanian Indonesia. Program Bertani Untuk Negeri ini salah satu program dari Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan merupakan mitra dari Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB).

Tujuan dari program Bertani Untuk Negeri sendiri yaitu, peningkatan kesejahteraan petani atau peternak melalui peningkatan penghasilan yang disebabkan oleh peningkatan produktivitas, menanamkan kecintaan dan antusiasme kaum muda terhadap dunia pertanian, dan meningkatkan keahlian dan kompetensi kaum muda untuk semakin menyesuaikan tuntutan zaman modern sebagai profesional maupun wirausaha.

Farm Development Associate (FDA) merupakan sebutan bagi mahasiswa peserta dari program Bertani Untuk Negeri, Farm Development Associate (FDA) nantinya akan mendampingi petani atau peternak selama program berlangsung. FDA memiliki misi utama untuk meningkatkan pengetahuan para petani atau peternak, yaitu memperbaiki manajemen pemeliharaan yang diterapkan sampai akhirnya meningkatkan indeks produktivitas dari petani. Namun, seiring dengan dinamika perubahan lingkungan dan tantangan yang dihadapi oleh petani, terdapat berbagai faktor yang mungkin memengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian. Faktor-faktor tersebut dapat melibatkan aspek teknis, sosial, ekonomi, dan kelembagaan yang memerlukan perhatian khusus. Salah satu permasalahan pada petani yang ada antara lain tingkat produktivitas yang rendah dan ketidaksesuaian bertani secara Good Agricultural Practice (GAP). Oleh karena itu, menjadi tugas FDA untuk terus menerus berusaha mengetahui faktor – faktor yang dapat memberikan kepuasan terhadap petani, karena dengan itu FDA dapat mengalokasikan sumberdaya secara tepat dan berhasil, sehingga dicapai kinerja yang optimal. Selain itu FDA juga harus mampu mentransfer teknologi kepada petani, karena transfer teknologi merupakan salah satu indikator keberhasilan dari kepuasan petani terhadap FDA.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan petani merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai dalam kegiatan penyuluhan, karena dengan terciptanya kepuasan petani ini diharapkan petani tersebut akan loyal dalam menggunakan produk atau inovasi teknologi yang direkomendasikan. Kepuasan petani melalui kegiatan penyuluhan dapat berpengaruh kepada sikap dan perilaku petani yaitu lewat kepuasan yang dimiliki, petani akan lebih giat lagi dalam mengembangkan usaha taninya. Sikap puas petani kepada penyuluh pertanian yaitu petani lebih dekat dengan penyuluh dan mengembangkan hal-hal yang bermanfaat bagi petani itu sendiri. Sedangkan perilaku puas petani kepada penyuluhan pertanian yaitu petani menjalankan usaha taninya dengan berdasarkan kepada materi penyuluhan yang telah diperoleh dari penyuluhan. Petani akan berusaha lebih giat untuk mengembangkan usaha taninya dan memiliki komitmen dan nantinya akan dilaksanakan (Batlayeri, *et.al.*, 2013)

Menurut (Alam dan Oktaviani, 2020) kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Sedangkan menurut Sangadji (Dalam Rohaeni, *et.al.*, 2018) memaparkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau aktual dengan kinerja sesuai harapan. Dengan demikian, tingkat kepuasan adalah fungsi perbedaan yang diharapkan dengan yang dirasakan. Oleh karenanya, untuk mengkaji tingkat kepuasan petani haruslah diketahui terlebih dahulu harapan petani terhadap sesuatu.

Menurut Yaves *et.al.*, (dalam Sulistyawati, *et.al.*, 2015) Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran. Menurut Tjiptono (dalam Rohaeni, *et.al.*, 2018) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Sedangkan menurut Kotler (dalam Lubis, *et.al.*, 2017) adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun.

Zeithaml, *et.*, (dalam Sumartini dan Pinayani, 2007) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu:

1. Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. Responsiveness, yaitu respon atau ke sigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: ke sigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Assurance, meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari dimensi:
 - a. Kompetensi (competence), artinya ke terampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b. Kesopanan (courtesy), yang meliputi keramahan, perhatian, dan sikap para karyawan.
 - c. Kredibilitas (credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan, seperti reputasi, prestasi dan sebagainya.
4. Empathy, yaitu perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi empathy ini merupakan penggabungan dari dimensi:
 - a. Akses (access), meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b. Komunikasi (communication), merupakan kemampuan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - c. Pemahaman pada pelanggan (understanding the customer), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
5. Tangibles, meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Istilah Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (kinerja atau prestasi nyata) yang berkaitan dengan segala aktivitas dalam suatu organisasi kerja. Menurut Armstrong, *et.al.*, (dalam Widiati, 2021) mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat

Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 4 bulan, yaitu terhitung dimulai dari bulan Januari – Mei 2023. Tempat Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Desa Cikanyere dan Desa Cikareo Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Cianjur.

3.2 Jenis data dan Sumber data

Jenis data dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber utama. Data tersebut diperoleh dari petani langsung dengan cara wawancara, angket, dan observasi. yang dibagikan kepada responden. Pada penelitian ini yang menjadi subjek dalam wawancara yakni petani yang merupakan binaan dalam program BUN

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan kepada pengumpul data. Data sekunder bersifat data mendukung atau informasi pendukung dan data atau informasi ini diperoleh dari profil Bertani Untuk Negeri, profil MBKM, jurnal-jurnal, dan buku teori yang mendukung penelitian ini.

3.3 Operasional Variabel

Operasional Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah Variabel bebas (X) yaitu kinerja meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Sedangkan variabel (Y) yaitu kepuasan petani yaitu kinerja yang sesuai harapan

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kinerja (X)	Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Mangkunegara dalam Sandewa, 2018)	1. <i>Reliability</i> (Kepercayaan) 2. <i>Responsiveness</i> (Kesigapan) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan) 4. <i>Empathy</i> (Empati) 5. <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	Interval
Kepuasan (Y)	Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara pelayanan yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. (Alam, <i>et.al.</i> , 2020)	1. Kinerja yang sesuai dengan harapan.	Interval

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh petani yang tergabung dalam program Bertani Untuk Negeri di Desa Cikanyere dan Desa Cikareo Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Cianjur yang berjumlah 35 petani.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian adalah sebanyak 35 petani.

3.5 Teknik Sampling

Penentuan responden dalam penelitian ini berdasarkan teknik Nonprobability Sampling. Metode Nonprobability Sampling yang digunakan adalah Sensus atau Sampling total.

3.6 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif dengan beberapa pengujian diantaranya:

1. Importance and Performance Analysis (IPA)
2. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

PEMBAHASAN

4.1 Profil Yayasan Edu Farmers Internasional

Yayasan Edu farmers Internasional adalah yayasan yang memiliki visi untuk meningkatkan sektor pertanian Indonesia melalui pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Adapun misi Yayasan Edu farmers Internasional yaitu, sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesejahteraan petani.
- b. Menciptakan kumpulan pengetahuan dan penelitian praktis di bidang agrikultur.
- c. Memberdayakan pemimpin agrikultur masa depan.

Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Cianjur merupakan lokasi untuk Hortikultura, karena Kecamatan ini memiliki luas lahan pertanian mencapai 1544,57 Ha yang diklasifikasikan menjadi lahan sawah dan bukan sawah. Secara topografi, lahan pertanian di Kecamatan Sukaresmi berada pada ketinggian 822,8 meter diatas permukaan laut dengan kemiringan 3-40% (BPS, 2020).

4. 2 Importance Performance Analysis

Menurut Rangkuti (dalam Lestari, *et.al.*, 2021) menyebutkan bahwa metode Importance Performance Analysis (IPA) merupakan alat analisis tingkat kepentingan dan kinerja dari suatu produk atau jasa. Analisis ini digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai sejauh mana tingkat kepuasan petani terhadap kinerja Farmers Development Associate (FDA).

Berdasarkan gambar diagram kartesius dapat dilihat beberapa lingkaran kecil yang menandakan atribut-atribut tersebut masuk kedalam salah satu dari keempat kuadran tersebut.

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Terdapat empat atribut yang termasuk kedalam kuadran prioritas utama ini, yakni: atribut A7 (FDA tanggap ketika petani mengajukan saran atau pertanyaan), atribut A8 (FDA mampu berinteraksi secara aktif dengan petani), atribut A9 (FDA memberikan informasi yang dibutuhkan petani secara tepat), atribut A10 (FDA mampu meyakinkan petani dengan materi mengenai inovasi baru dalam pertanian). Keempat atribut tersebut dianggap penting oleh petani karena petani sangat membutuhkan informasi yang dibutuhkan oleh petani. Namun, pada kenyataannya atribut-atribut tersebut tidak selamanya berjalan sesuai dengan harapan.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran pertahankan prestasi ini yakni: atribut A1 (FDA menggunakan alat peraga untuk memperjelas ketika menyampaikan materi), atribut A2 (FDA mempraktikan langsung ketika memberikan pelayanan), atribut A11 (FDA mampu mengetahui permasalahan petani di lapangan), atribut A12 (FDA mampu memberikan rasa percaya kepada petani untuk menyelesaikan masalah secara tuntas), atribut A14 (FDA memberikan pelayanan yang sama kepada petani), atribut A15 (FDA mampu memberikan pelayanan dengan penuh perhatian). Ketujuh atribut ini merupakan atribut yang harus dipertahankan kinerjanya karena merupakan atribut-atribut yang harus dipertahankan dan merupakan atribut-atribut yang dianggap unggul oleh petani.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut-atribut yang termasuk kedalam kuadran ini yakni: atribut A5 (FDA mampu menggunakan bahasa setempat), dan atribut A13 (FDA memberikan perhatian khusus atau masalah tertentu/secara individu kepada petani). Atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan kinerjanya kurang memuaskan, karena pada kenyataannya atribut-atribut tersebut tak berjalan sesuai dengan yang diharapkan petani.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang masuk kedalam kuadran ini yakni: atribut A4 (Bahasa yang digunakan FDA jelas dan mudah dimengerti). Atribut A4 dianggap kurang penting namun dalam pelaksanaannya memuaskan.

Dari diagram IPA yang dihasilkan juga dapat dilihat bahwa terdapat dua atribut yang terletak di tengah garis perbatasan, yaitu atribut A3 dan A6. Atribut A3 (FDA berpenampilan rapih/sopan saat berkegiatan sesuai dengan kondisi dan lokasi) berada di perbatasan kuadran III dan IV. Atribut A3 ini memiliki nilai yang sama dengan nilai rata-rata titik potong, jika atribut ini mengalami peningkatan nilai importance, maka atribut ini akan masuk sebagai atribut yang pelaksanaannya sudah memuaskan atau masuk ke dalam kuadran IV. Namun jika atribut ini mengalami penurunan importance, maka atribut A3 masuk sebagai atribut yang pelaksanaannya kurang memuaskan atau masuk ke dalam kuadran III. Atribut A6 (FDA memberikan materi dengan jelas dan mudah dipahami) berada di perbatasan kuadran I dan II. Sama halnya dengan Atribut A3, atribut A6 ini memiliki nilai yang sama dengan nilai rata-rata titik potong, jika atribut ini mengalami peningkatan nilai performance maka atribut ini akan masuk sebagai atribut yang pelaksanaannya sudah memuaskan atau masuk ke dalam kuadran II. Namun jika atribut ini mengalami penurunan performance, maka atribut A6 masuk sebagai atribut yang pelaksanaannya kurang memuaskan atau masuk ke dalam kuadran I.

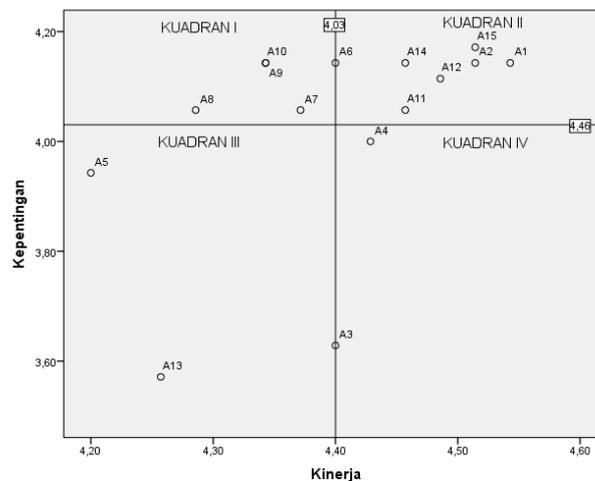
Customer Satisfaction Index

Menurut Listiawati (dalam Lestari, *et.al.*, 2021) Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan sebuah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan petani. Pengukuran terhadap indeks kepuasan petani diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang.

Berdasarkan perhitungan CSI pada tabel diatas, hasilnya menunjukkan bahwa nilai dari Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebesar 88,04%. Jika nilai ini didasarkan pada tabel kriteria nilai Customer Satisfaction Index (CSI) maka nilai 88,04% berada pada kategori dengan rentan 85% - 95% yang berarti nilai ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan petani terhadap Farmers Development Associate (FDA) sesuai dengan atribut-atribut yang telah diuji masuk kedalam kategori puas.

Tabel 4.1 Hasil pengolahan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Kode Item	Kinerja (X)	Keperntingan (Y)	MSS	MIS	WF	Wsi
A1	159	145	4,54	4,14	6,85	31,33
A2	158	145	4,51	4,14	6,85	30,93
A3	154	127	4,40	3,63	6,00	26,41
A4	155	140	4,43	4,00	6,62	29,30
A5	147	138	4,20	3,94	6,52	27,39
A6	154	145	4,40	4,14	6,85	30,15
A7	153	142	4,37	4,06	6,71	29,34
A8	150	142	4,29	4,06	6,71	28,76
A9	152	145	4,34	4,14	6,85	29,76
A10	152	145	4,34	4,14	6,85	29,76
A11	156	142	4,46	4,06	6,71	29,91
A12	157	144	4,49	4,11	6,81	30,53
A13	149	125	4,26	3,57	5,91	25,15
A14	156	145	4,46	4,14	6,85	30,54
A15	158	146	4,51	4,17	6,90	31,15
Total	2343	2116	66,94	60,46	100,00	440,21
Rata-rata			4,46	4,03	6,67	29,35
CSI=(Wsi/5) x 100%						88,0416%



Gambar 4.1 Hasil pengolahan Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA)

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah disusun dapat dipaparkan dalam pembahasan, terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada beberapa atribut yang dianggap penting oleh petani namun dalam pelaksanaannya kurang puas yaitu, FDA tanggap ketika petani mengajukan saran atau pertanyaan, FDA mampu berinteraksi secara aktif dengan petani, FDA memberikan informasi yang dibutuhkan petani secara tepat, FDA mampu meyakinkan petani dengan materi mengenai inovasi baru dalam pertanian. Atribut-atribut tersebut dianggap penting oleh petani, namun pada kenyataannya atribut tersebut tidak berjalan sesuai dengan harapan petani atau petani merasa kurang puas. Tetapi ada beberapa atribut yang menjadi harapan petani yang bisa dipertahankan atau ditingkatkan oleh FDA yaitu FDA menggunakan alat peraga untuk memperjelas ketika menyampaikan materi, FDA mempraktikan langsung ketika memberikan pelayanan, FDA mampu mengetahui permasalahan petani di lapangan, FDA mampu memberikan rasa percaya kepada petani untuk menyelesaikan masalah secara tuntas, FDA memberikan pelayanan

yang sama kepada petani, FDA mampu memberikan pelayanan dengan penuh perhatian. Adapun atribut yang hasilnya sama dengan nilai titik potong diagram kartesius atau berada pada garis tengah diagram kartesius yaitu, FDA berpenampilan rapih/sopan saat berkegiatan sesuai dengan kondisi dan lokasi dan FDA memberikan materi dengan jelas dan mudah dipahami.

2. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diperoleh hasilnya maka dapat disimpulkan bahwa nilai Customer Satisfaction Index (CSI) adalah sebesar 88,04%. Maka hasil ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan petani terhadap Farmers Development Associate (FDA) masuk kedalam kategori puas.

2.2 Saran

1. Untuk Farmers Development Associate (FDA) selanjutnya diharapkan mampu memberikan pelayanan secara optimal khususnya pada atribut FDA berpenampilan rapih/sopan saat berkegiatan sesuai dengan kondisi dan lokasi, FDA mampu menggunakan bahasa setempat, FDA memberikan materi dengan jelas dan mudah dipahami, FDA tanggap ketika petani mengajukan saran atau pertanyaan, FDA mampu berinteraksi secara aktif dengan petani, FDA memberikan informasi yang dibutuhkan petani secara tepat, FDA mampu meyakinkan petani dengan materi mengenai inovasi baru dalam pertanian, FDA memberikan perhatian khusus atau masalah tertentu/secara individu kepada petani dan FDA mampu mempertahankan pelayanan atau kinerja yang sudah sesuai dengan harapan petani.
2. Untuk program Bertani Untuk Negeri (BUN) diharapkan mampu memberikan pelatihan yang tepat sesuai dengan kondisi lapangan kepada Farmers Development Associate (FDA), agar FDA bisa memberikan pelayanan kepada petani secara optimal dan mampu memberikan rasa percaya kepada petani untuk mengikuti program Bertani Untuk Negeri (BUN) pada batch selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. M. 2015. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Pelayanan Penyuluhan Pertanian (Studi Kasus di BP3K Kalibawang, Kab. Kulon Progo, D.I. Yogyakarta). retrieved link: <https://www.polbangtanmedan.ac.id/pdf/Jurnal%202015/Vol%209%20No%201/06%20Miftak%20Arifin.pdf>
- Alam S.A. dan Oktaviani. 2020. Kinerja Penyuluh Lapangan (Studi Kasus Di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku). retrieved link: <https://jurnal.unsur.ac.id/agrita/article/view/981/869>
- Alam S.A. dan Velayati. M. 2020. Tingkat Kepuasan Petani Padi Pandanwangi Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan Di Desa Babakankaret Kecamatan Cianjur Kabupaten Cianjur. Agroscience (Agsci) retrieved link: <https://jurnal.unsur.ac.id/agroscience/issue/view/127>
- Asbar. Y dan Badriana. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap pelanggan menggunakan Model CSI di PLN Kota Lhokseumawe. retrieved link: <https://ojs.unimal.ac.id/sisfo/article/download/1014/544>
- Almauhiza & Achmad. A.M. 2020. Inventarisasi Tanaman Hortikultura di Pekarangan Rumah Warga Desa Ombo Kecamatan Sirenja dan Pengembangannya sebagai Media Pembelajaran. Journal of Biology Science and Education (JBSE). retrieved link: <https://jurnal.fkip.untad.ac.id/index.php/ejpbio/article/download/1161/1029/3096>
- Afrilliana. N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Grab di Kota Palembang. Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM. retrieved link: <https://journal.jis-institute.org/index.php/jnmpsdm/article/download/119/87>
- Batlayeri. M, Adam. P.F, Far-far. A.R. 2013. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penyuluhan Pertanian Pada Desa Waiheru Kecamatan Baguala Kota Ambon. Jurnal Agrilan. retrieved link: https://ejournal.unpatti.ac.id/ppr_paperinfo_lnk.php?id=615
- BPS. 2020. Kecamatan sukaresmi dalam angka 2020. retrieved link: <https://cianjurkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/1ed0e36d121f0d16e94e24c0/kecamatan-sukaresmi-dalam-angka-2020.html>
- Dewi. K.S, Restuputri. P.D, Sulaksmi. A. 2015. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis. Jurnal Sentra. retrieved link: <http://research-report.umm.ac.id/index.php/sentra/article/view/2099>
- Irsutami & Ramdhaniah. C. 2012. Pengembangan Pengukuran Kinerja dengan Pendekatan Balance Scorecard (studi kasus pada politeknik negeri batam). Jurnal Integrasi. retrieved link: <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JI/article/view/240>

- Lubis. S.A & Andayani. N. R. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo. *Jurnal of Business Administration*. retrieved link: <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/download/619/431/>
- Lestari. S.H, Anggraeni. P.D, Lisarini. E, Nurjaya. 2021. Tingkat Kepuasan Petani Kopi Terhadap Kinerja Agen Pemasar Negeri Kopi Sarongge. *Jurnal Agroscience*. retrieved link: <https://jurnal.unsur.ac.id/agroscience/article/download/1575/1336>
- Nashruddin. M. 2016. Analisis Tingkat Kepentingan Dan Pelaksanaan Atribut Kepentingan Kinerja di Desa Jerowaru Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. retrieved link: <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/AGROMIX/article/download/2842/2115/>
- Oscar. B. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Kiblat Pengusaha Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*. 79–87. retrieved link: <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/583/419>
- Purnomo. W, Riandadari. D. 2015. Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT . Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin (JTM)*. retrieved link: <https://core.ac.uk/download/pdf/230802906.pdf>