

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Jagung

Tanaman jagung muncul dan berkembang pertama kali di benua Amerika dan benua Eropa, serta pertama kali masuk ke Indonesia sejak 400 tahun yang lalu, dibawa oleh bangsa Portugis dan Spanyol (Kementerian Pertanian, 2022). Tanaman jagung memiliki daya adaptasi yang cukup tinggi, sehingga mampu ditanam di berbagai kondisi lingkungan. Jagung dapat tumbuh di dataran rendah hingga dataran tinggi dengan maksimum ketinggian mencapai 3.000 mdpl, juga mampu tumbuh pada lingkungan bercurah hujan tinggi sampai rendah (Kementerian Pertanian, 2022).

Jagung merupakan tanaman pangan yang menjadi salah satu sumber karbohidrat terbesar kedua setelah padi atau beras di Indonesia (Kementerian Pertanian, 2020). Jagung digunakan sebagai bahan pangan dan bahan baku industri pakan ternak. Petani jagung di Indonesia umumnya menghasilkan dua jenis jagung, yaitu jagung pakan (*Zea Mays* L.) dan jagung manis (*Zea Mays* L. var *Saccharata* Sturt) (Gifelem *et al.*, 2016). Perbedaan utama dari kedua jenis jagung tersebut yaitu pada umur panen. Jagung manis dipanen pada 70 Hari Setelah Tanam (HST), sedangkan jagung pipilan dipanen pada umur 90 HST dalam keadaan kernel kering (Nazirah, 2023). Jagung pakan atau dikenal juga dengan jagung pipilan merupakan jenis jagung yang paling banyak dibutuhkan, khususnya untuk pembuatan pakan ternak sehingga banyak dibudidayakan oleh petani (Amzeri, 2018).

Luas panen jagung pipilan di Indonesia pada tahun 2023 sebesar 2,48 juta hektar, hal tersebut mengalami penurunan mencapai 10,43 persen apabila dibandingkan dengan tahun 2022 (BPS, 2023b). Begitupun dengan hasil produksi pipilan kering yang semula di tahun 2022 mencapai 16,53 juta ton, pada tahun 2023 menurun dengan hanya mencapai 14,46 juta ton (BPS, 2023b). Hal tersebut diindikasikan akibat rendahnya produktivitas jagung di beberapa daerah sentra produksi Indonesia, serta alih fungsi lahan pertanian.

2.1.2 Konsep Penyuluhan Pertanian

Penyuluhan pertama kali muncul sebagai suatu istilah dalam dunia akademik sejak tahun 1840 di Inggris yang diperkenalkan oleh James Stuart. Pada saat itu penyuluhan didefinisikan sebagai suatu kewajiban universitas untuk melakukan pendidikan terhadap masyarakat luas (Van den Ban & Hawkins, 1999). Penggunaan istilah penyuluhan dalam bidang pertanian pertama kali digunakan di Amerika Serikat pada awal abad ke-20 dengan tujuan untuk meningkatkan produksi pertanian dalam kebijakan pembangunan pertanian (Van den Ban & Hawkins, 1999). Penyuluhan pertanian merupakan proses pembelajaran atau pendidikan non-formal kepada pelaku utama dan pelaku usaha dibidang pertanian agar mampu menolong dirinya dalam mengorganisasikan sumber daya dengan potensi yang dimiliki (Andriani *et al.*, 2024).

Brunner *et al* (2019) menjelaskan penyuluhan pertanian merupakan proses pendidikan dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan penduduk pedesaan. Selain itu, penyuluhan pertanian juga memungkinkan petani untuk meningkatkan praktik pertanian yang berdampak pada meningkatnya kualitas hidup secara keseluruhan. Pendekatan yang digunakan pada penyuluhan pertanian adalah pendekatan partisipatif dan menyesuaikan dengan budaya setempat.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 16 Tahun 2006 Pasal 1, penyuluhan pertanian diartikan sebagai proses pembelajaran bagi pelaku utama serta pelaku usaha agar mau dan mampu menolong serta mengorganisasikan dirinya dalam mengakses informasi pasar, teknologi, permodalan, dan sumber daya lain. Penyuluhan pertanian adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi usaha, pendapatan, dan kesejahteraan petani. Disamping itu, penyuluhan pertanian diharapkan mampu meningkatkan kesadaran dalam pelestarian fungsi lingkungan hidup.

Andriani *et al* (2024) menjelaskan bahwa penyuluhan pertanian memiliki dua tujuan utama yang dapat dikategorikan sebagai tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek dari penyuluhan pertanian adalah menumbuhkan perubahan pada aspek pengelolaan usahatani dengan meningkatnya pengetahuan, kecakapan, sikap, dan tindakan petani. Sementara itu, tujuan jangka panjangnya yaitu meningkatkan kesejahteraan petani yang ditandai dengan tiga

aspek perbaikan yaitu perbaikan teknis bertani (*better farming*), perbaikan usahatani (*better business*), dan perbaikan kehidupan petani (*better living*).

Anwarudin *et al* (2021) menjelaskan tujuan dari penyuluhan pertanian adalah membentuk petani agar menjadi tahu, mau, dan mampu melalui perubahan pada tiga aspek yaitu pengetahuan (kognitif), sikap (afektif), dan keterampilan (psikomotor). Menurut Leeuwis (2004), penyuluhan pertanian memainkan peran penting dalam peningkatan produktivitas pertanian, pemberdayaan petani, dan mendorong inovasi melalui komunikasi dan kolaborasi yang efektif di antara para pemangku kepentingan.

Ketercapaian tujuan di atas tidak lepas dari peran seorang penyuluh pertanian. Amanah dan Seminar (2022) serta Rusdy dan Sunartomo (2020) menjelaskan beberapa peran dari penyuluh pertanian yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan motivasi bagi petani dalam bentuk arahan terhadap usahatani yang dikelola, upaya pengembangan usahatani, dan penerapan teknologi dalam usahatani.
2. Memberikan edukasi kepada petani sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan, melatih keterampilan, dan penggunaan teknologi bagi para petani.
3. Menjadi katalisator untuk mewadahi aspirasi petani, media sosialisasi regulasi, dan jembatan petani dengan lembaga pemerintahan atau swasta.
4. Menjadi komunikator dalam mempercepat penyampaian informasi terhadap petani sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan.
5. Menjadi sarana konsultasi bagi para petani dalam pengelolaan usahatani, memecahkan masalah yang dihadapi, dan pengenalan terhadap keunggulan serta keuntungan usahatani.
6. Menjadi fasilitator dalam aktivitas pembelajaran dalam pengembangan usahatani, memfasilitasi petani terhadap akses modal dan akses pasar.
7. Menjadi sarana organisator dalam penumbuhan upaya kerja sama petani, mendorong petani memiliki usahatani yang menguntungkan, serta membantu petani melakukan sistem koordinasi dalam usahatani yang dijalankan.

Kunci kesuksesan penyuluhan pertanian juga dipengaruhi oleh efektivitas pelaksanaan penyuluhan. Artinya, aktivitas penyuluhan perlu dilakukan dengan cara-cara yang efektif tetapi mampu mencapai berbagai tujuan yang diinginkan.

Leeuwis (2004) menjelaskan beberapa tindakan utama yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penyuluhan pertanian yaitu:

1. Menyeleraskan kepentingan organisasi penyuluhan dengan kebutuhan petani agar tidak tumpang tindih dan dapat membantu menumbuhkan kemauan di antara petani untuk mengadopsi praktik-praktik baru.
2. Membina komunikasi dua arah sehingga dapat memperoleh umpan balik serta gambaran mengenai hal-hal yang dibutuhkan oleh petani.
3. Mendorong partisipasi aktif petani dengan melibatkan petani dalam proses inovasi sehingga mau untuk mengadopsi praktik baru.
4. Membangun hubungan dan jaringan kepentingan dengan berbagai pemangku kepentingan agar dapat berkolaborasi dalam memecahkan masalah dan menemukan inovasi yang lebih efektif.
5. Pembelajaran berkelanjutan dengan memberikan layanan penyuluhan secara konsisten dan berkesinambungan sehingga memungkinkan petani untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi dan teknologi baru secara efektif.
6. Mengatasi situasi multi-aktor dengan memfasilitasi diskusi di antara para petani untuk mengidentifikasi tujuan dan Solusi bersama sehingga meningkatkan efektivitas intervensi.
7. Mengevaluasi dampak melalui umpan balik dari petani sehingga dapat membantu mengidentifikasi apa yang berhasil dan apa yang tidak.

2.1.3 Sistem Penyuluhan Pertanian

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 16 Tahun 2006 Bab 1 Pasal 1, definisi sistem penyuluhan adalah seluruh rangkaian pengembangan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, serta sikap pelaku utama dan pelaku usaha melalui penyuluhan. Pada Bab 5 Pasal 8 ayat 1 sampai 5 UU Nomor 16 Tahun 2006 tentang Sistem Penyuluhan Pertanian, kelembagaan penyuluhan dibagi menjadi tiga jenis kelembagaan yaitu:

1. Kelembagaan penyuluhan pemerintah.

Kelembagaan penyuluhan pemerintah dibagi berdasarkan tingkat administrasi pemerintahan, yaitu: 1) Pada tingkat pusat berbentuk badan yang menangani penyuluhan; 2) Pada tingkat provinsi berbentuk badan koordinasi penyuluhana;

3) Pada tingkat kabupaten/kota berbentuk badan pelaksana penyuluhan; dan 4) pada tingkat kecamatan berbentuk balai penyuluhan.

2. Kelembagaan penyuluhan swasta.

Kelembagaan penyuluhan swasta dapat dibentuk oleh pelaku usaha dengan memperhatikan kepentingan pelaku utama serta pembangunan pertanian, perikanan, dan kehutanan setempat.

3. Kelembagaan penyuluhan swadaya.

Kelembagaan penyuluhan swadaya dapat dibentuk atas dasar kesepakatan antara pelaku utama dan pelaku usaha.

Penyuluhan pertanian dilakukan oleh seorang penyuluh. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 27 Tahun 2023, penyuluh pertanian terdiri dari penyuluh Aparatur Sipil Negara (ASN), penyuluh swadaya, dan penyuluh swasta. Tugas seorang penyuluh disesuaikan dengan kebutuhan instansi atau lembaga tempat penyuluh bernaung. Tugas penyuluh ASN diatur melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2008 yang menjelaskan tugas penyuluh dalam pelaksanaan penyuluhan pertanian terdiri dari penyusunan materi, perencanaan penerapan metode penyuluhan, dan mengembangkan kelembagaan petani.

Penyusunan materi penyuluhan pertanian mengacu pada sumber daya dan alat peraga yang dirancang untuk mendesiminasikan pengetahuan dan praktik kepada petani. Materi penyuluhan dibuat untuk menjembatani kesenjangan antara penelitian ilmiah dan aplikasi praktis di lapangan. Brunner *et al* (2019) menjelaskan langkah-langkah dalam menentukan materi penyuluhan pertanian yaitu:

1. Memahami kebutuhan spesifik, latar belakang budaya, dan tingkat melek huruf petani atau anggota masyarakat yang akan menggunakan materi tersebut.
2. Melakukan survei dengan mengumpulkan informasi tentang tantangan yang dihadapi oleh petani.
3. Menggunakan penelitian dan penemuan baru dari ilmuwan pertanian untuk memastikan materi diperoleh dari metode dan praktik yang telah terbukti kebenaran dan efektivitasnya.
4. Menentukan tujuan dan target capaian yang jelas dari materi yang akan disampaikan kepada petani.

5. Menyusun materi dengan struktur yang logis yaitu bertahap dari mulai konsep dasar lalu membahas topik yang lebih kompleks.
6. Memanfaatkan alat bantu visual seperti diagram, bagan, dan gambar untuk meningkatkan pemahaman petani.

Penyusunan materi penyuluhan pertanian dengan mengikuti langkah-langkah di atas akan dapat menciptakan penyuluhan yang efektif dalam memenuhi kebutuhan petani. Disamping itu, ujungnya dari penyampaian materi penyuluhan tersebut adalah meningkatnya praktik pertanian dan perekonomian petani (Brunner *et al.*, 2019). Materi yang baik akan sulit disampaikan tanpa penggunaan teknik atau metode yang tepat. Penyuluhan pertanian bergantung pada berbagai metode untuk secara efektif mengkomunikasikan informasi dan terlibat dengan petani (Brunner *et al.*, 2019). Menurut Abdullah *et al* (2023) teknik atau metode penyuluhan pertanian yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

1. Mengunjungi rumah petani. Teknik ini digunakan agar penyuluh dapat melakukan pendekatan terhadap petani, memperoleh gambaran visual terkait aspek sosial dan ekonomi petani, dan mempermudah dalam menyampaikan inovasi.
2. Kunjungan lapangan. Teknik ini digunakan oleh penyuluh dengan mengunjungi area usahatani yang dikelola oleh petani seperti kebun, sawah, kandang, ataupun tambak, tujuannya mempercepat implementasi dari inovasi serta memperoleh gambaran kondisi usahatani.
3. Kunjungan kantor. Teknik ini biasanya dilakukan dalam skala kelompok tani yang melakukan inisiasi untuk mengunjungi kantor Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) di area setempat, tujuannya untuk melakukan konsultasi mendalam terhadap *stakeholder* yang ada.
4. Surat menyurat. Teknik semacam ini masih digunakan di beberapa daerah dengan cara melakukan sosialisasi melalui aktivitas surat menyurat antar penyuluh ataupun pemerintah terhadap petani perorangan atau kelompok tani, tujuannya agar mempermudah penyebaran informasi.
5. Telepon. Teknik ini biasanya digunakan pada kondisi tertentu yang tidak memungkinkan penyuluh melakukan kunjungan secara langsung ke lapangan. Penggunaan teknik ini digunakan pada saat terjadi pandemi covid-19 yang lalu.

6. Demonstrasi (Sekolah Lapang). Teknik ini biasa digunakan oleh penyuluh untuk memberikan pengetahuan sekaligus pengalaman implementasi secara langsung bagi para petani dengan metode demonstrasi. Demonstrasi yang dilakukan dapat berupa demonstrasi cara, demonstrasi hasil, demonstrasi plot (demplot), ataupun demonstrasi usahatani.
7. Wisata. Teknik ini digunakan untuk memberikan pengalaman berbeda bagi petani dengan melakukan studi banding atau kunjungan ke area percontohan terhadap suatu inovasi tertentu yang dapat diadopsi oleh petani.

Metode yang sering digunakan khususnya dalam penyebaran inovasi adalah dengan melakukan sekolah lapang. Sekolah lapang merupakan serangkaian aktivitas penyuluhan dengan mengkombinasikan metode ceramah, demplot, serta pertemuan di lapangan yang merupakan bagian dari metode diseminasi atau penyebaran teknologi (Risna *et al.*, 2020). Tujuan dari sekolah lapang adalah menciptakan efisiensi, kemajuan, produktivitas tinggi, dan keberlanjutan bagi usahatani ataupun ternak yang dikelola oleh petani (Asnamawati *et al.*, 2018). Oleh karena itu, sekolah lapang dinilai efektif digunakan pada proses penyuluhan pertanian khususnya dalam rangka melakukan transfer teknologi dan inovasi.

2.1.4 Tingkat Partisipasi

Partisipasi merupakan tindakan berkontribusi dalam suatu kegiatan secara bersama dan dapat dipertanggungjawabkan yang dilakukan oleh individu, kelompok, dan masyarakat untuk menyelesaikan masalah atau menemukan potensi yang dapat dimanfaatkan bersama (Siregar, 2020). Partisipasi petani dapat didefinisikan sebagai keterlibatan petani dalam suatu proses atau rangkaian kegiatan (Simanjuntak *et al.*, 2018). Bentuk kegiatan yang biasa diikuti oleh petani diantaranya seperti penyuluhan, sekolah lapang, dan kegiatan lain yang berhubungan dengan upaya meningkatkan produktivitas lahan petani.

Partisipasi petani dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni tingkat pendidikan, motivasi, dan sikap petani (Simanjuntak *et al.*, 2018). Motivasi sangat berpengaruh terhadap keputusan petani untuk ikut berpartisipasi dalam suatu kegiatan. Pada kegiatan penyuluhan, petani pada umumnya memiliki motivasi seperti ingin meningkatkan produksi, meminimalisir biaya produksi, meningkatkan pendapatan, dan mengetahui cara budidaya yang baik (Zuriani, 2021). Akan tetapi,

pada situasi tertentu terjadi hilangnya motivasi petani, sehingga menyebabkan kurangnya partisipasi petani terhadap kegiatan penyuluhan. Penyebab hilangnya motivasi petani dipengaruhi oleh situasi lingkungan yang tak acuh (Zuriani, 2021).

Kepuasan erat kaitannya dengan keberlanjutan partisipasi petani terhadap kegiatan yang diikuti. Peningkatan partisipasi petani dapat terjadi apabila petani merasa puas dengan kegiatan yang diselenggarakan, akan tetapi partisipasi dapat menurun jika petani merasa tidak puas terhadap kegiatan tersebut (Nurmayasari *et al.*, 2020). Oleh karena itu, tingkat kepuasan petani perlu diidentifikasi agar dapat mengetahui penyebab peningkatan atau penurunan partisipasi pada kegiatan penyuluhan.

2.1.5 Konsep Kepuasan

Kepuasan diartikan sebagai sebuah perasaan senang ataupun kecewa atas perbandingan antara ekspektasi dan hasil kinerja yang dirasakan terhadap produk, layanan, ataupun jasa yang diterima (Kotler & Keller, 2016). Berdasarkan pengertian tersebut, apabila kinerja lebih rendah daripada harapan maka seseorang akan merasa tidak puas. Begitupun sebaliknya, apabila kinerja memenuhi atau melebihi harapan maka seseorang merasa puas atau senang. Menurut Rangkuti (2006), kepuasan pelanggan juga dapat didefinisikan sebagai kesesuaian respon terhadap tingkat kepentingan sebelumnya dan tingkat kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian atau setelah layanan diterima. Tingkat kepentingan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk jasa yang akan dijadikannya standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut. Tingkat kinerja merupakan tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan tujuan suatu organisasi.

Kepuasan dipengaruhi oleh kualitas produk barang atau jasa, serta dapat membentuk loyalitas pelanggan (Cahyono & Fahmi, 2022). Oleh karena itu, untuk mengevaluasi kualitas suatu produk dan menciptakan loyalitas konsumen biasanya dilakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan. Pengukuran tingkat kepuasan adalah serangkaian penerapan metode yang digunakan untuk mengetahui tinggi atau rendahnya kepuasan seseorang terhadap suatu produk (Budhi & Sumiari, 2017).

Pengukuran tingkat kepuasan diimplementasikan pada berbagai sektor seperti manufaktur, kesehatan, pertanian, dan pelayanan publik (Nugraha & Kurniawansyah, 2022; Pramudya, 2023; Wakhidah *et al.*, 2024). Salah satu aktivitas di bidang pertanian yang seringkali berkaitan dengan konsep kepuasan adalah penyuluhan. Penyuluhan dapat digolongkan ke dalam produk jasa karena merupakan bentuk pelayanan penyuluh pertanian kepada petani (Aqil Mushoddaq *et al.*, 2022). Evaluasi terhadap kinerja pelayanan penyuluh pertanian dapat dilakukan melalui pengukuran tingkat kepuasan petani dalam memperoleh pelayanan tersebut (Arifin, 2015).

Penggunaan metode pengukuran yang umum dilakukan terhadap tingkat kepuasan adalah dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Gunawan & Iqbal, 2018; Lin, 2011; S. N. Lubis, Fauzia, & Utami, 2020). CSI merupakan metode pengukuran yang menggunakan atribut-atribut tertentu yang hasilnya berupa persentase terhadap survei kepuasan pelanggan (Budhi & Sumiari, 2017). Sementara itu, IPA adalah alat bantu untuk membandingkan antara kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dengan tingkat kepuasan yang diinginkan (Firdaus, 2020; Noer, 2016). Kedua metode tersebut dapat digunakan secara bersamaan dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Disamping itu, terdapat beberapa metode pengukuran lainnya yang biasa digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang tersaji pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kelebihan dan Kekurangan Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan

Metode	Kelebihan	Kekurangan
<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	• Memberikan informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki. • Memberikan skala dan nilai dari kepuasan yang memiliki sensitifitas dan reliabilitas yang cukup tinggi.	• Tidak memberikan informasi skala prioritas mengenai atribut yang perlu diperbaiki
<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	• Memberikan informasi mengenai atribut prioritas yang perlu diperbaiki. • Mudah dalam menerjemahkan informasi spesifik melalui kuadran analisis	• Tidak memberikan usulan perbaikan secara langsung terhadap kekurangan yang timbul dari pelayanan yang dianalisis

Metode	Kelebihan	Kekurangan
<i>Net Promoter Score</i> (NPS)	Memberikan Informasi mengenai perbandingan kepuasan seseorang terhadap suatu perusahaan dengan kompetitornya.	• Tidak memberikan informasi mengenai atribut yang harus diperbaiki
<i>Customer Satisfaction Score</i> (CSAT)	Memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan melalui pengelompokkan kebutuhan dan sentimen.	• Tidak memberikan informasi skala prioritas mengenai atribut yang perlu diperbaiki • Tidak memberikan usulan perbaikan secara langsung terhadap kekurangan dari pelayanan yang dianalisis
<i>Customer Effort Score</i> (CES)	Memberikan informasi mengenai pengalaman penggunaan produk.	Tidak memberikan keleluasaan bagi pelanggan untuk menyampaikan kekurangan produk di luar <i>user experience</i>
<i>Uji Chi Square</i> dan <i>Order Logit Model</i>	Memberikan informasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	Tingkat keakuratan sangat tergantung jumlah responden dan banyak variabel yang digunakan

Sumber : (Elias *et al.*, 2015; Fadhila, 2023; F. S. Lubis *et al.*, 2020; Nicereply, 2015a, 2015b; Reza Amri *et al.*, 2020; S. T. Safitri *et al.*, 2021; Situmorang *et al.*, 2016; Sugiharta *et al.*, 2023)

Berdasarkan tabel tersebut pengukuran tingkat kepuasan yang paling dapat memberikan hasil signifikan serta skala prioritas atribut yang perlu diperbaiki adalah dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penggunaan kedua metode tersebut saling melengkapi satu sama lain. CSI pada prinsipnya memberikan informasi mengenai skala kepuasan pelanggan atau seseorang yang menerima layanan berdasarkan atribut tertentu secara menyeluruh (Alam & Oktavianti, 2020). Sedangkan IPA memberikan informasi spesifik mengenai skala prioritas atribut yang perlu diperbaiki terlebih dahulu (Fernando *et al.*, 2022). Hasil dari pengukuran terhadap tingkat kepuasan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan dan untuk meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan (Mulyo Widodo & Sutopo, 2018).

2.1.6 Konsep Jasa dan Kualitas Jasa

Jasa memiliki definisi yang luas dan beragam tergantung pada konteks yang ingin digunakan. Tjiptono dan Chandra (2016) menjelaskan jasa ke dalam tiga lingkup definisi yaitu secara industri, penawaran, dan proses. Definisi jasa dalam

konteks industri digunakan untuk menggambarkan sub sektor pada kategorisasi aktivitas ekonomi, contohnya yaitu usaha transportasi, perdagangan ritel, pendidikan, penyuluhan, dan layanan publik. Sedangkan dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk yang memiliki output non-fisik. Sementara itu, dalam konteks jasa sebagai proses dapat mencerminkan penyampaian jasa melalui interaksi personal, kinerja (*performances*), dan pengalaman layanan. Adapun menurut Kotler dan Keller (2016), jasa diartikan sebagai tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lainnya, bersifat tidak berwujud dan tidak mengubah status kepemilikan apapun.

Kepuasan berkaitan langsung dengan kualitas jasa atau pelayanan (Marnovita, 2020). Kualitas jasa didefinisikan sebagai sebuah perbandingan antara persepsi konsumen dengan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen yang berupa kontrol terhadap tingkat keunggulan yang ada (Winata & Fiqri, 2017). Kualitas jasa berfokus pada pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan, dengan asumsi apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas jasanya memuaskan (Winata & Fiqri, 2017). Keunggulan pada kualitas jasa dapat menggambarkan kesetiaan pelanggan, loyalitas, dan keterlibatan (Srivastava, 2023). Kualitas jasa diklasifikasikan ke dalam beberapa dimensi jasa atau dimensi pelayanan (Fatihudin & Firmansyah, 2019; Kotler & Keller, 2016; Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Menurut Kotler dan Keller (2016), klasifikasi dimensi pelayanan terdiri dari sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), adalah ketersediaan fasilitas fisik ataupun perlengkapan yang dapat digunakan dalam menunjang pelayanan terhadap pelanggan. Dimensi ini dibutuhkan agar perusahaan dapat menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Fasilitas fisik yang dimaksud dapat berupa gedung, gudang, teknologi yang digunakan, ataupun kemampuan pegawai dalam menjelaskan produk perusahaan.
2. *Reliability* (Keandalan), merupakan kemampuan dalam memenuhi layanan terhadap pelanggan yang telah dijanjikan tanpa adanya kekurangan apapun. Kinerja perusahaan dalam melayani pelanggan semestinya sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan diantaranya seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama atau tanpa diskriminasi, dan bersikap hangat.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan), adalah respon yang dilakukan oleh karyawan selaku penyedia layanan terhadap pelanggan dengan proses yang cepat atau tanpa menunggu. Selain itu, pelanggan juga berhak mendapatkan penyampaian informasi yang jelas serta mendapatkan bantuan sesuai keinginan.
4. *Assurance* (Jaminan), merupakan pengetahuan dan tingkah laku yang dimiliki oleh penyedia jasa sehingga memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Jaminan atau kepastian yang berhak diperoleh pelanggan diantaranya seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Semua komponen tersebut diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
5. *Emphaty* (Empati), adalah kepedulian penyedia jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan kepentingan pelanggan dengan memberikan perhatian secara personal dan jam operasi yang nyaman. Sikap empati yang dapat diberikan kepada pelanggan yakni memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, menerapkan waktu operasional yang nyaman bagi pelanggan, atau menghargai loyalitas pelanggan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Ika Listiawati (2010)	Menganalisis tingkat kepuasan petani. Analisis data menggunakan metode IPA dan CSI. Atribut indikator yang digunakan mengikuti pembagian dimensi kualitas jasa.	Subjek yang diteliti merupakan petani di wilayah Balai Penyuluh Pertanian dan Kehutanan (BP3K) Ciawi Kabupaten Bogor. Penentuan responden dilakukan secara purposive.	Hasil analisis IPA menunjukkan atribut yang dianggap petani paling penting yaitu pengetahuan dan kecakapan penyuluh dalam memberikan materi serta cara berkomunikasi. Sedangkan atribut dengan kinerja paling tinggi yaitu sikap penyuluh yang ramah dan mudah ditemui. Hasil analisis CSI sebesar 74,53 persen yang berarti terkategori puas.

Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
A. Annisa, M. Ridwan, dan T. Rasyid (2020) <i>Analysis of Farmers Satisfaction On The Services Quality of Cattle Insurance Program in Mamuju District, Gowa Regency</i>	Menganalisis tingkat kepuasan petani pada suatu program dan alat analisisnya menggunakan IPA dan CSI	Subjek yang diteliti yaitu petani yang berpartisipasi dalam program asuransi ternak di Kecamatan Manuju, Kabupaten Gowa sebanyak 50 petani. Penentuan responden menggunakan formula slovin. Objek yang diteliti yaitu layanan yang diberikan oleh Cattle Insurance Program (CIP). Indikator yang digunakan mencakup pemrosesan klaim, manajemen administrasi, dan kejelasan informasi yang diberikan tentang program asuransi.	Hasil perhitungan CSI sebesar 68,49% pada rentang 66-80,99% yang berarti petani merasa puas terhadap kualitas pelayanan CIP. Hasil IPA menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh petani diantaranya keterampilan komunikasi petugas, pemahaman petugas, ketanggapan petugas dan kesesuaian jaminan asuransi yang diterima petani.
Asep Saepul Alam dan Neta Oktavianti (Alam & Oktavianti, 2020) <i>Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan (Studi Kasus di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur</i>	Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan dan alat analisis yang digunakan menggunakan IPA dan CSI. Objek yang diteliti adalah kinerja penyuluh pertanian serta pengaruhnya terhadap kepuasan petani. Indikator yang digunakan terdiri dari atribut layanan.	Subjek yang diteliti yaitu petani di Desa Sukasari, Kecamatan Cilaku, Kabupaten Cianjur.	Atribut yang dianggap penting oleh petani yaitu penampilan penyuluh, kemampuan menggunakan bahasa setempat, kunjungan secara teratur, pelayanan yang sama, perhatian terhadap masalah petani. Nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 1,86 dan tingkat kinerja sebesar 1,80. Sedangkan hasil dari CSI sebesar 38,31%. Dari perhitungan IPA dan CSI menunjukkan petani merasa kurang puas atas kinerja penyuluh lapangan di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur.

Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil
Akhmad Aqil Mushoddaq, Wulan Sumekar, dan Suryani Nurfadillah (2022)	Menganalisis tingkat kepuasan petani, menggunakan metode survei, alat analisis IPA dan CSI, indikator terdiri dari kemampuan penyuluh, komunikasi dan kualitas pelayanan.	Subjek yang diteliti yaitu anggota kelompok tani di Desa Purwosari sebanyak 70 orang dengan sampling acak sederhana.	Hasil penelitian menunjukkan nilai kepentingan dan kinerja penyuluh pertanian sebesar 79,01% artinya kepentingan dan kinerja penyuluh pertanian di Desa Purwosari Kecamatan Mijen cukup baik. Nilai rata-rata dalam analisis CSI sebesar 65,6% yang berarti bahwa tingkat kepuasan petani merasa cukup puas terhadap kinerja penyuluh pertanian.
Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh di Desa Purwosari Kecamatan Mijen Kota Semarang	Objek yang diteliti yakni kinerja penyuluh pertanian dan tingkat kepuasan petani terhadap layanan penyuluh.		
Nurul Wakhidah, Irwan Bempa, dan Larasati Sukmadewi Wibowo (2024)	Menganalisis tingkat kepuasan petani jagung, Objek yang diteliti yakni kinerja penyuluh dan kepuasan petani. Metode yang digunakan survei.	Subjek yang diteliti yakni petani di Desa Tupa, Kecamatan Bulango Utara, Kabupaten Bone Bolango. Alat analisis yang menggunakan skala likert dengan pendekatan skoring sehingga kepuasan petani diukur dengan cara menghitung jumlah skor pertanyaan positif dan negatif mengenai kinerja penyuluh kemudian dicari skor untuk mengetahui besar presentase dari responden.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor diatas 66,8% nilai tersebut ada pada rentang antara 67-100% hal ini berarti tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian menunjukkan sangat puas.
Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Pada Gapoktan Teratai Indah			

2.3 Pendekatan Masalah

Tujuan utama Yayasan Edu Farmers International (EFI) menyelenggarakan program BUN *batch* ketujuh di Desa Lambara adalah untuk meningkatkan kapasitas, kompetensi, dan produktivitas petani jagung di area tersebut. Serangkaian aktivitas pendampingan dilakukan selama empat bulan bersama 60

petani mitra yang tergabung dalam program BUN. Sekolah lapang yang merupakan salah satu agenda penting dalam program BUN. Sekolah lapang ini merupakan wadah dan sarana bagi para petani dampingan untuk mendapatkan pengetahuan, pengalaman praktik di lapangan, transfer teknologi, dan transfer inovasi bersama tim fasilitator dan *Farmers Development Associate* (FDA). FDA yaitu generasi muda yang diberikan fasilitas oleh Yayasan EFI untuk mengikuti berbagai kegiatan yang dilakukan oleh fasilitator, membantu kegiatan sekolah lapang, merumuskan materi, melakukan kunjungan rutin, dan lain sebagainya. Pada kegiatan BUN anggota FDA berasal dari mahasiswa yang mengikuti program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

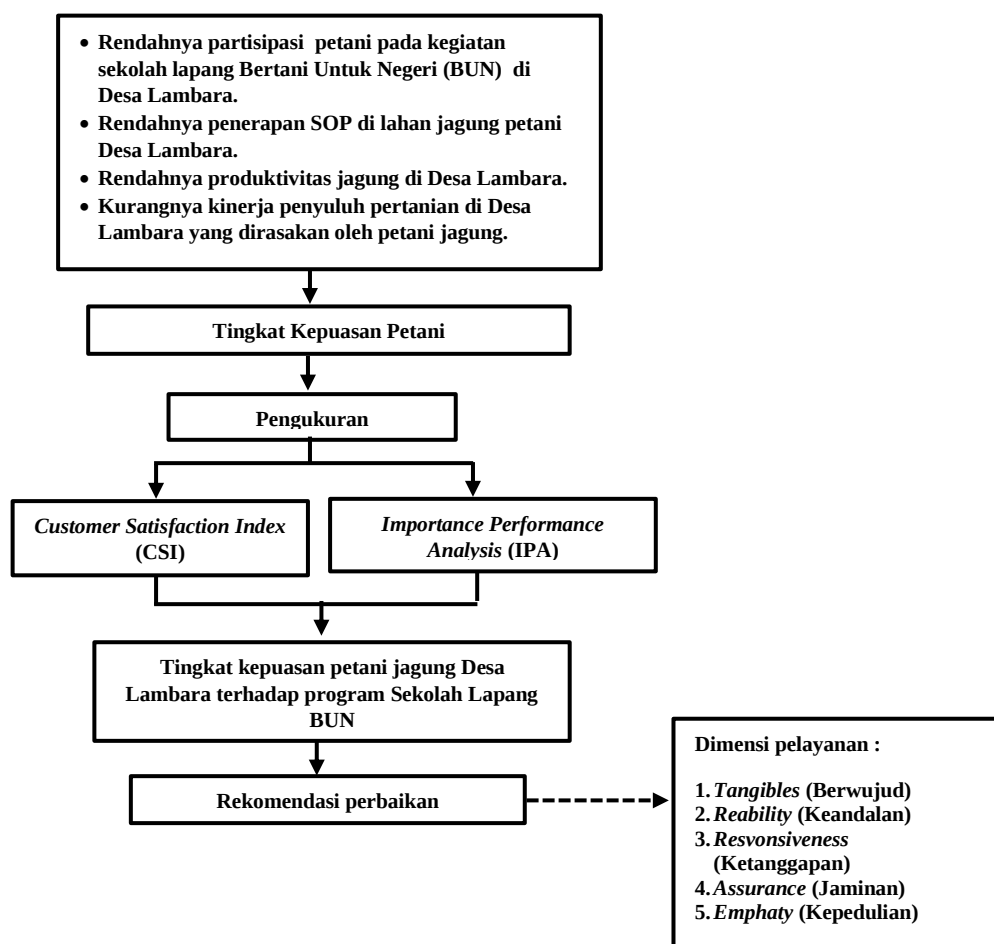
Pada lima pertemuan sekolah lapang berdasarkan data di lapangan angka partisipasi petani dampingan di Desa Lambara menunjukkan angka paling rendah. Hal ini menjadi salah satu urgensi adanya pengukuran tingkat kepuasan petani terhadap Program Sekolah Lapang Bertani Untuk Negeri di Desa Lambara. Hasil pengukuran ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi Yayasan EFI pada pelaksanaan program BUN berikutnya.

Besarnya potensi komoditas jagung di Desa Lambara juga menjadi alasan utama Yayasan EFI menjadikan daerah tersebut sebagai area operasional BUN. Desa Lambara merupakan penghasil jagung terbesar di Kecamatan Tanambulava, akan tetapi produksi dan produktivitas usahatani jagung di Desa Lambara masih tergolong rendah. Para petani jagung di Desa Lambara juga mengeluhkan kurangnya perhatian penyuluh pertanian yang jarang berinteraksi dengan petani. Hal tersebut mengakibatkan beberapa program pemerintah tidak tersalurkan dengan baik seperti penyuluhan pertanian, bantuan benih dan pupuk, serta program kredit pertanian.

Program BUN merupakan program yang terus dilaksanakan secara berkelanjutan, terbukti hingga saat ini telah memasuki penyelenggaraan angkatan (*batch*) ketujuh pada tahun 2023. Pelaksanaan program yang dilakukan secara berkesinambungan ini perlu adanya tolak ukur evaluasi terhadap kegiatan yang sebelumnya telah dilakukan. Tolak ukur ini dapat berupa tingkat kepuasan petani

dampingan khususnya terhadap salah satu kegiatan unggulan pada program BUN yaitu sekolah lapang.

Tingkat kepuasan petani diukur dengan menyebarkan kuesioner terhadap para petani dampingan di Desa Lambara yang bermitra dengan program BUN. Alat ukur yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang hasilnya dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi bagi *stakeholder* terkait, khususnya Yayasan EFI selaku penyelenggara. Pada akhir penelitian ini akan disajikan rekomendasi perbaikan terhadap hasil pengukuran kepuasan petani di Desa Lambara berdasarkan beberapa dimensi pelayanan. Dengan mempertimbangkan beberapa hal yang menyangkut permasalahan dan kajian teori di atas, maka penelitian ini disusun dengan kerangka pendekatan masalah sebagai berikut:



Sumber : Data Primer (2024)

Gambar 3. Kerangka Pendekatan Masalah