

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penentuan daerah penelitian berdasarkan pada metode yang disengaja (*purposive method*). Lokasi penelitian dilakukan di Desa Purwadadi Kecamatan Purwadadi Kabupaten Ciamis. Kegiatan penelitian dimulai dari bulan Desember 2021 – Agustus 2022 yang terbagi dalam beberapa tahap sebagai berikut:

Tabel 2. Jadwal Perencanaan Penelitian

Tahapan Kegiatan/Bulan	Desember 2021	Januari 2021	Februari 2022	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022
Pencanaan dan Survei Pendahuluan									
Penulisan Usulan Penelitian									
Seminar Usulan Penelitian									
Revisi Proposal Usulan Penelitian									
Pengumpulan Data									
Pengolahan dan Analisis Data									
Penulisan Hasil Penelitian									
Seminar Kolokium									
Revisi Kolokium									
Sidang Skripsi									
Revisi Skripsi									

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus. Kegiatan studi kasus dilakukan terhadap anggota Kelompok Tani Sumber Rejeki di Desa Purwadadi yang menerima pelayanan penyuluhan pertanian dari penyuluh pertanian di BPP Kecamatan Purwadadi.

3.3 Jenis dan Teknik Pengambilan Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara. Pengambilan data primer pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disediakan peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi yang berkaitan dengan penelitian. Pengambilan data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari BPP Kecamatan Purwadadi, BPS Kabupaten Ciamis, dan literatur yang berhubungan dengan topik dan judul penelitian, yang bersumber pada buku-buku dan hasil penelitian terdahulu.

3.4 Metode Penetapan Responden

Cara penetapan sampel penelitian dilakukan dengan metode sensus/sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 25 petani yang tergabung dalam Kelompok Tani Sumber Rejeki di Desa Purwadadi.

3.5 Definisi dan Operasional Variabel

1. Kepuasan petani adalah perasaan senang atau kecewa petani setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan dari kegiatan penyuluhan.
2. Kinerja penyuluhan pertanian adalah hasil dari kegiatan penyuluhan yang dapat dilihat atau yang dapat dirasakan oleh petani.
3. Tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan petani terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyuluh pertanian.
4. Tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan penyuluh pertanian terdiri dari:
 - (1) Berwujud (*tangible*) merupakan penampilan fasilitas fisik dan penampilan personel penyuluh pertanian. Atribut/indikator yang digunakan adalah (a) penampilan penyuluh dalam kegiatan penyuluhan,

- (b) kehadiran penyuluh lapangan, (c) kelengkapan dan kesiapan alat peraga, (d) penyuluh membantu dalam penyaluran subsidi kepada petani.
- (2) Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyuluh untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, kemampuan untuk dipercaya, serta tepat waktu. Atribut/indikator yang digunakan adalah (a) penyuluh mampu melaksanakan pelatihan sesuai dengan materi yang direncanakan, (b) penyuluh mampu menyampaikan informasi teknologi pertanian terbaru, (c) penyuluh mampu melakukan praktek langsung di lapangan pada saat pelatihan, (d) kemampuan penyuluh dalam meningkatkan produktivitas, kuantitas, dan kualitas usaha tani.
- (3) Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kesediaan penyuluh dalam membantu petani dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan petani secara cepat dan tepat. Atribut/indikator yang digunakan adalah (a) penyuluh tanggap dalam menghadapi pengaduan petani, (b) penyuluh cepat dalam mengatasi permasalahan petani, (c) ketepatan penyuluh dalam menyampaikan materi yang sesuai dengan kebutuhan petani, (d) kecepatan penyuluh dalam memberikan informasi terkait teknologi terbaru.
- (4) Jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan penyuluh dalam membangkitkan keyakinan dan rasa percaya diri petani bahwa penyuluh mampu memenuhi kebutuhan petani. Atribut/indikator yang digunakan adalah (a) penyuluh memberikan pelatihan kepada petani dengan ramah dan sopan, (b) kemampuan penyuluh dalam menerima pertanyaan langsung dan mampu menjawab pertanyaan dari petani, (c) kecakapan penyuluh dalam memandu proses belajar petani secara rinci dan jelas, (d) pengetahuan penyuluh dalam mengetahui permasalahan di lapangan mengenai hama dan penyakit.
- (5) Empati (*empathy*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan penyuluh pertanian kepada petani. Atribut/indikator yang digunakan adalah (a) penyuluh menghadiri pertemuan kelompok tani, (b) penyuluh

menanyakan permasalahan yang dihadapi petani dan memberikan solusi, penyuluh menanyakan permasalahan yang dihadapi petani, (c) penyuluh melakukan pendampingan kepada petani dalam menghadapi permasalahan, (d) penyuluh mudah untuk ditemui dan dihubungi untuk berkonsultasi.

5. Untuk mengukur tanggapan petani terhadap kinerja dan kepentingan pelayanan penyuluh pertanian digunakan skala Likert dengan skor 1-5 sebagai berikut:

Tabel 3. Skor/Indikator Pelayanan Penyuluh Pertanian

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat Tidak Penting (STP)	Sangat Tidak Baik (STB)
2	Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)
3	Cukup Penting (CP)	Cukup Baik (CB)
4	Penting (P)	Baik (B)
5	Sangat Penting (SP)	Sangat Baik (SB)

Sumber: Supranto 2006

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dalam kuesioner (Azwar, 2007). Kriteria pengujian yaitu:

Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan dinyatakan valid.

Jika r hitung $<$ dari r tabel maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Dalam penelitian ini validitas dilakukan terhadap 25 responden dengan pengambilan keputusan berdasarkan nilai r hitung $>$ r tabel dengan tingkat signifikan = 0,05 yaitu sebesar 0,294 (lampiran r tabel) item tersebut dianggap valid dan sebaliknya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten

jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali (Notoatmodjo, 2012).

Jika nilai Alpha Cronbach $> 0,6$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika Alpha Cronbach $> 0,8$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknainya sebagai berikut: Jika Alpha Cronbach $> 0,8$ maka reliabilitas sempurna. Jika Alpha Cronbach antara $0,6 - 0,8$ maka reliabilitas tinggi. Jika Alpha Cronbach antara $0,5 - 0,6$ maka reliabilitas moderat. Jika Alpha Cronbach $< 0,5$ maka reliabilitas rendah. Selain itu kriteria pengujian reliabilitas dapat dilakukan pula dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hitung. Jika nilai koefisien r hitung $> r$ tabel maka kuesioner dinyatakan reliabel. Sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka kuesioner tidak reliabel.

3.6.3 Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan skala lima tingkat Likert. Sugiyono (2016) menyatakan skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur penilaiannya menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jumlah gradasi yang digunakan adalah 5 tingkat, supaya sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang yang akan diukur itu lebih rinci.

Petani sebagai responden dalam penelitian ini diminta untuk memberikan tanggapan pada setiap pertanyaan kuesioner yang diberikan oleh peneliti dengan memilih secara *checkbox* pada lima pilihan jawaban dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja terhadap Atribut

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat Tidak Penting (STP)	Sangat Tidak Baik (STB)
2	Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)
3	Cukup Penting (CP)	Cukup Baik (CB)
4	Penting (P)	Baik (B)
5	Sangat Penting (SP)	Sangat Baik (SB)

Sumber: Supranto 2006

Interpretasi penilaian atribut secara keseluruhan digunakan rentang skala dengan menggunakan skor pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dengan skor 1 sampai 5 yang dihitung ke dalam rumus:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{m-n}{b} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Ket: m = skor nilai tertinggi
n = skor nilai terendah
b = jumlah kelas atau kategori

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap rentang skala di atas maka kriteria tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Rentang skala terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Rentang Skala	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1,00-1,79	Sangat Tidak Penting (STP)	Sangat Tidak Baik (STB)
1,80-2,59	Tidak Penting (TP)	Tidak Baik (TB)
2,60-3,39	Cukup Penting (CP)	Cukup Baik (CB)
3,40-4,19	Penting (P)	Baik (B)
4,20-5,00	Sangat Penting (SP)	Sangat Baik (SB)

3.6.4 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Supranto (2006) menyatakan bahwa *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja seseorang. Mengukur tingkat kepuasan petani bermanfaat bagi penyelenggaraan program penyuluhan pertanian guna mengevaluasi kinerja atau program penyuluh terhadap variabel yang diberikan penyuluh pertanian selama memberikan penyuluhan. Metode IPA terdiri dari analisis kesenjangan dan analisis kuadran. Analisis kesenjangan digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja satu atribut dengan harapan petani terhadap atribut tersebut. Sedangkan analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon petani terhadap suatu atribut yang diplotkan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut tersebut (Syukri, 2014).

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja penyuluh pertanian. Tingkat Kesesuaian

adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang menentukan untuk prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Ket: T_{ki} = Tingkat kesesuaian penyuluh
 X_i = Skor penilaian petani terhadap tingkat kinerja atribut penyuluh
 Y_i = Skor penilaian petani terhadap tingkat kepentingan atribut penyuluh

Setelah diperoleh nilai tingkat kesesuaian, selanjutnya memetakan nilai rata-rata dari masing-masing atribut kinerja pelayanan ke dalam diagram kartesius, dalam kajian ini terdapat dua variabel (X) dan (Y), variabel (X) merupakan tingkat kinerja penyuluh dan variabel (Y) merupakan tingkat kepentingan petani. Dalam hal ini digunakan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

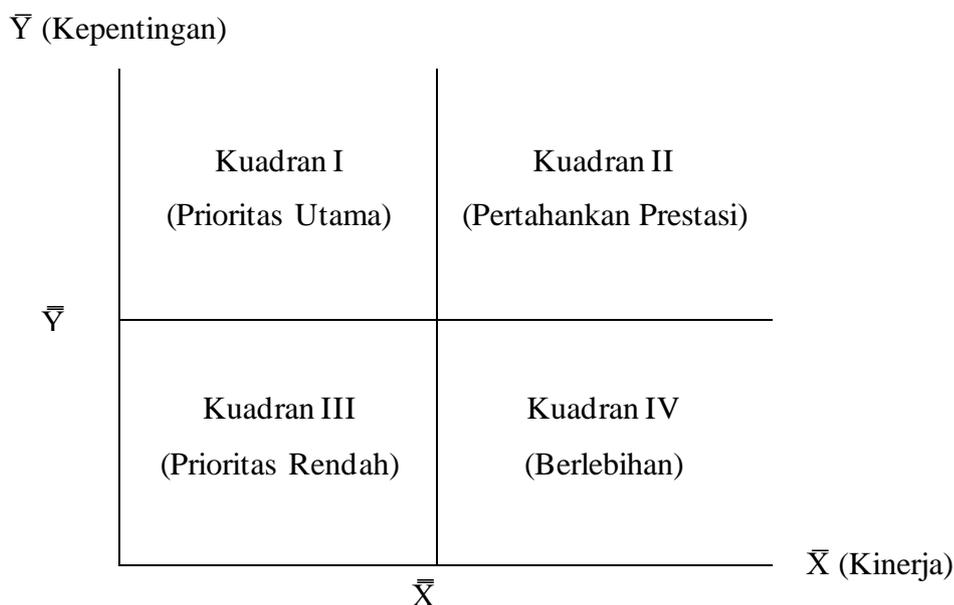
Ket: \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja (pelaksanaan)
 \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)
 X_i = Total skor tingkat kinerja atribut ke-i
 Y_i = Total skor tingkat kepentingan atribut ke-i
 n = jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua batas garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Nilai \bar{X} dan \bar{Y} digunakan sebagai pasangan koordinat titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak pada diagram kartesius, titik tersebut diperoleh dari rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

Ket: \bar{X} = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut
 \bar{Y} = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut
 k = Banyaknya atribut yang diteliti

Selanjutnya setiap atribut-atribut tersebut diinterpretasikan dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 1.



Gambar 2. Diagram Kartesius (Sumber: Supranto, 2006)

Keterangan dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I, “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*) yang berarti atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai atribut yang sangat penting oleh petani namun kinerja pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai atribut yang dianggap penting tersebut. Atribut yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan.
2. Kuadran II, “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*) yang berarti atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap penting oleh petani dan kinerja pada saat ini sudah memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban untuk memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
3. Kuadran III, “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*) yang berarti atribut yang terletak pada kuadran ini memiliki tingkat kinerja yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi petani, sehingga pihak

manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada atribut-atribut tersebut.

4. Kuadran IV, “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*) yang berarti atribut yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting bagi petani tetapi kinerjanya berlebihan. Sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut tersebut kepada atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran I.

3.6.5 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI (*Customer Satisfaction Index*) atau IKK (Indeks Kepuasan Konsumen) merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan petani secara keseluruhan dengan mengetahui tingkat harapan dari atribut-atribut jasa yang akan diteliti. IKK digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan nilai tingkat harapan atau kepentingan dari suatu produk atau jasa berdasarkan nilai rata-rata atribut pelayanan (Oktaviani, 2006). Pengukuran CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran yang ingin dicapai di tahun-tahun mendatang. Metode pengukuran indeks kepuasan konsumen menurut Amiliyah dalam Afifi (2007) meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata kinerja tiap responden.

$$\text{MIS} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \qquad \text{MSS} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Ket: X_i = Nilai kinerja atribut ke- i
 Y_i = Nilai kepentingan atribut ke- i
 n = Jumlah responden

2. Menghitung *Weighting Factor* (WF) per atribut nilai rata-rata MIS. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WFi = \frac{MISi}{total\ MIS} \times 100\%$$

Ket: WFi = Faktor pembobot tingkat kepentingan (%)
 MISi = Nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i
 Total MIS = Total nilai rata-rata tingkat kepentingan

3. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan *Mean Satisfaction Score* (MSS).

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Ket: WSi = *Weight Score*
 WFi = Nilai faktor pembobot kepentingan
 MSSi = Nilai rata-rata tingkat kinerja atribut ke-i

4. Menentukan nilai CSI, yaitu perhitungan hasil bagi dari total *Weight Score* dengan skala maksimum yang digunakan kemudian dikalikan dengan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{HS} \times 100\%$$

Ket: p = Atribut ke-p
 HS = Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan tertinggi akan dicapai apabila CSI menunjukkan angka 100%. Rentang skala kepuasan konsumen dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m-n}{b} \times 100\%$$

Ket: Rs = Rentang skala
 m = Nilai tertinggi
 n = Nilai terendah
 B = Jumlah kelas

Dengan menggunakan rumus di atas maka diperoleh rentang skala sebagai berikut:

$$Rs = \frac{100-0}{5} \times 100\% = 20\%$$

Berdasarkan rentang skala tersebut, maka kriteria tingkat kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a. $0 < CSI \leq 20\%$ = Sangat tidak puas
- b. $20 < CSI \leq 40\%$ = Tidak puas
- c. $40 < CSI \leq 60\%$ = Cukup puas
- d. $60 < CSI \leq 80\%$ = Puas
- e. $80 < CSI \leq 100\%$ = Sangat puas