

**ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP LAYANAN FARMERS
DEVELOPMENT ASSOCIATE (FDA) DI DESA CIPENDAWA KECAMATAN
PACET KABUPATEN CIANJUR**

***THE INFLUENCE OF FARMERS DEVELOPMENT ASSOCIATE (FDA)
SERVICES ON FARMER SATISFACTION IN CIPENDAWA VILLAGE, PACET
SUB-DISTRICT, CIANJUR DISTRICT***

Oleh :

¹Asep Saepul Alam

asepatet@unsur.ac.id

¹Universitas Suryakencana

Masuk: 01 April 2024	Penerimaan: 02 April 2024	Publikasi: 21 Juni 2024
----------------------	---------------------------	-------------------------

ABSTRAK

Pertanian memegang peran penting dalam perekonomian Indonesia, khususnya di daerah pedesaan seperti Desa Cipendawa, Kecamatan Pacet, Kabupaten Cianjur. Di tengah dinamika pertanian modern, keberadaan layanan *Farmers Development Associate* (FDA) menjadi penting sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan petani dan produktivitas pertanian. Desa Cipendawa merupakan salah satu daerah agraris di Kabupaten Cianjur yang mayoritas penduduknya menggantungkan hidup dari sektor pertanian. Namun, kendala-kendala seperti keterbatasan akses terhadap teknologi, perubahan iklim, dan perubahan kebijakan pemerintah seringkali menjadi tantangan bagi petani dalam meningkatkan produksi dan pendapatan mereka. Data dikumpulkan dari 30 responden dengan teknik Sampling menggunakan Nonprobability Sampling (saturation sampling/sampel jenuh). Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan *customer satisfaction score* (CSAT). Dari hasil penelitian, terlihat bahwa kinerja layanan Farmers Development Associate (FDA) dinilai baik dengan nilai rata-rata sebesar 3.83, sementara harapan pelanggan terhadap layanan tersebut sangat tinggi, mencapai nilai rata-rata sebesar 4.33. Dalam analisis kesesuaian secara menyeluruh, ditemukan tingkat kesesuaian sebesar 88.25%, yang menandakan bahwa meskipun kinerja layanan *Farmers Development Associate* (FDA) dalam aspek *Tangible*, *Reliability* dan *Assurance* masih tergolong baik serta aspek *responsiveness* dan *empathy* sudah sangat baik, namun masih jauh dari mencapai 100% sesuai dengan harapan atau kepentingan pelanggan.

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

ABSTRACT

Agriculture plays an important role in Indonesia's economy, especially in rural areas such as Cipendawa Village, Pacet District, Cianjur Regency. In the midst of modern agricultural dynamics, the existence of Farmers Development Associate (FDA) services is important as an effort to improve farmers' welfare and agricultural productivity. Cipendawa Village is one of the agricultural areas in Cianjur Regency where the majority of the population depends on the agricultural sector. However, constraints such as limited access to technology, climate change, and changes in government policies often challenge farmers in increasing their production and income. Data were collected from 30 respondents using nonprobability sampling technique (saturation sampling). The data analysis used was descriptive analysis and customer satisfaction score (CSAT). From the results of the study, it appears that the performance of the Farmers Development Associate (FDA) service is rated good with an average score of 3.83, while customer expectations of the service are very high, reaching an average score of 4.33. In the overall suitability analysis, a suitability level of 88.25% was found, indicating that although the service performance of Farmers Development Associate (FDA) in the aspects of Tangible, Reliability and Assurance is still relatively good and the aspects of responsiveness and empathy are very good, it is still far from reaching 100% in accordance with customer expectations or interests.

Keywords: Farming for the Country, Farmers Development Associate Services, Farmer Satisfaction, Horticultural Commodities.

PENDAHULUAN

Sektor Pertanian merupakan salah satu pilar utama dalam pembangunan di Indonesia. Potensi luas dan kondisi iklim yang mendukung membuatnya menjadi sektor yang sangat strategis untuk dikembangkan. Dalam upaya meningkatkan perekonomian secara menyeluruh, fokus diberikan pada pengembangan sistem pertanian yang maju, efisien, dan berkelanjutan. Langkah ini juga bertujuan untuk memberdayakan perekonomian rakyat melalui transformasi sistem pertanian yang lebih menguntungkan. Saat ini, kegiatan pertanian Indonesia meliputi lima sub sektor utama: tanaman pangan, perkebunan, perikanan, peternakan, dan kehutanan. Harapannya, dengan pengembangan ini, sektor pertanian dapat memenuhi kebutuhan pangan masyarakat secara berkelanjutan.

Meskipun jumlah produksi tanaman hortikultura di Indonesia terus meningkat, namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang perlu diatasi. Salah satu permasalahan yang muncul dalam subsektor pertanian hortikultura adalah rendahnya produktivitas lahan serta produktivitas pertanian secara keseluruhan. Selain itu, masih terdapat ketidaksesuaian dalam menerapkan praktik pertanian yang baik (Good Agricultural Practice/GAP), serta banyaknya petani yang masih mengandalkan sistem pertanian konvensional. Hal ini membuat sulitnya pembaharuan budidaya usaha tani dan mengakibatkan efisiensi pemanfaatan lahan yang belum optimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Yayasan Edufarmers telah menginisiasi Program Bertani Untuk Negeri. Program ini merupakan sebuah organisasi non-profit yang didirikan pada tahun 2015 dengan tujuan utama mempercepat pengembangan kapabilitas petani serta meningkatkan potensi anak muda Indonesia di sektor agrikultur. Melalui berbagai kegiatan pelatihan dan pemberdayaan, Edufarmers berkomitmen untuk meningkatkan produktivitas petani. Program ini juga menjadi bagian integral dari inisiatif Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan menjalin kemitraan dengan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB). Dalam kerangka program ini, Yayasan Edufarmers International memberikan kesempatan bagi mahasiswa pertanian Indonesia untuk terlibat langsung dalam pendampingan petani, dengan tujuan mengimplementasikan visi dan misi program tersebut. Adapun komoditas yang menjadi fokus dari program ini meliputi jagung, broiler, layer, dan hortikultura.

Farm Development Associate (FDA) merupakan gelar yang diberikan kepada mahasiswa yang berpartisipasi dalam Program Bertani Untuk Negeri. Mereka bertugas untuk mendampingi petani atau peternak selama program berlangsung. Tugas utama dari seorang FDA adalah meningkatkan pengetahuan para petani atau peternak dengan memperbaiki manajemen pemeliharaan yang diterapkan, sehingga dapat meningkatkan indeks produktivitas petani.

Namun, dalam menghadapi dinamika perubahan lingkungan dan berbagai tantangan yang dihadapi oleh petani, terdapat sejumlah faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap kinerja FDA. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Selain memperbaiki manajemen pemeliharaan dan meningkatkan pengetahuan petani, seorang *Farm Development Associate* (FDA) juga diharapkan mampu melakukan transfer teknologi kepada petani. Transfer teknologi ini menjadi salah satu indikator keberhasilan dari tingkat kepuasan petani terhadap kinerja seorang FDA. Kemampuan untuk mentransfer teknologi secara efektif menjadi kunci dalam memastikan bahwa pengetahuan dan praktik yang baru dapat diterapkan dengan baik oleh petani, sehingga berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan kesejahteraan mereka.

Desa Cipendawa, terletak di Kecamatan Pacet, Kabupaten Cianjur, merupakan sebuah wilayah yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Dengan luas sekitar 1.016 hektar dan ketinggian

tanah mencapai 1.110 meter di atas permukaan laut, desa ini memiliki karakteristik tanah yang berupa tanah liat berpasir. pH tanah di lahan sawah berkisar antara 5,5 hingga 6,5 dengan tingkat kesuburan yang tinggi, sementara pH tanah di lahan darat berkisar antara 4,5 hingga 5,5. Desa Cipendawa berada pada dataran tinggi dengan suhu udara rata-rata sekitar 27 derajat Celsius. Kondisi ini menjadikan Kecamatan Pacet cocok untuk dikembangkan sebagai daerah penghasil komoditas hortikultura.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan batasan dan rumusan masalah yaitu:

1. Mengetahui karakteristik petani Binaan Bertani Untuk Negeri (BUN) di Desa Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur.
2. Mengetahui skor kualitas layanan dan skor kualitas yang diharapkan sesuai persepsi petani.
3. Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap Layanan Farmers Development Associate (FDA) Di Desa Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Modernisasi bersama dengan kemajuan teknologi menyebabkan persaingan yang sangat sengit dalam memperoleh serta mempertahankan pelanggan. Untuk tetap relevan dan dipercaya oleh pelanggan, perusahaan harus memprioritaskan kualitas pelayanan. Perubahan dalam pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menekankan pentingnya bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (Sholeha, *et. al.*, 2018).

Menurut Yansah, *et. al.*, dalam Riyadin, 2019 Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik suatu produk atau jasa yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Jadi, kualitas pelayanan adalah sebuah ciri yang di timbulkan oleh suatu jasa didalam suatu organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai.

Kualitas merujuk pada pencapaian standar atau persyaratan yang ditetapkan, juga melibatkan usaha yang berkelanjutan untuk terus meningkatkan dan menyempurnakan agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada mereka. Kualitas menurut Tjiptono dalam Sholeha, *et. al.*, 2018 diartikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan atau kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*).

Definisi ini menitikberatkan pada fokus untuk memenuhi harapan pelanggan, yang dalam konteks penelitian ini adalah pelanggan itu sendiri. Definisi kualitas layanan berkonsentrasi pada upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta keakuratan dalam pengiriman untuk sejajar dengan harapan mereka. Menurut Wyckof dalam Sholeha dkk, 2018 kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, dalam Sholeha, *et. al.*, 2018).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan mengharuskan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan

yang didapatkan sebelumnya. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Sholeha, *et. al.*, 2018 unsur yang menentukan kualitas jasa, yaitu: “*tangible, responsiveness, reability, assurance, dan empathy*”.

Menurut Philip Kotler dan G. Armstrong dalam Lesnussa dan Warbal, 2023 bisnis perlu memahami beberapa komponen layanan berikut;

1. Keandalan (*Reliability*) mengacu pada kapasitas untuk melakukan layanan yang berkomitmen secara akurat dan dapat diandalkan untuk memuaskan pelanggan dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan tersebut di masa depan. Misalnya, penyelesaian produksi sesuai jadwal.
2. Respons (*Responsibility*), khususnya kemampuan untuk berkontribusi pada penyampaian layanan yang cepat dan akurat.
3. Confidence (*Assurance*) yang adalah pengetahuan, kesopanan dan kapasitas untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan, karena pelanggan akan mendasarkan keputusan pembelian mereka pada informasi yang mereka dapatkan.
4. Empati (*Empathy*) merupakan kemungkinan untuk menunjukkan kepada klien bahwa anda peduli sebelum, selama dan setelah mereka melakukan pembelian. Misalnya, siap mendengar keluhan klien dan siap membantu masalah pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tampanguma, *et. al.*, 2022, kepuasan pelanggan menurut ialah: perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Yazid Sholeha, *et. al.*, 2018 kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja. Apabila harapan tinggi sementara kinerja biasa saja maka kepuasan tidak tercapai, sebaliknya bila kinerja melebihi harapan maka kepuasan meningkat. Teori kepuasan konsumen didasarkan pada upaya meminimalkan GAP (kesenjangan) tersebut. Kepuasan konsumen akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa sesuai dengan yang dipersepsikan konsumen.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah ketiadaan perbedaan antara harapan pelanggan dengan unjuk kerja perusahaan yang diterimanya selama menjadi pelanggan. Setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja personil layanan jasa yang telah diterima pelanggan merasa puas atau tidak kecewa apabila kinerjanya sesuai dengan harapan atau bahkan melebihinya.

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan syarat kelangsungan hidup perusahaan, tingginya kualitas yang diberikan akan mencerminkan pada aspek kepuasan para pelanggan. Menurut Alma dalam Sholeha, *et. al.*, 2018 hal penting perusahaan dalam menjalankan usahanya adalah penerapan kualitas pelayanan sehingga tercapai kepuasan pelanggan yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas konsumen dan tidak terbujuk untuk berpindah perusahaan lain. Hal tersebut dikuatkan dari Lupiyoadi dan Hamdani (2006) yang menyatakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati (Rangkuti, 2002).

Fornell, *et. al.*, dalam Unga, MO, *et. al.*, (2021), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan mempunyai tiga anteceden yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan dan harapan pelanggan. Kualitas yang dirasakan mempunyai efek positif terhadap

kepuasan pelanggan dan secara keseluruhan berpengaruh negatif pada komplain pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan.

Konsep kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian adalah mengadopsi pendapat Caruana *et. al.*, (2002) pengukuran kepuasan pelanggan dikaitkan dengan empat dimensi yang

menggambarkan tanggapan positif terhadap perilaku setelah menggunakan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yaitu :

1. Harapan terhadap kinerja barang/jasa
2. Prestasi terhadap kinerja barang/jasa
3. Ketidak sesuaian terhadap kinerja barang/jasa
4. Kepuasan terhadap kinerja barang/jasa

Kepuasan petani terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan petani. Faktor yang menentukan kepuasan petani adalah kualitas pelayanan yang terfokus pada ketepatan pelayanan, dimensinya yaitu keandalan (*reliability*), kesigapan penyuluh dalam merespon masalah yang disampaikan petani, dimensinya yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keramahan penyuluh dalam menyampaikan informasi, dimensinya yaitu jaminan (*insurance*), kemudahan petani dalam menghubungi penyuluh serta kemampuan penyuluh berkomunikasi dengan petani yang dimensinya yaitu empati (*empathy*), serta penampilan penyuluh pada saat melayani petani, dimensinya bukti langsung/nyata (*tangibles*) Bitnar dalam Mujiburrahmad (2020).

Berdasarkan pendapat diatas kepuasan pelanggan akan tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan namun jika kualitas yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan rasa ketidakpuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan akan membentuk persepsi yang positif terhadap perusahaan dan pelayanan yang bermutu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE PENELITIAN

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 Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur.

Jenis data dan Sumber data

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

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan responden mengenai catatan hasil kuesioner, data hasil wawancara tentang “Analisis Kepuasan Petani Terhadap Layanan Farmers Development Associate (FDA) Di Desa Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur”

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yang dipakai dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, skripsi, arsip, serta literatur lainnya. Data sekunder dalam penelitian ini salah satunya diperoleh dari jurnal mengenai kondisi geografis, tingkat produksi dan luas lahan pertanian di Desa Cipendawa.

Operasional Variabel

Operasional Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah Variabel bebas (X) yaitu Layanan FDA Sedangkan variabel (Y) yaitu harapan petani.

Tabel. 3.1 Operasional variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Layanan Kinerja	Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kotler dalam Tampunguma, dkk 2022	1. Bukti Fisik (Tangibles) 2. Keandalan (Reliability) 3. Daya Tanggap (Responsiveness) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Emphaty)	Interval
Kepuasan Petani	Kepuasan pelanggan menurut ialah: perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di pikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kotler dalam Tampunguma, dkk 2022	Layanan Kinerja yang sesuai Harapan	Interval

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 studi ini mencakup semua petani yang berpartisipasi dalam program Bertani Untuk Negeri di Desa Cipendawa, Pacet, Cianjur, yang berjumlah 30 orang.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi 30 petani yang terlibat dalam program Bertani Untuk Negri di Desa Cipendawa, Pacet, Kabupaten Cianjur, yang diambil secara keseluruhan sebagai sampel.

Teknik Sampling

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

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan dengan menerapkan metode perhitungan tingkat kesesuaian pelanggan, servqual, serta menetapkan skor berdasarkan *customer satisfaction score* (CSAT).

PEMBAHASAN

Profil Yayasan Edu Farmers Internasional

Yayasan Edu farmers Internasional bertujuan untuk memajukan sektor pertanian Indonesia dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan. Misi dari Yayasan Edu farmers Internasional adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan kesejahteraan petani.
- Mengembangkan kumpulan pengetahuan dan penelitian praktis dalam bidang pertanian.
- Memberdayakan para pemimpin masa depan di bidang pertanian.

Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB) menjalin kerjasama dengan sebuah perusahaan swasta di sektor pertanian untuk melaksanakan program yang disebut Bertani Untuk Negeri (BUN). Sejak diluncurkan pada awal tahun 2020, telah ada 5 gelombang program Bertani Untuk Negeri yang telah berlangsung.

Para peserta program Bertani Untuk Negeri bertujuan utama untuk meningkatkan pengetahuan petani/peternak, khususnya dalam memperbaiki manajemen operasional dan praktik budidaya di usaha tani/ternak mereka, dengan tujuan meningkatkan produktivitas. Keberhasilan pencapaian misi ini akan dinilai berdasarkan sejumlah target yang harus tercapai. Untuk mencapai target-target tersebut, mahasiswa yang lulus dari program ini akan melakukan sejumlah deskripsi pekerjaan, antara lain:

- Melakukan Proyek Produktivitas.
- Mengadakan Pelatihan FFS (Farmers Field School) / Sekolah Lapang bagi petani.
- Mengelola Demplot (khusus untuk komoditas pertanian).

Desa Cipendawa, terletak di Kecamatan Pacet, Kabupaten Cianjur, merupakan sebuah wilayah yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Dengan luas sekitar 1.016 hektar dan ketinggian tanah mencapai 1.110 meter di atas permukaan laut, desa ini memiliki karakteristik tanah yang berupa tanah liat berpasir. pH tanah di lahan sawah berkisar antara 5,5 hingga 6,5 dengan tingkat kesuburan yang tinggi, sementara pH tanah di lahan darat berkisar antara 4,5 hingga 5,5. Desa Cipendawa berada pada dataran tinggi dengan suhu udara rata-rata sekitar 27 derajat Celsius. Kondisi ini menjadikan Kecamatan Pacet cocok untuk dikembangkan sebagai daerah penghasil komoditas hortikultura

Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk membedakan antara partisipan perempuan dan laki-laki. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Tabel 4.1 seperti yang tertera di bawah ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	(%)
1	Laki-laki	27	90
2	Perempuan	3	10
Jumlah		30	100

Sumber: Data Olahan

Dari diagram tersebut, terlihat bahwa mayoritas petani yang menerima layanan dari Farmers Development Associate (FDA) adalah laki-laki, dengan jumlah mencapai 27 orang atau sekitar 90% dari total responden dalam penelitian ini. Sedangkan jumlah perempuan hanya 3 orang atau sekitar 10%. Lebih banyak responden dalam penelitian ini adalah laki-laki daripada perempuan. Hal ini sejalan dengan temuan yang disebutkan oleh Caroline *et. al.*, (2018), di mana banyak perempuan memandang bahwa pekerjaan di bidang pertanian lebih sesuai untuk laki-laki karena pekerjaan tersebut membutuhkan kekuatan fisik yang besar. Selain itu, pekerjaan di sektor pertanian dianggap sebagai pekerjaan yang keras dan kurang cocok bagi perempuan yang lebih memperhatikan penampilan.

Usia Responden

Karakteristik responden berdasarkan usia digunakan kedalam 3 kelompok yaitu kelompok usia 18-40 tahun, kelompok usia 41-60 tahun dan kelompok usia lebih dari 60 tahun.

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Tabel 4.2 seperti yang tertera di bawah ini:

Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	(%)
1	18-40	13	57
2	41-60	17	43
3	>60	0	0
Jumlah		30	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan Tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden petani di Desa Cipendawa, Kecamatan Pacet, memiliki rentang usia antara 41 hingga 60 tahun, yang mencapai 17 orang atau sekitar 57%, sedangkan usia antara 18 hingga 40 tahun terdiri dari 13 orang atau sekitar 43%. Manyamsari & Mujiburahmad (dalam Gusti M.I *et. al.*, 2021) mengklasifikasikan kelompok umur 15 hingga 64 tahun sebagai kelompok masyarakat yang produktif dalam bekerja. Dengan demikian, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa petani yang menerima layanan dari FDA didominasi oleh mereka yang berusia antara 41 hingga 60 tahun, yakni kelompok usia yang masih dianggap produktif untuk bekerja serta memiliki pengalaman dan pemahaman yang cukup dalam menjalankan usaha pertanian.

Pendidikan Responden

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan digunakan kedalam 3 kelompok yaitu kelompok Lulus Sekolah Dasar (SD), kelompok Lulus Sekolah Menengah Pertama (SMP) dan kelompok Lulus Sekolah Menengah Atas (SMA). Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam Tabel 4.3 seperti yang tertera di bawah ini:

Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	(%)
1	SD	21	70
2	SMP	5	17
3	SMA	4	13
Jumlah		30	100

Sumber: Data Olahan

Dari data yang tercantum dalam Tabel 4.3, dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir pada tingkat Sekolah Dasar (SD), yang berjumlah 21 orang atau sekitar 70%. Sementara itu, tingkat pendidikan terakhir pada tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP) mencakup 5 orang atau sekitar 17%, dan jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir pada tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) adalah yang

terendah, yakni 4 orang atau sekitar 13%. Skor pada tingkat kenyataan dan tingkat harapan dilakukan perhitungan rata-rata tiap indikator untuk penilaian kenyataan/kinerja (X) yaitu:

$$\bar{X}_1 = \frac{\text{bobot}}{n}$$

Untuk tingkat harapan (Y), yaitu:

$$\bar{Y}_1 = \frac{\text{bobot}}{n}$$

Hasil perhitungan untuk semua item tersaji pada tabel 4.4 sedangkan perhitungan $\bar{x}$ dan $\bar{Y}$

Tabel 4.4 Tingkat Kesesuaian Kenyataan Kualitas Layanan dan Harapan Petani

Dimensi	No	Pernyataan	Layanan	Harapan petani	Tingkat kesesuaian (%)
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1	Apakah penampilan FDA dalam kegiatan sudah sesuai (rapi)?	4.27	4.33	98.61
	2	Apakah FDA mampu berbahasa setempat dengan baik?	2.63	4.3	61.16
Rata-rata			3.45	4.32	79.89
<i>Reliability</i> (Keandalan)	3	Apakah FDA mampu bekerja di lapangan dengan baik?	3.73	4.34	85.94
	4	Apakah FDA memberikan informasi mengenai teknologi dengan baik?	4.23	4.4	96.14
	5	Apakah FDA memberikan informasi mengenai pasar dengan baik?	2.97	4.1	69.07
	6	Apakah FDA mengupayakan pengadaan sarana dan prasarana dengan baik?	3.90	4.0	88.64
Rata-rata			3.71	4.36	84.95
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	7	Apakah FDA tanggap dalam menyelesaikan masalah petani?	3.97	4.0	92.33
	8	Apakah FDA memberikan bimbingan mengenai usaha tani dan penerapannya dengan baik?	3.77	4.1	87.67
	9	Apakah FDA sering menanyakan tentang permasalahan petani serta membantu mencari solusi?	4.30	4.1	97.73
Rata-rata			4.01	4.33	92.58
<i>Assurance</i> (Jaminan)	10	Apakah FDA ramah saat berinteraksi dengan petani?	4.27	4.10	94.89
	11	Apakah FDA mampu memberikan solusi penyelesaian masalah yang memuaskan?	3.73	4.4	84.77
	12	Apakah FDA memiliki pengetahuan yang baik untuk menyelesaikan masalah di lapangan?	3.77	4.2	89.76
Rata-rata			3.92	4.37	89.81
<i>Empathy</i> (Empati)	13	Apakah FDA mudah ditemui dan dihubungi?	4.33	4.3	100.70
	14	Apakah FDA memberikan pelayanan yang sama kepada semua petani?	3.70	4.2	88.10
Rata-rata			4.02	4.25	94.40
Jumlah			53.57	60.67	1235.51
Rata-rata			3.83	4.33	88.25

menggunakan rumus: $\bar{x} = \frac{53.57}{14} = 3.83$

$$\bar{Y} = \frac{60.67}{14} = 4.33$$

Untuk menentukan kriteria penilaian pada variabel kenyataan dan variabel harapan digunakan interval skor dari CSAT.

Tabel 4.5 Kriteria Penilaian

Interval	Kriteria
4 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Penting
3 – 3,99	Baik/Penting
2 – 2,99	Cukup Baik/Cukup Penting
1 – 1,99	Kurang Baik/Tidak Penting
0 – 0,99	Sangat Kurang Baik/Sangat Tidak Penting

Sumber: CSAT

Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kenyataan berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata sebesar 3.83, dimana nilai rata-rata dari dimensi *tangible* diperoleh sebesar 3.45, dari dimensi *reliability* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.71, dari dimensi *responsiveness* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.01, dari dimensi *assurance* diperoleh nilai rata-rata sebesar 3.92, dan dari dimensi *empathy* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.02. Sedangkan hasil pada variabel harapan berada pada kriteria sangat penting dengan nilai rata-rata sebesar 4.33, dimana nilai nya

berurutan yaitu pada dimensi *tangible* yaitu sebesar 4.32, dari dimensi *reliability* diperoleh nilai rata-rata harapan sebesar 4.36, dari dimensi *responsiveness* nilai rata-rata yang diperoleh adalah sebesar 4.33, dari dimensi *assurance* menempati urutan selanjutnya, dengan jumlah nilai rata-rata sebesar 4.37, dan dari dimensi *empathy* diperoleh nilai rata-rata sebesar 4.25.

Perhitungan pada tingkat kesesuaian digunakan rumus sebagai berikut:

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki: Tingkat kesesuaian pelanggan

X : Bobot skor kenyataan/kinerja pelayanan

Yi: Bobot skor harapan/kepentingan pelanggan *i*

Rata-rata tingkat kesesuaian dapat dihitung sebagai berikut:

$$\frac{1235.51}{14} = 88.25\%$$

Dengan demikian berarti rata-rata kepuasan petani di desa Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur mencapai 88.25%.

Untuk menentukan kriteria penilaian pada tingkat kesesuaian digunakan skala poin berdasarkan *Customer Satisfaction Score* (CSAT) sebagai berikut:

- a) Tidak puas, skor 0–20
- b) Sedikit puas, skor 20–50
- c) Cukup puas (netral), skor 50–60
- d) Baik puas, skor 60–80
- e) Sangat puas, skor 80–100

Berdasarkan skala poin *customer satisfaction score* (CSAT) tingkat kepuasan petani di desa Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur berada pada kriteria sangat puas dengan nilai sebesar 88.25%.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik Petani Binaan Bertani Untuk Negeri (BUN) Di Desa Cipendawa Kecamatan Pacet Kabupaten Cianjur di dominasi oleh laki-laki sebanyak 27 orang, berdasarkan usia didominasi oleh usia 41 sampai 60 tahun sebanyak 17 orang, berdasarkan pendidikan formal kebanyakan berpendidikan Sekolah Dasar sebanyak 21 orang.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyataan layanan dari kualitas pelayanan FDA BUN telah berada pada kriteria baik dengan nilai rata-rata sebesar 3.83, dimana nilai rata-rata tertinggi berasal dari dimensi *empathy* diperoleh sebesar 4.02, Sedangkan hasil penelitian pada harapan petani terhadap kenyataan/kinerja layanan dari kualitas pelayanan FDA BUN berada pada kriteria sangat tinggi, yaitu dengan total nilai rata-rata sebesar 4.33, dengan nilai pengharapan tertinggi pada aspek Assurance sebesar 4.37.
3. Hasil analisis tingkat kepuasan petani atau hasil analisis kesesuaian secara keseluruhan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,25 %, dalam skor CSAT hasil tersebut sudah tergolong pada kriteria sangat puas. Artinya secara keseluruhan kinerja layanan Farmers Development Associate (FDA) kepada petani baik dari dimensi tangibles, reliability dan assurance sudah baik serta dimensi responsiveness dan empathy sudah sangat baik, tetapi belum sepenuhnya mencapai 100%

5.2 Saran

1. Diharapkan bahwa Farmers Development Associate (FDA) selanjutnya dapat meningkatkan pelayanannya secara optimal, terutama dalam hal atribut tangibles, reliability, dan assurance yang terkait dengan FDA.
2. Program Bertani Untuk Negeri (BUN) akan memberikan pelatihan yang sesuai dengan kondisi lapangan kepada Farmers Development Associate (FDA), sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada petani dan membangun kepercayaan petani untuk mengikuti program BUN pada batch berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arindiatty A dan Bernik M. 2017. Analisis Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Baker Street Cafe Bandung. *Jurnal Bisnis Terapan*. 1 (1). 43-51. ISSN 2580 – 4928
- 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>
- BPS. 2020. Kecamatan sukaresmi dalam angka 2020. retrieved link: <https://cianjurkab.bps.go.id/publication/2020/09/28/1ed0e36d121f0d16e94e24c0/kecamatan-sukaesmi-dalam-angka-2020.html>
- Gusti. M.I, Gayatri. S, Prasetyo. S.A. 2021. Pengaruh Umur , Tingkat Pendidikan dan Lama Bertani terhadap Pengetahuan Petani Mengenai Manfaat dan Cara Penggunaan Kartu Tani di Kecamatan Parakan. *Jurnal Litbang*. retrieved link: <https://ejournal.bappeda.jatengprov.go.id/index.php/jurnaljateng/article/view/926>
- Lestari. S.H, Anggraeni. P.D, Lisarini. E, Nurjaya. 2021. Tingkat Kepuasan Petani Kopi Terhadap Kinerja Agen Pemasar Negri Kopi Sarongge. *Jurnal Agroscience*. retrieved link: <https://jurnal.unsur.ac.id/agroscience/article/download/1575/1336>
- Lesnussa dan Warbal. 2023. Pengaruh Sikap dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*. 4 (1). 31-46. <https://doi.org/10.51135/PublicPolicy.v4.i1.2023>
- Mujiburrahmad, M., Baihaqi, A. and Manyamsari, I. (2020) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian Terhadap Kepuasan Petani Dalam Pengembangan Usaha Tani Di Kabupaten Pidie”, *Jurnal AGRISEP: Kajian Masalah Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 19(1), pp. 83–98. doi: 10.31186/jagrisep.19.1.83-98
- Riyadin, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*. 2 (1). 41-50. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/viewFile/330/223>.
- Sholeha L, Djaja S dan Widodo J. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*. 12 (1). 15-25. DOI: 10.19184/jpe.v12i1.6465.
- Suyadi D, Hadi W, Susanti A, Yasmin A. 2021. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Brt Trans Tangerang Pada Koridor 2. *Jurnal Logistik*. 14 (2). 68-79. <https://doi.org/10.21009/logistik.v14i2>

- Tampanguma IK, Kalangi JAF, Walangitan O. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Jurnal Productivity*. 3 (1). e-ISSN. 2723-0112.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/37955>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa : Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*(4th ed.). CV. Andi Offset.
- Unga, MO dkk. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Penyuluh Pertanian Terhadap Kepercayaan Yang Dimediasi Kepuasan Petani Budidaya Di Kabupaten Wakatobi. *Jurnal JUMBO*. 5(3). 650-662. doi: <http://dx.doi.org/10.33772/jumbo.v5i3.21116>
- Widiati. 2021. Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Indrasari Kecamatan Martapura Kabupaten Banjar. retrieved link: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/Asy/article/download/5193/3302>