

PERSEPSI PETANI TERHADAP KUALITAS LAYANAN LEMBAGA AGRIBISNIS JERUK DI KABUPATEN REJANG LEBONG

Farmers' Perceptions of Service Quality of Orange Agribusiness Institutions in Rejang Lebong Regency

Emlan Fauzi¹, Ketut Sukiyono², dan M. Zulkarnain Yuliarso²

¹ Balai Pengkajian Teknologi Pertanian Bengkulu

Jl. Irian Km. 6,5 Kelurahan Semarang, Kota Bengkulu, Bengkulu-Indonesia

²Fakultas Pertanian Universitas Bengkulu

Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Kota Bengkulu, Bengkulu-Indonesia

Telp. (0736) 23030 Fax. (0736) 345568

E-mail: emlan.81@gmail.com

(Makalah diterima, 16 Desember 2020 – Disetujui, 07 Juni 2021)

ABSTRAK

Kualitas layanan lembaga agribisnis dapat dinilai melalui persepsi petani sebagai pengguna layanan. Optimalisasi peran lembaga agribisnis dapat dicapai apabila dapat memberikan pelayanan terbaik kepada petani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan lembaga penyedia sarana produksi, permodalan, dan pemasaran jeruk RGL di Kabupaten Rejang Lebong dan strategi peningkatan kualitas pelayanannya. Penelitian dilakukan pada bulan Mei sampai Juli 2019 di sentra produksi jeruk RGL di Desa Pal 7, Kecamatan Bermani Ulu Raya, Kabupaten Rejang Lebong Bengkulu. Survei melibatkan 117 petani jeruk dengan wawancara mendalam terhadap informan kunci yang digunakan sebagai instrumen pengumpulan data. Data yang dikumpulkan adalah deskripsi kawasan pengembangan jeruk dan kualitas layanan lembaga agribisnis dan permasalahan yang menyertai. Data dianalisis dengan Important Performace Analysis (IPA) dan analisis diagram pohon masalah. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan lembaga sarana produksi, permodalan, dan pemasaran jeruk umumnya sudah baik, namun perlu perbaikan pada beberapa atribut layanan yaitu: (1) kelengkapan sarana produksi dan sistem pengantaran barang ke lokasi pada lembaga sarana produksi, (2) persyaratan kredit yang mudah dipahami petani pada lembaga keuangan, dan (3) sistem tunda bayar pada lembaga pemasaran. Strategi yang dapat ditempuh untuk meningkatkan persepsi petani terhadap layanan kelembagaan yaitu penyediaan sarana produksi bersama, peningkatan pengetahuan petani tentang kredit usaha, dan pemasaran bersama.

Kata kunci: agribisnis, kualitas layanan, kelembagaan, jeruk

ABSTRACT

The service quality of agribusiness institutions' can be assessed through the perception of farmers as service users. Optimizing the role of agribusiness institutions can be achieved if they can provide the best service to farmers. This study aims to determine the service quality of institutions providing production facilities, capital, and marketing of RGL citrus in Rejang Lebong Regency and strategies to improve the service quality. The study was conducted from May to July 2019 at the RGL citrus production center in Pal 7 Village, Bermani Ulu Raya District, Rejang Lebong Regency, Bengkulu. The survey involved 117 citrus farmers with in-depth interviews with key informants. The data collected were the description of the citrus development area, service quality of agribusiness institutions in this area, and their problems. The analysis data used Importance Performance Analysis (IPA) and problem tree diagram analysis. The results showed that the service quality of citrus production facilities, capital, and marketing institutions was generally good. Several services attribute needed to be improved: 1) completeness of production facilities and systems for delivering goods to locations at production facilities institutions, (2) adequate credit requirements, easiness for farmers to understand at financial institutions, and (3) a deferred payment system at marketing institutions. Strategies to increase farmers' perceptions of institutional services are providing joint production facilities, increasing farmers' knowledge about business credit, and joint marketing.

Key words: agribusiness, service quality, institutional, citrus

PENDAHULUAN

Kualitas layanan yang baik dalam penyediaan barang dan jasa dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan menjaga keberlanjutan hubungan kedua pihak. Kepuasan konsumen sudah terpenuhi bilamana keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka sudah sesuai dengan kualitas barang/jasa yang diterima atau dikonsumsi (Karma, 2020; Marla dan Anshori, 2013).

Selain sebagai produsen hasil-hasil pertanian, petani juga dapat berperan sebagai konsumen. Petani sebagai konsumen karena membutuhkan berbagai layanan barang dan jasa dari lembaga penyedia modal, sarana produksi, dan pemasaran untuk menghasilkan produk pertanian. Kepuasan petani sebagai konsumen berhubungan dengan kualitas layanan lembaga agribisnis tersebut. Semakin tinggi kepuasan petani semakin baik kualitas layanan lembaga agribisnis yang dirasakan petani, dan sebaliknya.

Terdapat lima dimensi untuk menilai kualitas layanan (Kumar *et al.*, 2009; Kartikasari *et al.*, 2018), yaitu ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), dan kepercayaan (*reliability*) yang disingkat RATER. Ketanggapan diartikan sebagai keinginan produsen untuk memberikan pelayanan yang cepat atau responsif. Jaminan adalah pengetahuan, penghargaan, dan kemampuan produsen untuk membangkitkan kepercayaan konsumen. Bukti langsung yaitu kemampuan fisik, peralatan, dan fasilitas dalam memberikan pelayanan. Empati adalah kepedulian dan perhatian terhadap layanan yang diberikan kepada pelanggan. Kepercayaan merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai prosedur yang tepat.

Kelima dimensi kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ketanggapan seperti kemampuan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen (Ridloah *et al.*, 2012). Kecepatan layanan (Mustika *et al.*, 2013; Sa'adah *et al.*, 2019) dan waktu layanan yang memadai (Budiman *et al.*, 2013) mempengaruhi kualitas layanan.

Jaminan akan mempengaruhi sikap konsumen (Sumarwan *et al.*, 2013; Qomariyah *et al.*, 2014; Muliastari dan Rachmina, 2015; Sanjiwani *et al.*, 2015; Widiyanto *et al.*, 2016; Pratama *et al.*, 2017; Sakoikoi dan Priyanto, 2019). Jaminan tersebut bisa dalam bentuk jaminan harga produk (Kartikasari *et al.*, 2018; Qomariyah *et al.*, 2014; Ridloah *et al.*, 2012), manfaat barang atau jasa yang diterima (Ovita *et al.*, 2019), layanan purna-jual (Patimah *et al.*, 2016), dan pinjaman modal (Budiman *et al.*, 2013).

Bukti langsung yang menentukan kualitas layanan seperti kelengkapan produk (Ridloah *et al.*, 2012) dan kontinuitas produk (Qomariyah *et al.*, 2014). Sementara itu, empati atau perhatian kepada konsumen saat memberikan layanan dapat berbentuk keterbukaan dan

kejujuran (Budiman *et al.*, 2013), sedangkan kepercayaan berkaitan dengan pemberian informasi tentang kualitas produk kepada konsumen (Diyahya *et al.*, 2016) dan keterampilan berkomunikasi (Budiman *et al.*, 2013).

Kualitas layanan berpengaruh dalam menggerakkan sistem agribisnis yang meliputi subsistem input produksi, subsistem produksi, subsistem pascapanen dan pengolahan hasil, serta subsistem pemasaran (Supristiwendi dan Azizah, 2015). Petani dilayani oleh lembaga permodalan, lembaga input produksi, lembaga pengolahan produk, dan lembaga pemasaran dalam sistem agribisnis. Dukungan yang baik dari berbagai lembaga agribisnis akan meningkatkan daya tawar petani di pasar.

Pengembangan agribisnis jeruk RGL di Kabupaten Rejang Lebong membutuhkan layanan lembaga agribisnis dalam suatu kawasan pengembangan. Jeruk RGL memiliki keunggulan yaitu dapat berbuah sepanjang tahun (Mikasari *et al.*, 2015). Sentra produksi jeruk RGL di Kabupaten Rejang Lebong terletak di Desa Pal 7, Kecamatan Bermani Ulu Raya dengan luas pertanaman pada tahun 2019 mencapai 198 ha sejak dikembangkan pada tahun 2014 (Sastro *et al.*, 2019).

Pengembangan jeruk di Desa Pal 7 tidak terlepas dari layanan lembaga agribisnis. Interaksi antara petani dan lembaga agribisnis mempengaruhi persepsi petani terhadap kualitas layanan lembaga agribisnis tersebut. Pemahaman akan kualitas layanan tersebut penting diketahui agar teridentifikasi permasalahan yang dirasakan petani sehingga dapat direkomendasikan strategi peningkatan kualitas layanan lembaga agribisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan lembaga penyedia sarana produksi, permodalan, dan pemasaran jeruk di Kabupaten Rejang Lebong Bengkulu dan strategi peningkatan kualitas layanan bagi petani.

BAHAN DAN METODE

Penelitian dilakukan di Desa Pal 7, Kecamatan Bermani Ulu Raya, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu pada bulan Mei hingga Juli 2019. Lokasi penelitian ditentukan secara sengaja dengan pertimbangan Desa Pal 7 adalah kawasan pengembangan jeruk paling luas (198 ha) di Kabupaten Rejang Lebong.

Kualitas layanan lembaga agribisnis jeruk difokuskan pada lembaga penyedia sarana produksi, permodalan, dan pemasaran. Penilaian kinerja layanan lembaga agribisnis jeruk diperoleh dari hasil survei persepsi 117 orang petani jeruk di Desa Pal 7.

Data yang dikumpulkan terkait dengan kualitas layanan menggunakan lima dimensi RATER (*Responsiveness, Assurance, Tangible, Emphaty* dan *Reliability*). Masing-

masing dimensi layanan dibagi lagi atas beberapa indikator yang disesuaikan dengan kualitas layanan lembaga. Kuesioner kualitas layanan lembaga agribisnis disusun menggunakan Skala Likert dengan lima kategori (1-5), berturut-turut sangat tidak baik/sangat tidak penting, tidak baik/tidak penting, cukup baik/cukup penting, baik/penting, dan sangat baik/sangat penting. Indikator kualitas layanan ditampilkan pada Tabel 1.

Selain mengumpulkan data dari survei juga dilakukan wawancara dan pengumpulan data sekunder. Wawancara dengan informan kunci yaitu petugas

Dinas Pertanian Kabupaten Rejang Lebong, pedagang pengumpul, Kepala Desa Pal 7, dan penyuluh pertanian. Pengumpulan data sekunder ditujukan untuk mengetahui kondisi pengembangan agribisnis pada kawasan jeruk di Kabupaten Rejang Lebong. Informasi ini digunakan untuk melengkapi atau mengkonfirmasi data kualitas layanan lembaga agribisnis jeruk yang diperoleh dari hasil survei.

Strategi diambil dari atribut yang berada pada kuadran I yang berarti menjadi prioritas utama dalam perbaikan layanan kelembagaan menurut persepsi petani.

Tabel 1. Indikator dimensi kualitas layanan lembaga agribisnis jeruk.

Dimensi	Atribut layanan pada masing-masing lembaga			Indikator Layanan
	Penyedia sarana produksi	Permodalan	Pemasaran	
<i>Reliability</i>	1. Menyampaikan informasi barang yang tersedia	1. Menyampaikan tingkat suku bunga	1. Menyampaikan informasi kualitas jeruk	1= Tidak baik 2= Kurang baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik
	2. Kemampuan komunikasi pelayan toko saprodi	2. Menyampaikan syarat pinjaman/kredit	2. Kemampuan berkomunikasi pedagang	
	3. Kemampuan menyampaikan harga Saprodi	3. Memberikan informasi prosedur pinjaman	3. Keakuratan penimbangan	
<i>Responsiveness</i>	4. Ketanggapan membantu	4. Ketanggapan membantu	4. Layanan cepat, tepat dan tanggap	1= Tidak baik 2= Kurang baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik
	5. Memberikan informasi barang yang tidak tersedia	5. Pencairan pinjaman cepat	5. Pelayanan yang baik	
	6. Melayani petani dengan cepat	6. Pemberian layanan secara cepat	6. Sigap melayani	
<i>Emphaty</i>	7. Kesiediaan mengutamakan kebutuhan petani	7. Kejujuran memberikan pelayanan	7. Kesiediaan mengutamakan petani	1= Tidak baik 2= Kurang baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik
	8. Keterbukaan informasi	8. Memprioritaskan petani	8. Memprioritaskan petani langganan	
	9. Kesabaran mendengarkan pendapat petani	9. Memahami kondisi petani	9. Membantu memberikan solusi	
	10. Pengantaran barang ke lokasi petani	10. Membantu memberikan solusi		
<i>Assurance</i>	11. Memberikan hutang	11. Petani percaya kemampuan bank	10. Harga yang diterima sesuai	1= Tidak baik 2= Kurang baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik
	12. Penagihan hutang sesuai waktu	menyediakan pinjaman	11. Tepat waktu membayar	
	13. Kejujuran dalam pelayanan	12. Agunan	12. Keterbukaan dan kejujuran pelayanan	
<i>Tangibles</i>	14. Harga saprodi bersaing	13. Mudah mengakses bank	13. Adanya alat transportasi	1= Tidak baik 2= Kurang baik 3= Cukup baik 4= Baik 5= Sangat baik
	15. Kesiediaan barang	14. Tingkat suku bunga rendah	14. Alat komunikasi	
	16. Mutu saprodi	15. Persyaratan kredit sederhana	15. Peralatan transaksi	
	17. Kelengkapan saprodi		16. Sarana pengepakan	

Keterangan: Indikator dimodifikasi dari Diyahya *et al.* (2018); Tedjaningsih *et al.* (2018); Tho'in (2018); Siyamto, (2015).

Dari sini baru dibuat pohon masalah sehingga diperoleh akar masalahnya. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *Important Performace Analysis* (IPA) dan analisis diagram pohon masalah. Analisis IPA ditujukan untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja tiga lembaga agribisnis yang digambarkan dalam diagram Kartesius (Iskandar *et al.*, 2018; Sastika, 2018). Sementara itu, analisis diagram pohon masalah digunakan untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan lembaga agribisnis bagi petani.

Tahapan perhitungan IPA dilakukan sebagai berikut (Tjiptono *et al.*, 2011):

- a. Melakukan pembobotan penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut menggunakan Skala Likert, yaitu sangat penting/sangat baik diberi bobot 5, penting/baik diberi bobot 4, cukup penting/cukup baik diberi bobot 3, tidak penting/tidak baik diberi bobot 2, dan sangat tidak penting/sangat tidak baik diberi bobot 1.
- b. Menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n} \leftrightarrow \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

dimana:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

- c. Menghitung Tingkat Kesesuaian (TKi) antara tingkat kinerja dan kepentingan atau harapan. TKi dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\%$$

dimana: Tki = Tingkat Kesesuaian

- d. Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius (Gambar 1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengembangan Kawasan Jeruk

Kabupaten Rejang Lebong merupakan satu dari 10 kabupaten/kota di Provinsi Bengkulu. Terdapat lima kecamatan sebagai kawasan pengembangan jeruk di kabupaten ini, yaitu Bermani Ulu, Bermani Ulu Raya, Selupu Rejang, Sindang Kelingi, dan Sindang Dataran. Dari lima kecamatan tersebut, Kecamatan Bermani Ulu Raya memiliki kawasan jeruk terluas, yaitu 240 ha atau 84% dari total kawasan (Tabel 2).

Kecamatan Bermani Ulu Raya merupakan pionir dalam pengembangan jeruk keprok varietas RGL, terutama di Desa Pal 7. Desa ini merupakan wilayah yang pertanaman jeruknya terluas, yaitu 198 ha dari 240 ha luas pertanaman jeruk di Kecamatan Bermani Ulu Raya (Ishak *et al.*, 2020). Hal ini mengindikasikan Desa Pal 7 merupakan sentra pengembangan jeruk RGL di Kabupaten Rejang Lebong.

Petani di Pal 7 mulai menanam jeruk pada tahun 2014 dengan populasi yang masih sedikit. Keberhasilan petani menanam jeruk menarik minat petani lainnya untuk melakukan hal yang sama. Dengan cepat terbentuk kawasan pertanaman jeruk, khususnya dalam rentang waktu 2017-2019.

Minat petani yang tinggi untuk mengembangkan jeruk di Pal 7 merupakan salah satu faktor internal yang dominan pengaruhnya terhadap pengembangan kawasan. Terbentuknya kawasan jeruk di Pal 7 menyebabkan Pemerintah Daerah Rejang Lebong mengeluarkan kebijakan penetapan kawasan pengembangan jeruk di lima kecamatan melalui SK Bupati Nomor 180.60. II Tahun 2018 Tanggal 15 Februari 2018 tentang Penetapan Wilayah Pengembangan Komoditas Jeruk Siam dan Jeruk Keprok Subsektor Hortikultura di Kabupaten Rejang Lebong untuk mendorong perluasan pertanaman jeruk. Kementerian Pertanian kemudian menetapkan Kabupaten Rejang Lebong sebagai salah satu lokasi pengembangan jeruk di Indonesia berdasarkan Kepmentan Nomor 472/

Kuadran 1 Prioritas Utama	Kuadran 2 Pertahankan Prestasi
Kuadran 3 Prioritas Rendah	Kuadran 4 Berlebihan

Gambar 1. Kuadran *Importance Performance Analysis* (Iskandar *et al.*, 2018; Sastika, 2018)

Tabel 2. Luas pertanaman jeruk di Kabupaten Rejang Lebong

No	Kecamatan	Luas (ha)
1	Bermani Ulu	7,5
2	Bermani Ulu Raya	240
3	Selupu Rejang	19
4	Sindang Kelingi	16
5	Sindang Dataran	4

Kpts/RC.040/6/2018 Tanggal 28 Juni 2018 tentang Lokasi Kawasan Pertanian Nasional.

Kualitas Layanan Lembaga Agribisnis pada Kawasan Pengembangan Jeruk

Pengembangan agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong ditentukan oleh lembaga agribisnis yang mendukung. Pemetaan tiga lembaga agribisnis (saprodi, permodalan, dan pemasaran) dilakukan di Kecamatan Bermani Ulu Raya.

Kios saprodi merupakan lembaga penting yang mendukung pengembangan jeruk. Kios saprodi di Kecamatan Bermani Ulu Raya berjumlah tiga unit, salah satunya di Desa Pal 7. Selain itu juga terdapat distributor pupuk di Curup, Ibukota Kabupaten Rejang Lebong yang berjarak sekitar 20 km dari Desa Pal 7. Kemudahan akses terhadap kios saprodi menyebabkan petani mudah mendapatkan pupuk dan pestisida. Persaingan antara kios saprodi menyebabkan masing-masing kios cenderung memberikan pelayanan yang baik untuk menarik pelanggan.

Gambar 3 menunjukkan hanya lembaga permodalan yang tidak berada di Kecamatan Bermani Ulu Raya. Sebagian besar petani jeruk di Pal 7 meminjam modal dari BRI Cabang Curup dengan jumlah pinjaman bervariasi antara 20-30 juta rupiah dengan agunan sertifikat tanah

kebun. Kemudahan dalam penyediaan modal turut mendorong percepatan perluasan kebun jeruk di Desa Pal 7.

Pedagang sangat penting peranannya bagi pemasaran buah jeruk. Pedagang jeruk di Kabupaten Rejang Lebong cukup banyak, terdiri atas sembilan pedagang pengumpul dan empat pedagang pengecer. Pedagang pengumpul yang berasal dari Desa Pal 7 berjumlah empat orang. Jeruk RGL dipasarkan di dalam maupun di luar provinsi.

Kualitas layanan lembaga agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong dinilai oleh petani berdasarkan kesesuaian antara kualitas layanan aktual (kinerja lembaga) dengan kualitas layanan yang diharapkan petani (tingkat kepentingan). Jika kesesuaiannya telah berada di atas 80% maka kualitas layanan sudah memenuhi harapan (Siyamto, 2015; Gama *et al*, 2016; Putri *et al*, 2018). Kualitas layanan lembaga agribisnis disajikan pada Tabel 2.

Kualitas layanan lembaga agribisnis untuk memenuhi kebutuhan petani sudah termasuk dalam kategori baik dengan tingkat kesesuaian antara 88,60-92,07% (Tabel 3). Ini berarti secara umum respons petani terhadap pelayanan lembaga agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong telah memenuhi harapan mereka. Namun respon tersebut relatif berbeda sesuai dengan atribut dari dimensi layanan.

Tabel 3. Persepsi petani terhadap kualitas layanan lembaga agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong

Dimensi layanan	Lembaga saprodi				Lembaga permodalan				Lembaga pemasaran			
	Atr	P	I	TKi (%)	Atr	P	I	TKi (%)	Atr	P	I	TKi (%)
		3,82	4,23	90,30		4,00	4,32	90,57		3,70	4,07	90,73
Reliabilitas	1	3,88	4,24	91,53	1	4,00	4,32	92,49	1	3,58	4,04	88,58
	2	3,78	4,22	89,47	2	4,01	4,33	93,24	2	3,93	4,04	97,25
	3	3,80	4,23	89,90	3	4,00	4,31	85,97	3	3,57	4,14	86,36
		3,71	4,21	88,12		3,88	4,31	91,83		3,63	3,90	93,23
Responsiveness	4	3,74	4,22	88,66	4	3,71	4,32	87,85	4	3,55	3,68	96,51
	5	3,61	4,24	85,08	5	4,00	4,31	92,86	5	3,75	4,00	93,80
	6	3,74	4,25	88,13	6	3,93	4,32	94,77	6	3,60	4,03	89,38
		3,75	4,15	90,61		3,78	4,25	89,04		3,62	3,93	92,00
Empathi	7	3,67	4,09	89,75	7	4,00	4,28	94,16	7	3,64	3,77	96,60
	8	3,79	4,03	94,27	8	3,59	4,21	85,19	8	3,57	4,06	88,00
	9	3,79	4,24	89,52	9	3,74	4,26	87,78	9	3,63	3,97	91,40
		3,76	4,23	88,89		3,91	4,32	95,38				
		3,79	4,24	89,48		4,06	4,34	93,43		3,54	4,16	85,35
Assurance	11	3,80	4,24	89,72	11	4,13	4,35	94,34	10	3,88	4,17	93,03
	12	3,79	4,25	88,34	12	4,13	4,35	94,16	11	2,90	4,23	68,48
	13	3,80	4,23	89,90					12	3,85	4,07	94,54
		3,77	4,24	88,97		4,00	4,32	94,27		3,93	4,05	96,98
Tangibles	14	3,78	4,24	89,11	13	4,06	4,32	93,87	13	3,92	4,04	97,04
	15	3,83	4,27	89,60	14	4,00	4,32	94,16	14	3,92	4,05	96,84
	16	3,83	4,18	91,62	15	3,93	4,32	94,76	15	3,94	4,06	97,05
	17	3,64	4,26	85,54					16	3,64	4,03	90,45
Rata-rata		3,72	4,20	88,60		3,94	4,31	92,07		3,68	4,02	91,58

P = kinerja kualitas layanan, I = kepentingan terhadap kualitas layanan, dan TKi = tingkat kesesuaian kualitas layanan.

Apabila diperhatikan, kinerja lembaga pemasaran dalam hal kualitas layanan dan kepentingan petani menunjukkan nilai terendah. Sebaliknya, kinerja dan kepentingan petani tertinggi pada lembaga permodalan. Hal ini menunjukkan ada pola yang teratur bahwa kinerja yang rendah dalam kualitas layanan pada suatu lembaga agribisnis akan menyebabkan kepentingan (harapan) petani terhadap kualitas layanan lembaga tersebut akan rendah, dan sebaliknya. Apabila kinerja lembaga agribisnis menunjukkan kualitas layanan tinggi, maka harapan petani juga tinggi. Ini karena tingkat kepentingan atau harapan terhadap kualitas layanan suatu lembaga selalu lebih tinggi daripada kondisi aktualnya. Semakin tinggi tingkat kepentingan semakin tinggi pula kualitas layanan.

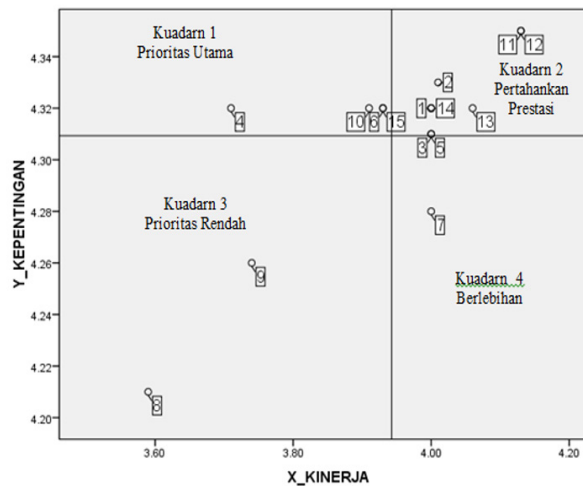
Posisi relatif atribut kualitas layanan berdasarkan kinerja dan kepentingan

Tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian kualitas layanan lembaga agribisnis pada kawasan

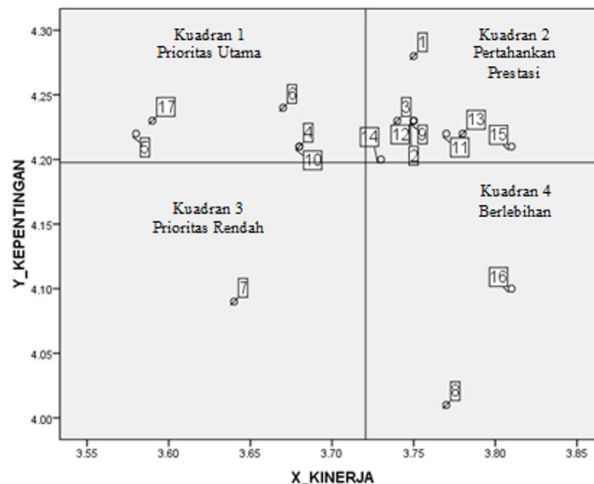
pengembangan jeruk di Kabupaten Rejang Lebong telah berada di dalam kategori baik, namun perlu ditingkatkan secara terus-menerus kualitas layanan untuk mendukung agribisnis. Oleh karena itu, perlu diketahui posisi relatif atribut dimensi layanan satu dengan lainnya. Hal ini penting agar dapat ditentukan, atribut-atribut layanan yang mana yang perlu diperbaiki kualitas layanannya menurut persepsi petani. Penggambarannya dalam bentuk diagram kartesius.

Diagram kartesius digunakan dalam menentukan diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran *Importance Performance Analysis*. Diagram kartesius penentuan tingkat kinerja dan kepentingan petani terhadap lembaga agribisnis, berturut-turut yaitu lembaga kios sarana produksi (Gambar 2), lembaga permodalan (Gambar 3), dan lembaga pemasaran (Gambar 4).

Peningkatan kinerja lembaga agribisnis diarahkan pada Kuadran 1, ketika kepentingan petani jeruk tinggi terhadap atribut-atribut layanan, namun kualitas layanan atau kinerja lembaga agribisnis masih rendah.



Gambar 2. Diagram kartesius penilaian kinerja dan kepentingan layanan kios sarana produksi



Gambar 3. Diagram kartesius penilaian kinerja dan kepentingan layanan lembaga permodalan (Bank BRI Curup)

(Emlan Fauzi1, Ketut Sukiyono, dan M. Zulkarnain Yuliarso)

Pada lembaga kios saprodi, terdapat 5 atribut yang berada pada Kuadran 1 (Gambar 2), yaitu: atribut nomor 4 (tanggap membantu), 5 (memberikan informasi barang yang tidak tersedia), 7 (mengutamakan kebutuhan petani), 10 (pengantaran barang ke lokasi petani), dan 17 (kelengkapan sarana produksi). Urutan atribut dapat dilihat kembali pada Tabel 1.

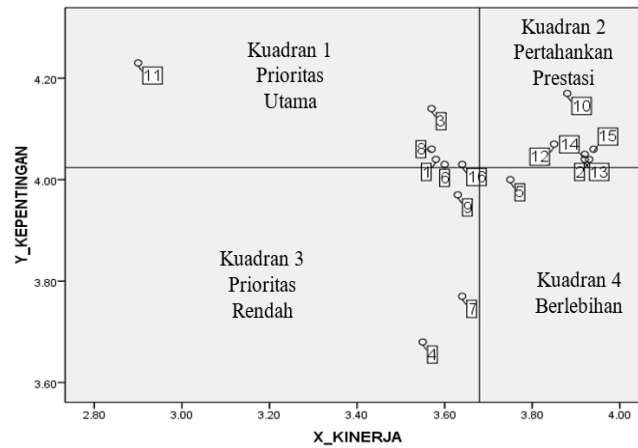
Perbaikan kinerja yang perlu dilakukan pada lembaga permodalan adalah terkait dengan tanggap membantu petani jeruk RGL (atribut 4), kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat (atribut 6), kemampuan petugas dalam membantu memberikan solusi atas keluhan petani dalam hal peminjaman (atribut 10), dan persyaratan kredit jelas dan di pahami petani (atribut 15) seperti terlihat pada Gambar 4. Sementara itu,

lembaga pemasaran perlu meningkatkan kualitas layanan pada kuadran 1 (Gambar 4), yaitu atribut nomor 1 (menyampaikan informasi kualitas jeruk), 3 (keakuratan penimbangan), 6 (sigap melayani), 8 (memprioritaskan petani langganan), 11 (tepat waktu membayar) dan 16 (Sarana pengepakan).

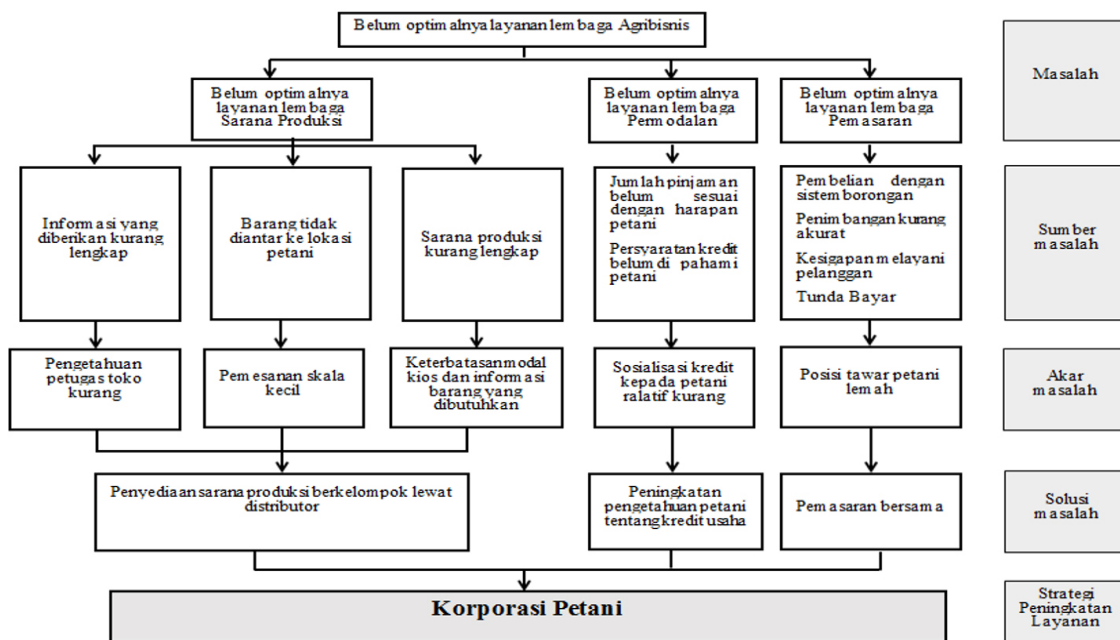
Penguatan Kapasitas Petani Untuk Peningkatan Kinerja Kualitas Layanan Lembaga Agribisnis

Permasalahan utama dalam kinerja layanan lembaga agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong adalah belum optimalnya layanan dari lembaga agribisnis (Gambar 5).

Berbagai isu penting yang terkait dengan belum optimalnya layanan dari lembaga agribisnis adalah posisi



Gambar 4. Diagram kartesius penilaian kinerja dan kepentingan layanan lembaga pemasaran



Gambar 5. Kondisi layanan lembaga agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong

tawar petani masih lemah, pemesanan skala kecil, sarana produksi kurang lengkap dan persyaratan kredit belum di pahami oleh petani. Kondisi ini merupakan tantangan yang harus dihadapi dalam upaya pengembangan jeruk di Kabupaten Rejang Lebong. Untuk itu perlu upaya yang harus dilakukan agar petani dapat merasakan layanan yang lebih baik dari lembaga agribisnis dengan membentuk korporasi petani.

KESIMPULAN

Persepsi petani terhadap kualitas layanan lembaga agribisnis jeruk di Kabupaten Rejang Lebong cukup baik, namun masih perlu ada perbaikan. Strategi yang dapat ditempuh untuk meningkatkan persepsi petani terhadap layanan kelembagaan yaitu penyediaan sarana produksi bersama, peningkatan pengetahuan petani tentang kredit usaha, dan pemasaran bersama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami sampaikan kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian melalui BPTP Bengkulu yang telah mendanai penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada bapak Dr. Andi Ishak, A.Pi, M.Si, yang membimbing dalam penyusunan KTI ini, petani jeruk, pengurus kelompok tani, Kepala Desa Pal 7, kepala BPP Pal 8 dan penyuluh serta Dinas Pertanian Kabupaten Rejang Lebong yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang sangat berharga dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiman, Y., K. Sukiyono, dan B. Sumantri. 2013. Kajian Agribisnis Usaha Gula Aren di Kabupaten Rejang Lebong. *Agriseip* 13(1):51-68.
- Diyahya, I., K.Sukiyono, dan R. Badrudin. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Jagung terhadap Pelayanan Lembaga Pemasarannya di Kecamatan Lubuk Pinang Kabupaten Mukomuko. *Agriseip* 16(1):45-58.
- Gama, I. G. M., R. Oktaviani, dan A. Rifin. 2016. Analisis Kepuasan Petani terhadap Penggunaan Pupuk Organik Pada Tanaman Padi. *Jurnal Agro Ekonomi*.34(2): 105-122.
- Ishak, Andi. Fauzi E, Ramon E, Astuti H B, Musaddad D 2020 Identification of Citrus Development Area and Farmers' Response on Cooperative Formation in Rejang Lebong Regency Bengkulu *Jurnal Agriseip*. 1 19 127-144.
- Iskandar, M., M. Turukay, E.D. Leatemia. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Produk Jus Pala Kud Tomasiwa Morella di Kota Ambon. *AGRILAN : Jurnal Agribisnis Kepulauan*. 6(3). 269-283.
- Karma. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 3(4). 341-350. DOI: 10.5281/zenodo.4128535.
- Kartikasari, R. D., Irham, J. H. Mulyo. 2018. Level Of Customer Satisfaction Towards Marketing Mix in Indonesian Traditional Market. *Agro Ekonomi*. 29(2): 218-230.
- Kasimin, S. 2011. Kesenjangan Layanan Hubungan Penjual Dan Pembeli Dalam Supply Chain Manajemen (SCM) dan Dampaknya pada Pengembangan Agribisnis Kentang di Provinsi NAD. *Agriseip* 12(1):1-7.
- Kila, E.N., P.A. Pangemanan, dan E.G. Tangkere. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah KUR Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk KC Manado Dotulolong Lasut. *Agri-SosioEkonomi Unsrat* 14(3):265-272.
- Marla M, dan M.Y. Anshori. 2013. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen King Cake. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*. 6 (1).1-9.
- Mikasari W, Hidayat T, Ivanti L 2015 Organoleptic quality and value added of pulpy rimau gerga lebong (*Citrus nobilis* Sp) orange juice with extraction and dye addition. *Jurnal Agroindustri*. 5 (2). 75-84.
- Muliasari, R. M., dan D. Rachmina., 2015. Keputusan Pembelian Dan Sikap Konsumen Roti Merek Sari Roti (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Institut Pertanian Bogor). *Forum Agribisnis*. 5(1): 89-104.
- Mustika, T., A. Hudoyo, dan E. Kasymir. 2013. Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan terhadap Pelayanan Bank :Studi Kasus Dua Bank di Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *JIA* 1(4):304-310.
- Ovita, N.W.V., I.G.A.O. Suryawardani, dan I.D.G. Agung. 2019. Persepsi Bauran Pemasaran terhadap Kepuasan Konsumendan Hubungannya dengan Minat Berkunjung Ulang pada Mangsi Coffee. *E-Jurnal Agribisnis dan Agrowisata* 8(2):175-184.

- Patimah, S., B.S. Priyono, dan W. Rasyid. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Usaha Benih Padi Cigeulis di Balai Induk Padi dan Palawija di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu. *Agrisepe* 15(2):203-212.
- Pratama, D.Y., Y. Indriani, dan T. Endaryanto. 2017. Sikap dan Kepuasan Konsumen terhadap Konsumsi Makanan Pecel Lele di Kota Bandar Lampung. *JIIA* 5(2):200-205.
- Putri, B.A.H., B.T. Eddy, dan T. Dalmiyatun. 2018. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan pada Koperasi Gardu Tani di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang. *Agrisociconomics* 2(2):85-93.
- Qomariyah, N., I. Santoso, dan M. Effendi. 2014. Analisis Sikap Konsumen dan Kinerja Atribut Kopi Bubuk Sido Luhur (Studi Kasus di UKM Kopi Bubuk Sido Luhur, Kota Malang). *Jurnal Industria* 3(1):53-61.
- Ridloah, S., V.W. Putri, dan N.R. Kistanti. 2012. Analisis Sikap Multiatribut Fishbein terhadap Pasar Sampangan Kota Semarang Pasca Relokasi Penjualan. *CBAM* 1(3):1013-1031.
- Sa'adah, I., Mukson, dan Y, S, Ondho. 2019. Pengukuran Tingkat Kepuasan Peternak Dalam Pelayanan Inseminasi Buatan Menggunakan Analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *JEPA.3* (3): 557-567.
- Sakoikoi, J., dan S, H, Priyanto,. 2019. Determinan Kepuasan Belanja Konsumen Sayur Online. *SOCA*. 13 (2): 170-186.
- Sanjiwani, M., K. Jayanegara, dan I.P.E.N.Kencana. 2015. Analisis Kepuasan Konsumen Restoran Cepat Saji Menggunakan Metode Partial Least Square (Studi Kasus: Burger King Bali). *E-Jurnal Matematika*. 4 (3): 98-103.
- Sastika, W. 2018. Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan E-Service Quality untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Belanja Online Shoppe (Studi Kasus : Pelanggan Shopee Di Kota Bandung 2017). *IKRATH-Humaniora*.2 (2). 69-74.
- Sastro, Y. A. Ishak., E. Fauzi., H. B. Astuti., E. Ramon., Sudarmansyah., E. Silviyani., R. Efendi., dan Suardi. 2019. Laporan Akhir Analisis Kebijakan Peningkatan Produksi Pangan Strategis. BPTP Bengkulu. Badan Litbang Pertanian.
- Siyanto, Yudi. 2015. "Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performace Analysis (IPA) Dan Customer Satisfication Index (CSI) Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi* 14(1): 63-76.
- Subaktilah, Y., N. Kuswardani., S. Yuwanti. 2018. Analisis Swot: Faktor Internal Dan Eksternal Pada Pengembangan Usaha Gula Merah Tebu (Studi Kasus di UKM Bumi Asih, Kabupaten Bondowoso). *Jurnal Agroteknologi*, 12 (2). 107-115.
- Sumarwan, U., A.G. Prihartono, A.W. Sumarlin, D.A. Mamahit, E. Purnomohadi, M. Ahmadi, R. Wulandari, dan T. Haryono. 2012. Riset Pemasaran dan Konsumen, Seri 2. IPB Press. Bogor.
- Sumarwan, U., A. Noviandi, Kirbrandoko. 2013. Analisis Proses Keputusan Pembelian, Persepsi dan Sikap Konsumen Terhadap Beras Organik di Jabotabek. *Jurnal Pangan*. 22(2):333-344.
- Supriyanto, A., M.E. Dwiastuti, A. Triwiratno, O. Endarto, dan Suhariyono. 2010. Panduan Teknis Pengelolaan Terpadu Kebun Jeruk Sehat. Balai Penelitian Jeruk dan Buah Subtropika. Malang.
- Suryanatha, I.P. A., I. K. Suamba, dan I. N. G. Ustriyana, 2018. Variabel Pengaruh Kepuasan Anggota dan Strategi Pengembangan Usaha pada Koperasi Kredit Kubu Gunung. *Jurnal Manajemen Agribisnis*. 6(2): 13-19.
- Supristiwendi dan M Azizah. 2015. Pengaruh Penerapan Sistem Agribisnis Terhadap Pendapatan Usahatani Mentimun (*Cucumis sativus L.*) DI Kecamatan Rantau Kabupaten Aceh Tamiang. *agrisamudra*, 2 (2). 21-29.
- Tedjaningsih, T., Suyudi, H. Nuryaman. 2018. Peran Kelembagaan dalam Pengembangan Agribisnis Mendong. *mimbar agribisnis*. 4(2): 210-226.
- Tho'in, Muhammad. 2018. Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 2(1): 73.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Utomo, D. A dan R. Nurmalina. 2011. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Prima Fresh Mart (Pendekatan Service Quality). *Forum Agribisnis*. 1(2): 132-150.
- Widiyanto, N. A., A. K. Adhi, dan H. K. Daryanto. 2016. Atribut-Atribut yang Mempengaruhi Sikap dan Preferensi Konsumen dalam Membeli Buah Apel di Kota Surabaya dan Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. *Jur. Ilm. Kel. & Kons.* 9(2):136-146.
- Widodo, Sanusi Mulyo, and Joko Sutopo. 2018. "Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer." *Jurnal Informatika UPGRIS* 4(1): 38-45
- Widiastuti, E dan N. Widiastuti. 2014. Analisis

Kepuasan Petani Terhadap Pelayanan Penyuluh di Badan Pelaksana Penyuluhan dan Ketahanan Pangan Kabupaten Magelang Tahun 2014. *Jurnal Riset Manajemen*. 1(2): 148-147.