

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Pengumpulan data pada penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan Desember 2023. Penelitian ini dilakukan di Desa Lambara, Kecamatan Tanambulava, Kabupaten Sigi, Sulawesi Tengah. Pemilihan tempat dilakukan secara *purposive* (sengaja) didasarkan pada pertimbangan bahwa Desa Lambara merupakan salah satu area dari Program BUN yang memiliki tingkat partisipasi pada sekolah lapang terendah dibanding tiga desa lainnya yang menjadi sasaran program BUN. Selain itu, petani jagung di Desa Lambara juga memiliki produktivitas lahan, tingkat pengetahuan, dan persentase penerapan SOP terendah dibandingkan area lain. Selanjutnya, penyusunan skripsi dan pelaksanaan analisis data penelitian dilaksanakan mulai Agustus 2024 sampai Januari 2025. Berikut merupakan jadwal pelaksanaan penelitian yang tersaji pada Tabel 4.

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan Pengambilan Data Penelitian

Tahapan Kegiatan	Bulan										
	Agt 23	Sep 23	Ok 23	Nov 23	Des 23	Agt 24	Sep 24	Okt 24	Nov 24	Des 24	Jan 25
Perencanaan penelitian											
Survei pendahuluan											
Bimbingan dan konsultasi											
Pengambilan data penelitian											
Penyusunan proposal usulan penelitian											
Seminar usulan penelitian											
Pelaksanaan penelitian dan pengolahan data											
Penulisan hasil penelitian											
Seminar kolokium											
Revisi hasil kolokium											
Sidang skripsi											

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Metode survei merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari suatu populasi dan peneliti melakukan proses pengumpulan data melalui wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner (Sugiyono, 2022a). Kegiatan survei dalam penelitian ini dilaksanakan terhadap petani yang bermitra dengan program BUN yaitu di Desa Lambara yang merupakan salah satu dari empat desa sasaran Program BUN. Petani yang dipilih sebagai mitra oleh BUN adalah berdasarkan kesepakatan dengan pemerintah desa setempat. Pertimbangan BUN dalam memilih petani sebagai mitra yaitu hanya petani yang sedang menjalankan dan mengembangkan usaha pertanian komoditas jagung.

3.3 Teknik Penentuan Responden

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan menggunakan sampling total/sensus. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel tanpa menggunakan metode acak, artinya, tidak semua individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2022a). Sampling total adalah cara pengambilan sampel apabila seluruh anggota populasinya diambil sebagai sampel dan penelitian yang dilakukan pada populasi dibawah 100 (Sugiyono, 2019). Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu seluruh petani Desa Lambara yang bermitra dengan program BUN sebanyak 60 orang petani.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Berikut adalah penjelasan dari data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan biasanya bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti (Balaka, 2022). Data primer dalam penelitian ini dari hasil observasi lapangan dan dengan melakukan wawancara langsung kepada petani yang menjadi peserta sekolah lapang BUN dengan membagikan instrument penelitian (kuesioner) yang berisi

tentang evaluasi sekolah lapang terhadap tingkat kepuasan petani. Skala pengukuran yang digunakan yakni skala *Likert* dimana responden menandai tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan terhadap masing-masing objek pertanyaan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya (Balaka, 2022). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber literatur dan penelitian terdahulu sebagai data pelengkap yang dibutuhkan penulis, data juga diambil dari berbagai instansi terkait, seperti Dinas Pertanian Sulawesi Tengah, Badan Pusat Statistik, jurnal nasional dan jurnal internasional.

Adapun teknik yang diterapkan dalam penelitian ini untuk pengumpulan data dan informasi yang sangat dibutuhkan untuk dapat menjawab tujuan penelitian adalah :

1. Observasi Lapangan, yaitu aktivitas yang dilakukan dengan cara mengamati dan mengidentifikasi fenomena serta hal-hal yang berkaitan dengan rumusan masalah penelitian.
2. Wawancara, yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memperdalam informasi dari responden terkait berbagai hal yang berkaitan dengan masalah di dalam penelitian. Dalam proses wawancara dibantu dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner yaitu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa daftar pernyataan maupun pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.
3. Studi Pustaka, yaitu kegiatan mengkaji berbagai literatur berupa buku, jurnal ilmiah, prosiding, tesis, disertasi, laporan institusi terkait, sumber dari media dan internet, serta berbagai referensi lainnya.
4. Dokumentasi, yaitu mengambil dan menyimpan foto saat kegiatan penelitian dilaksanakan baik ketika pelaksanaan sekolah lapang maupun wawancara responden.

3.5 Definisi dan Operasional Variabel

3.5.1 Definisi Variabel

Variabel dalam penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai serta obyek atau kegiatan dari seseorang dan mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2022b). Berikut merupakan definisi variabel dalam penelitian ini :

1. Kepuasan petani adalah perasaan senang dan tidak setelah membandingkan kinerja atau hasil dari program sekolah lapang BUN yang dirasakan dengan yang diharapkan.
2. Tingkat kinerja dalam program sekolah lapang BUN adalah hasil nyata dari kegiatan sekolah lapang yang dapat dinikmati atau dirasakan oleh petani Desa Lambara yang bermitra dengan BUN.
3. Tingkat kepentingan adalah tingkat harapan petani terhadap pelayanan yang diberikan oleh fasilitator dalam program sekolah lapang BUN.
4. Atribut tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja pelayanan fasilitator pada program sekolah lapang terdiri dari lima atribut diantaranya :
 - a) Berwujud (*Tangible*). Ketersediaan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan fasilitator dalam menyampaikan materi sekolah lapang dengan melakukan komunikasi yang baik.
 - b) Keandalan (*Reliability*). Kemampuan fasilitator memberikan pelayanan dalam kegiatan sekolah lapang dengan memperhatikan ketepatan waktu, tanpa diskriminasi, dan bersikap hangat.
 - c) Ketanggapan (*Responsiveness*). Kemampuan fasilitator dalam membantu mengatasi masalah yang dihadapi petani serta memberikan pelayanan secara cepat.
 - d) Jaminan (*Assurance*). Kemampuan fasilitator atas pengetahuan materi sekolah lapang secara tepat, sopan santun, dan kredibilitas.
 - e) Empati (*Empathy*). Kemampuan fasilitator dalam memberikan perhatian kepada petani.

3.5.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 5. Operasionalisasi Variabel Mutu Pelayanan

No	Dimensi	Atribut	Keterangan	Skala Ukur	Skor
1	Berwujud	1. Kualitas makanan, minuman, dan snack yang disediakan pada saat sekolah lapang.	A1	Menggunakan skala likert dan data berbentuk ordinal	1-7
		2. Pemanfaatan alat peraga (papan tulis, demonstrasi, dsb) dalam membantu proses pembelajaran di sekolah lapang	A2		
2	Keandalan	3. Kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi sekolah lapang	A3	Menggunakan skala likert dan data berbentuk ordinal	1-7
		4. Cara berkomunikasi fasilitator dalam kegiatan sekolah lapang	A4		
		5. Efektivitas sekolah lapang dalam memberi pengetahuan baru	A5		
3	Ketanggapan	6. Penyesuaian fasilitator dalam menjadwalkan sekolah lapang agar tidak berbentrok dengan jadwal pribadi petani	A6	Menggunakan skala likert dan data berbentuk ordinal	1-7
		7. Penyesuaian fasilitator terhadap respon petani mengenai tingkat kesulitan materi yang disampaikan	A7		
4	Jaminan	8. Metode pembelajaran yang diterapkan dalam membantu memahami materi sekolah lapang	A8	Menggunakan skala likert dan data berbentuk ordinal	1-7
		9. Pengetahuan fasilitator terhadap materi yang dibawa saat sekolah lapang	A9		
		10. Kesesuaian topik yang diangkat di sekolah lapang dengan situasi yang dihadapi di lahan	A10		
5	Empati	11. Keterampilan fasilitator sekolah lapang dalam membangun suasana belajar yang mendukung aktif berpartisipasi	A11	Menggunakan skala likert dan data berbentuk ordinal	1-7
		12. Kemampuan fasilitator dalam mendesain sekolah lapang menjadi menyenangkan bagi petani	A12		

Pada Tabel 5, dapat diketahui atribut pelayanan yang digunakan. Berikut merupakan penjabaran dari masing-masing atribut pelayanan yang digunakan

dalam pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada sekolah lapang BUN:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa dimensi *tangible* menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik suatu organisasi dalam memberikan pelayanan. Terdapat dua atribut yang termasuk ke dalam dimensi *tangible* pada pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sekolah lapang BUN yaitu:

- a. Kualitas makanan, minuman dan *snack* yang disediakan pada saat sekolah lapang. Salah satu pelayanan yang bersifat fisik dan manfaatnya dirasakan secara langsung oleh petani pada saat sekolah lapang adalah berbentuk makanan, minuman, dan *snack*. Penyediaan makanan, minuman, dan *snack* adalah bagian dari pelayanan yang diberikan oleh tim BUN kepada petani sebagai peserta kegiatan sekolah lapang. Kualitas makanan, minuman, dan *snack* yang disediakan menjadi salah satu hal yang penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kenyamanan petani saat menghadiri kegiatan sekolah lapang. Selain itu, makanan, minuman, dan *snack* yang dikonsumsi petani dapat mempengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap pelaksanaan sekolah lapang.
- b. Pemanfaatan alat peraga (papan tulis, demonstrasi, dan lain sebagainya) dalam membantu proses pembelajaran di sekolah lapang. Bentuk pelayanan lain dari tim BUN pada kegiatan sekolah lapang adalah penggunaan alat peraga yang beragam di setiap pertemuan. Alat peraga yang dimaksud adalah alat yang digunakan untuk mempermudah fasilitator dalam menyampaikan informasi atau inovasi baru kepada petani. Alat peraga yang digunakan dapat berbentuk papan tulis, seperangkat alat demonstrasi, proyektor, pengeras suara, dan lain sebagainya. Respon petani terhadap ketersediaan alat peraga yang diberikan oleh tim BUN menjadi hal yang penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan petani terhadap kegiatan sekolah lapang BUN. Selain itu, ketersediaan alat peraga juga dapat mempengaruhi kenyamanan petani serta efektivitas sekolah lapang dalam memberikan pengetahuan baru bagi petani.

2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan dimensi *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat, sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, dan konsisten. Terdapat tiga atribut yang termasuk ke dalam dimensi *reliability* pada pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sekolah lapang BUN, yaitu:

- a. Kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi sekolah lapang. Salah satu aspek pada dimensi keandalan yang penting untuk diperhatikan adalah kemampuan dari fasilitator dalam menjelaskan materi pada sekolah lapang. Kemampuan menjelaskan materi adalah cara fasilitator menjelaskan atau menyampaikan informasi seperti penyederhanaan materi yang kompleks. Kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi sekolah lapang berfokus pada kejelasan dan ketepatan penyampaian informasi, mampu menyusun informasi secara sistematis, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, serta memberikan contoh yang relevan. Hal ini merupakan kunci keberhasilan kegiatan sekolah lapang dalam melaksanakan diseminasi inovasi kepada petani sebagai peserta sekolah lapang. Kemampuan fasilitator akan menentukan berhasil atau tidaknya penyampaian inovasi baru kepada petani. Semakin baik kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi maka akan semakin mudah petani untuk menerima inovasi baru yang disampaikan. Akan tetapi, apabila kemampuan fasilitator dalam menjelaskan materi tidak begitu baik maka petani akan sulit untuk menerima inovasi baru tersebut.
- b. Cara berkomunikasi fasilitator dalam kegiatan sekolah lapang. Fasilitator dalam kegiatan sekolah lapang BUN dibantu oleh asisten fasilitator yang disebut sebagai FDA. FDA merupakan anak-anak muda yang direkrut oleh BUN dan berasal dari berbagai daerah di Indonesia untuk mengoptimalkan diseminasi inovasi dan teknologi. Dengan latar belakang akademis, FDA diharapkan dapat menjembatani pengetahuan baru dengan pengalaman petani. Fasilitator dan FDA memiliki cara berkomunikasi yang berbeda-beda karena dipengaruhi oleh suku, adat istiadat, kebiasaan sehari-hari, pengaruh lingkungan, dan lain sebagainya. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam kegiatan sekolah lapang, karena dapat mempengaruhi seberapa baik

petani menerima informasi dan inovasi. Sebagian besar petani lebih menguasai bahasa daerahnya, serta lebih memahami istilah sederhana dibandingkan dengan istilah ilmiah. Cara berkomunikasi fasilitator mencakup metode dan gaya interaksi yang digunakan selama kegiatan baik secara verbal (kata-kata) maupun non-verbal (bahasa tubuh dan ekspresi wajah). Fasilitator perlu menciptakan suasana yang hangat, sehingga petani merasa nyaman untuk bertanya dan berbagi pengalaman. Komunikasi yang baik melibatkan mendengarkan dengan aktif dan memberikan umpan balik yang konstruktif.

- c. Efektivitas sekolah lapang dalam memberi pengetahuan baru. Tujuan dari pelaksanaan sekolah lapang BUN adalah memberikan pengetahuan baru bagi petani sebagai peserta kegiatan sekolah lapang. Pengetahuan baru diharapkan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan petani dalam melakukan budidaya jagung lebih baik serta akhirnya dapat meningkatkan produktivitas jagung milik petani. Sekolah lapang yang baik adalah sekolah lapang yang mampu mencapai tujuan dari pelaksanaan kegiatan sekolah tersebut. Efektivitas dari sekolah lapang dapat dirasakan secara langsung oleh petani sesaat setelah kegiatan sekolah lapang selesai dilaksanakan, karena petani akan merasakan apakah dirinya telah mendapatkan pengetahuan baru atau tidak sama sekali.

3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan *responsiveness* (ketanggapan) merupakan kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap terhadap keinginan atau keluhan yang diutarakan oleh konsumen. Terdapat dua atribut yang termasuk ke dalam dimensi *responsiveness* pada pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sekolah lapang BUN, yaitu:

- a. Penyesuaian fasilitator dalam menjadwalkan sekolah lapang agar tidak berbentrok dengan jadwal petani. Sekolah lapang BUN dilakukan sebanyak lima kali dalam kurun waktu empat bulan pendampingan. Pelaksanaan sekolah lapang yang cukup sering menjadikan petani harus menyesuaikan diri dengan aktivitas kesehariannya di lahan atau dengan agenda kepentingan petani lainnya. Aspek penyesuaian jadwal dengan kesibukan petani menjadi

hal yang penting untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi kenyamanan petani dalam mengikuti kegiatan sekolah lapang. Selain itu, penyesuaian fasilitator dalam menjadwalkan sekolah lapang juga akan mempengaruhi tingkat partisipasi atau kehadiran petani pada sekolah lapang tersebut.

- b. Penyesuaian fasilitator terhadap respon petani mengenai tingkat kesulitan materi yang disampaikan. Peran fasilitator dan FDA dalam kegiatan sekolah lapang adalah sebagai penyuluh dan pemberi informasi serta inovasi baru kepada petani. Pada praktiknya di lapangan, petani seringkali menghadapi kesulitan dalam menerima materi yang disampaikan. Hal ini merupakan hal yang wajar karena petani tidak terbiasa dengan kegiatan pembelajaran seperti sekolah lapang. Faktor lain yang mempengaruhi sulitnya petani dalam menerima materi adalah faktor usia. Sebagian besar petani yang mengikuti sekolah lapang BUN telah berusia lebih dari 40 tahun. Penyesuaian fasilitator terhadap respon petani merupakan kemampuan untuk mengadaptasi materi dan metode pengajaran berdasarkan umpan balik yang diterima. Jika petani merasa kesulitan memahami suatu materi, fasilitator harus mampu mengubah pendekatan, baik dengan menyederhanakan penjelasan, memberikan lebih banyak contoh, atau menggunakan metode yang lebih interaktif. Penyesuaian fasilitator terhadap respon petani mengenai tingkat kesulitan materi yang disampaikan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan utamanya dalam memastikan materi dapat diterima dengan baik atau tidak.

4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memberikan jaminan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen serta menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Terdapat tiga atribut yang termasuk ke dalam dimensi *assurance* pada pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sekolah lapang BUN, yaitu:

- a. Metode pembelajaran yang diterapkan dalam membantu memahami materi sekolah lapang. Pada pelaksanaan sekolah lapang BUN terdapat beragam metode pembelajaran yang digunakan dari mulai ceramah, demonstrasi, praktik, hingga percobaan. Penggunaan metode pembelajaran yang tepat akan

mempengaruhi keberhasilan sekolah lapang dalam memberikan pengetahuan dan inovasi baru kepada petani. Tujuan penggunaan metode pembelajaran yang beragam di setiap pertemuan sekolah lapang BUN adalah agar petani tidak merasa bosan serta dapat meningkatkan efektivitas sekolah lapang BUN. Penerapan metode pembelajaran untuk membantu petani memahami materi sekolah lapang merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan. Petani akan merasa nyaman dan mampu menerima informasi dan inovasi dengan baik apabila metode pembelajaran yang digunakan adalah metode yang tepat dan sesuai dengan keinginan petani. Sebaliknya apabila metode yang digunakan dianggap kurang tepat oleh petani maka petani akan merasa kurang nyaman bahkan tidak ingin mengikuti sekolah lapang berikutnya.

- b. Pengetahuan fasilitator terhadap materi yang dibawa saat sekolah lapang. Fasilitator dan FDA dalam pelaksanaan sekolah lapang BUN memiliki peran yang dominan karena penyampaian informasi dan inovasi baru disampaikan oleh fasilitator dan FDA. Fasilitator dan FDA harus memiliki pengetahuan yang baik terutama dalam menguasai materi yang dibawa saat sekolah lapang. Pengetahuan fasilitator mengenai materi yang diajarkan adalah atribut penting yang mendasari kredibilitas dan kepercayaan petani. Fasilitator yang memiliki pemahaman mendalam tentang topik yang dibawa dapat menjawab pertanyaan dengan tepat dan memberikan informasi tambahan yang relevan. Pengetahuan yang luas juga memungkinkan fasilitator untuk mengaitkan materi dengan situasi nyata yang dihadapi petani, sehingga meningkatkan relevansi pembelajaran. Kepercayaan petani terhadap informasi dan inovasi yang disampaikan oleh fasilitator dan FDA akan semakin tinggi apabila penguasaan terhadap materi tersebut juga baik. Sebaliknya, apabila penguasaan fasilitator dan FDA terhadap materi sekolah lapang kurang baik, petani menjadi kurang percaya terhadap informasi atau inovasi baru yang disampaikan.
- c. Kesesuaian topik yang diangkat di sekolah lapang dengan situasi yang dihadapi di lahan. Program BUN dalam pelaksanaan sekolah lapang sangat memperhatikan aspek kesesuaian topik yang diangkat dengan situasi yang

dihadapi petani di lahan. Fasilitator dan FDA dalam menentukan topik berpedoman terhadap arahan dari tim operasional BUN yang mewajibkan adanya upaya transformasi budidaya petani dari konvensional ke modern, antisipasi terhadap perubahan iklim, dan mengurangi ketergantungan terhadap input pertanian berbasis agrokimia. Akan tetapi, fasilitator dan FDA juga perlu mempertimbangkan situasi yang dihadapi oleh petani di lahan karena bisa jadi solusi yang ditawarkan tidak sesuai dengan kondisi permasalahan yang ada di lahan petani.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Kotler dan Keller (2016) menjelaskan *emphaty* (empati) merupakan kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan memperhatikan aspek hubungan pribadi dan peduli terhadap konsumen. Terdapat dua atribut yang termasuk ke dalam dimensi *emphaty* pada pengukuran tingkat kepentingan dan kinerja sekolah lapang BUN, yaitu:

- a. Kemampuan fasilitator dalam membangun suasana belajar yang mendukung aktif berpartisipasi. Fasilitator harus mampu menciptakan lingkungan yang positif dan inklusif, sehingga petani merasa dihargai dan terdorong untuk berkontribusi. Menyediakan ruang untuk diskusi kelompok sangat penting, karena ini memungkinkan petani untuk saling bertukar pengalaman dan ide-ide inovatif. Selain itu, keterlibatan petani dalam praktik langsung dapat membantu petani memahami konsep dengan lebih baik. Suasana yang mendukung ini juga meningkatkan rasa percaya diri petani, menjadikan mereka lebih proaktif dalam menyampaikan pendapat dan pertanyaan. Dengan memastikan petani terlibat secara aktif, interaksi dan kolaborasi dapat terjadi. Hal ini akan memastikan bahwa peran petani dalam kegiatan sekolah lapang dapat mendorong pencapaian tujuan program. Ketika petani merasa bahwa kontribusi mereka dihargai, mereka lebih cenderung untuk mengadopsi inovasi yang diajarkan. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan yang inklusif tidak hanya meningkatkan motivasi petani, tetapi juga berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang program sekolah lapang.
- b. Kemampuan fasilitator dalam mendesain sekolah lapang menjadi menyenangkan bagi petani. Pelaksanaan kegiatan sekolah lapang BUN tidak

hanya mengedepankan pencapaian tujuan saja, tetapi juga memperhatikan kesenangan petani dalam mengikuti kegiatan. Kenyamanan dan kesenangan petani sangat penting untuk diperhatikan karena akan mempengaruhi tingkat partisipasi petani pada pelaksanaan sekolah lapang BUN. Petani yang merasa nyaman dan senang dalam mengikuti sekolah lapang BUN akan dengan sukarela untuk mengikuti kegiatan sekolah lapang di pertemuan berikutnya. Akan tetapi, petani yang merasa tidak nyaman, bosan, serta kurang senang dalam mengikuti sekolah lapang BUN akan mengabaikan kegiatan sekolah lapang berikutnya, bahkan cenderung untuk mempengaruhi petani lain agar tidak hadir dalam sekolah lapang. Fasilitator dapat merancang kegiatan menarik yang mencakup aktivitas ringan seperti permainan dan hiburan.

3.6 Kerangka Analisis

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). IPA digunakan untuk menggambarkan kesesuaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut kualitas pelayanan pada kegiatan sekolah lapang BUN. Sedangkan CSI digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan petani dampingan terhadap kinerja pelayanan pada kegiatan sekolah lapang BUN secara keseluruhan.

3.6.1. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan pada tahun 1977 untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Martilla & James, 1977). IPA merupakan sebuah metode untuk membandingkan sejauh mana kinerja dari pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan (Supranto, 2011). Pada metode IPA terdapat analisis kesesuaian dan analisis kuadran. Menurut Supranto (2011), analisis kesesuaian digunakan untuk membandingkan skor kinerja dengan skor kepentingan, hal tersebut akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara itu, analisis kuadran digunakan untuk menempatkan dan menjabarkan hasil dari analisis kesesuaian ke dalam empat bagian dalam diagram kartesius.

Penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi suatu individu atau kelompok mengenai fenomena sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti dan sering disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2022a). Penggunaan skala *likert* membuat variabel yang akan diukur penilaiannya menjadi indikator variabel. Penyusunan item-item instrumen baik dalam bentuk pertanyaan ataupun pernyataan disusun dari indikator tersebut. Interval yang memungkinkan dalam penggunaan skala *likert* yaitu 3,4,5,6, dan 7 (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini skala likert menggunakan tujuh kategori tanggapan karena menyesuaikan kuesioner milik Yayasan EFI sebagai penyelenggara BUN sehingga dapat menggambarkan kepuasan secara konkret sesuai kebutuhan pihak penyelenggara dan dapat dijadikan bahan evaluasi secara tepat. Responden dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang diberi nilai satu sampai tujuh sebagai berikut:

Tabel 6. Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja berdasarkan Skala Likert

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	Tidak Baik
3	Kurang Penting	Kurang Baik
4	Biasa Saja	Biasa Saja
5	Cukup Penting	Cukup Baik
6	Penting	Baik
7	Sangat Penting	Sangat Baik

Rentang skala digunakan untuk menjabarkan penilaian atribut secara keseluruhan berdasarkan skor pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada skor 1 sampai 7. Berikut merupakan rumus dari rentang skala :

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

- m = skor nilai tinggi
- n = skor nilai terendah
- b = Jumlah kelas atau kategori

Maka dari itu, rentang skala yang digunakan berdasarkan rumus tersebut adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{7-1}{7} = 0,86$$

Berdasarkan perhitungan dari rentang skala tersebut maka kriteria kepentingan dan kinerja tersaji pada Tabel 7.

Tabel 7. Rentang Skala Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Rentang Skala	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1,00 – 1,85	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas
1,86 – 2,71	Tidak Penting	Tidak Puas
2,72 – 3,57	Kurang Penting	Kurang Puas
3,58 – 4,43	Biasa Saja	Biasa Saja
4,44 – 5,29	Cukup Penting	Cukup Puas
5,30 – 6,15	Penting	Puas
6,16 – 7,00	Sangat Penting	Sangat Puas

Menurut Supranto (2011), tahapan *Importance Performance Analysis*

(IPA) terdiri dari sebagai berikut :

1. Menentukan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dengan menggunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian atribut

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

2. Setelah diketahui nilai tingkat kesesuaian atribut, selanjutnya menghitung nilai rata-rata kinerja dan kepentingan yang akan masuk ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus X dan Y dimana tingkat kinerja ditandai dengan X dan tingkat kepentingan ditandai dengan Y. Dalam hal ini nilai rata-rata X dan Y pada grafik kartesius diperoleh dari rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata tingkat kinerja (pelaksanaan)

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

$\sum Xi$ = Total skor tingkat kinerja atribut ke-i

$\sum Yi$ = Total skor tingkat kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

3. Nilai $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$ digunakan sebagai pasangan koordinat titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak pada grafik kartesius, titik tersebut diperoleh dari perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk seluruh atribut.

Perhitungan rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk seluruh atribut menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

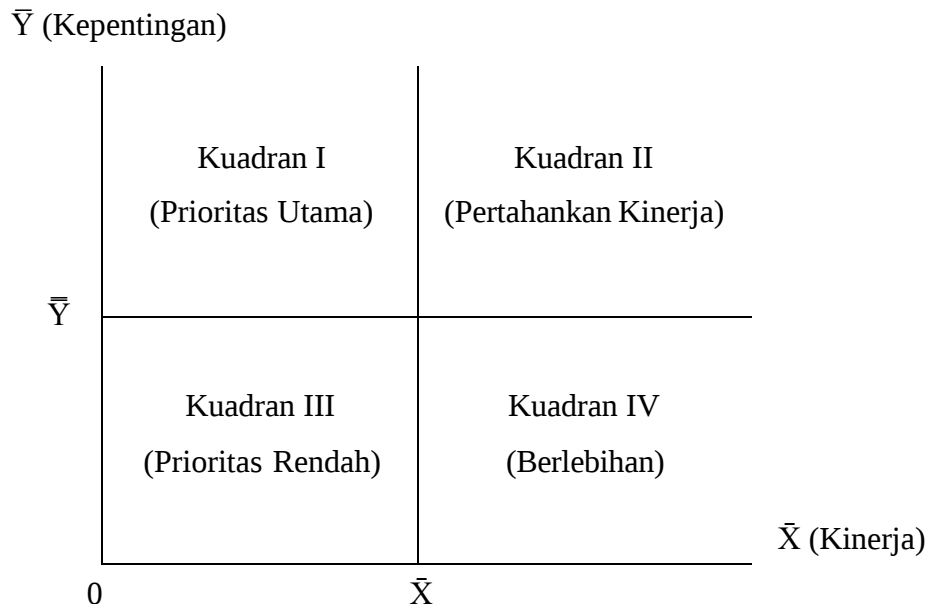
Keterangan :

$\bar{X}$ = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut

n = Banyaknya atribut yang diteliti

- Memasukkan hasil perhitungan ke dalam diagram kartesius dengan alat bantu SPSS 26 untuk mengetahui posisi dari setiap atribut yang digunakan sehingga terlihat atribut mana yang menjadi prioritas utama. Gambar Diagram Kartesius tersaji pada Gambar 4.



Sumber: Martilla & James (1977)

Gambar 4. Diagram Kartesius

Berikut keterangan dari masing-masing kuadran:

- Kuadran 1 (Prioritas Utama)

“Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*), kuadran ini memuat atribut yang dianggap penting oleh petani namun atribut tersebut belum sesuai dengan harapan petani, dikarenakan tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan. Oleh karena peningkatan kinerja perlu dilakukan agar pelanggan merasa puas. Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

“Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*) yang berarti atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan dan kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut dianggap penting dan kinerja sudah memuaskan sehingga wajib dipertahankan prestasi yang telah dicapai tersebut.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

“Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*), yang berarti atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan/harapan yang rendah dan kinerjanya dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan terhadap atribut dalam kuadran ini perlu ditinjau kembali dengan melihat atribut mana yang mempunyai pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan apakah besar atau kecil.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

“Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*), artinya dalam kuadran ini pelanggan menganggap atribut tidak terlalu penting/kurang diharapkan akan tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sekali. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Sehingga harus mempertimbangkan usaha yang dilakukan dengan cara mengalokasikan sumber daya atribut tersebut kepada atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

3.6.2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan sebuah metode yang menggunakan indeks untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperlihatkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Tahapan-tahapan dalam menentukan CSI menurut Sadika (2023) adalah:

1. Menentukan *Means Important Score* (MIS) dan *Means Satisfaction Score* (MSS), nilai ini diperoleh berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata kepuasan tiap responden. Berikut adalah rumus untuk MIS dan MSS :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n = Jumlah responden

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

X_i = Nilai kinerja atribut X ke-i

n = Jumlah responden

2. Membuat *Weight Factor* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS tiap atribut terhadap nilai total MIS seluruh atribut. Rumusnya adalah :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS_i = Nilai rata-rata kepentingan atribut ke-i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$ = Total nilai rata-rata kepentingan atribut ke-i

3. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dan *Means Satisfaction Score* (MSS) atau rata-rata tingkat kepentingan, rumusnya sebagai berikut :

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

Keterangan :

i = Atribut kualitas pelayanan

MSS = Skor rata-rata kinerja atribut ke-i

4. Menentukan nilai CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \quad \text{atau} \quad CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

WS_i = Total *Weight Score*

p = Atribut kepentingan ke-p

WAT = total rata-rata skor kepuasan

HS = Skala maksimum yang digunakan

5. Kriteria indeks kepuasan menggunakan kisaran 0 hingga 100% (tidak puas hingga sangat puas), yaitu kepuasan tertinggi dicapai bila nilai CSI menunjukkan 100%. Untuk membuat skala *linier numeric* diawali dengan mencari rentang skala (RS) dengan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah kelas yang akan dibuat

Rentang skala untuk CSI yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{7} = 14,28 \%$$

Tabel 8. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
$0\% < CSI \leq 14,28\%$	Sangat tidak puas
$14,28\% < CSI \leq 28,57\%$	Tidak puas
$28,57\% < CSI \leq 42,85\%$	Kurang puas
$42,85\% < CSI \leq 57,14\%$	Biasa saja
$57,14\% < CSI \leq 71,42\%$	Cukup puas
$71,42\% < CSI \leq 85,71\%$	Puas
$85,71\% < CSI \leq 100\%$	Sangat puas

Sumber : Data Primer (2024)