

## **IV. METODE PENELITIAN**

### **4.1. Waktu dan Tempat**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober 2018, yang bertempat di Desa Miau Baru Kecamatan Kongbeng, Kabupaten Kutai Timur Provinsi Kalimantan Timur. Alasan peneliti memilih tempat di Desa Miau Baru yaitu, Desa miau Baru merupakan salah satu desa yang memiliki lahan persawahan yang cukup luas dan memiliki beberapa kelompok tani, kemudian terdapat petugas PPL dari Dinas Pertanian Kutai Timur.

### **4.2. Metode Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data Primer dan data Sekunder, Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui, daftar pertanyaan (kuisisioner), wawancara, observasi. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh oleh peneliti melalui instansi pemerintahan atau lembaga terkait yakni, BP3K Kecamatan Kongbeng.

### **4.3. Metode Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota kelompok tani padi sawah yang ada di desa Miau Baru. Jumlah keseluruhan petani yang tergabung dalam GAPOKTAN (Gabungan Kelompok Tani) Abadi Jaya yaitu berjumlah 517 petani.

Populasi petani di Desa Miau Baru Kecamatan Kongbeng cukup banyak, sehingga digunakan rumus Slovin. Menurut Sugiyono (2012) bahwa rumus Slovin yang digunakan dalam menentukan ukuran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e<sup>2</sup> = Interval Keyakinan (biasanya 0,05 atau 0,1)

Pengambilan sampel berdasarkan rumus Slovin dan digunakan taraf kesalahan 10 %, maka perhitungan jumlah sampel yaitu :

$$n = \frac{517}{1+517(0,1)^2}$$

$$n = \frac{517}{1+5,17}$$

$$n = \frac{517}{6,17}$$

$$n = 83,792 = 84$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin di atas maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 petani. Jumlah tersebut dianggap sudah mampu mewakili jumlah keseluruhan petani yang ada. Berikut sebaran sampel berdasarkan kelompok tani :

Tabel 1. Sebaran Sampel Berdasarkan Kelompok Tani.

| No            | Kelompok Tani   | Jumlah Anggota | Sampel    |
|---------------|-----------------|----------------|-----------|
| 1.            | Alan Urip       | 50             | 8         |
| 2.            | Kubuq Jaya      | 50             | 8         |
| 3.            | Parai Sawah     | 50             | 8         |
| 4.            | Sawah Sejahtera | 50             | 8         |
| 5.            | Murip Sawah     | 50             | 8         |
| 6.            | Lirin Sawit     | 65             | 11        |
| 7.            | Sungai Lay      | 55             | 9         |
| 8.            | Baha Sawah      | 97             | 16        |
| 9.            | Sawah Maring    | 50             | 8         |
| <b>Jumlah</b> |                 | <b>517</b>     | <b>84</b> |

Sumber : BP3K Kecamatan Kongbeng, 2018

Berdasarkan tabel diatas, pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *Proportionate Random Sampling*. Teknik ini digunakan karena populasi mempunyai anggota atau unsur berstrata secara proporsional. Jumlah sampel yang dapat diambil berdasarkan *Proportionate Random Sampling* yaitu, kelompok tani Alan Urip sebanyak 8 sampel, Kubuq Jaya sebanyak 8 sampel, Parai Sawah sebanyak 8 sampel, Sawah Sejahtera sebanyak 8 sampel, Murip Sawah sebanyak 8 sampel, Lirin Sawit sebanyak 11 sampel, Sungai Lay sebanyak 9 sampel, Baha Sawah sebanyak 16 sampel, Sawah Maring sebanyak 8 sampel.

#### **4.4. Definisi Operasional**

Definisi variabel digunakan untuk menjelaskan batasan-batasan pengertian dalam penelitian. Definisi variabel yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Kepentingan adalah keinginan atau harapan petani yang dianggap perlu dilakukan oleh penyuluh pertanian dilapangan dalam meningkatkan pendampingan kepada petani padi sawah di Desa Miau Baru Kecamatan Kongbeng
- b. Kinerja adalah keberhasilan penyuluh dalam melaksanakan tugasnya yang dinilai dan disesuaikan dengan kepentingan oleh petani padi sawah di Desa Miau Baru Kecamatan Kongbeng.
- c. Kepuasan adalah tingkat perasaan petani dalam membandingkan kinerja penyuluh pertanian lapangan BP3K Kecamatan Kongbeng dengan kepentingan yang diinginkan petani padi sawah di Desa Miau Baru Kecamatan Kongbeng.

#### 4.5. Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif, dan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan petani.

Tabel 2. Pengelompokan Atribut Pelayanan Berdasarkan Dimensi Pelayanan

| <b>Dimensi</b>                         | <b>Atribut – atribut pelayanan</b>  |
|--|---|
| Berwujud<br>( <i>Tangible</i> )        | 1. Kerapian dan penampilan penyuluh   |
| Keandalan<br>( <i>Reability</i> )      | 1. Melakukan praktek langsung dilapangan<br>2. Mengadakan pelatihan dan kunjungan secara teratur<br>3. Membantu petani dalam pengupayaan fasilitas pendukung pertanian<br>4. Membantu petani menyusun rencana kegiatan usahatani<br>5. Menyampaikan informasi teknologi pertanian terbaru<br>6. Membantu petani memberikan informasi pasar, peluang usaha, dan permodalan |
| Kesigapan<br>( <i>Responsiveness</i> ) | 1. Cepat tanggap membantu petani menyelesaikan masalah yang timbul  |
| Kepastian<br>( <i>Assurance</i> )      | 1. Membantu dan membimbing petani dalam memecahkan masalah petani dalam pengambilan keputusan<br>2. Keramahan penyuluh<br>3. Pengetahuan dan kecakapan dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti petani<br>4. Membantu petani menyelesaikan masalah secara tuntas  |
| Empati<br>( <i>Empathy</i> )           | 1. Penyuluh mudah dihubungi dan ditemui untuk berkonsultasi<br>2. Pelayanan yang sama kepada semua petani tanpa pilih-pilih<br>3. Memberikan perhatian khusus kepada petani yang mendapat masalah tertentu  |

Sumber : Zeithaml dan Bitner (2000).

##### 4.5.1. Skala likert

Sugiyono (2012), menerangkan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap

sebuah fenomena sosial yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dengan skala likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Tingkat Kepentingan/ Harapan

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

b. Tingkat Kinerja

- a. Jawaban sangat puas diberi bobot 5.
- b. Jawaban puas diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup puas diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang puas diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak puas diberi bobot 1.

Adapun dalam penelitian ini menggunakan interval, sehingga untuk memperoleh panjang kelas interval digunakan rumus menurut Slamet (1993) :

$$C = \frac{X_n - X_1}{K}$$

Dimana :

C = Interval Kelas

X<sub>n</sub> = Skor Maksimum

X<sub>1</sub> = Skor Minimum

K = Jumlah Kelas

$$\begin{aligned} \text{Jadi, panjang kelas interval setiap atribut} &= \frac{(84 \times 1 \times 5) - (84 \times 1 \times 1)}{5} \\ &= \frac{420 - 84}{5} \\ &= \frac{336}{5} \\ &= 67.2 \end{aligned}$$

Tabel. 3 Interval Kelas Untuk Setiap Atribut

| <b>Panjang Kelas Interval</b> | <b>Kriteria</b> |
|-------------------------------|-----------------|
| 84 – 151,1                    | Tidak penting   |
| 151,2 – 218,3                 | Kurang penting  |
| 218,4 – 285,5                 | Cukup penting   |
| 285,6 – 352,7                 | Penting         |
| 352,8 – 420                   | Sangat penting  |

Sumber : Data Primer diolah, 2018

$$\begin{aligned} \text{Jadi, Panjang Kelas Interval seluruh atribut} &= \frac{(84 \times 15 \times 5) - (84 \times 15 \times 1)}{5} \\ &= \frac{6.300 - 1.260}{5} \\ &= \frac{5.040}{5} \\ &= 1.008 \end{aligned}$$

Tabel 4. Interval Kelas Untuk Semua Atribut

| <b>Panjang Kelas Interval</b> | <b>Kriteria</b> |
|-------------------------------|-----------------|
| 1.260 – 2.267                 | Tidak penting   |
| 2.268 – 3.275                 | Kurang penting  |
| 3.276 – 4.283                 | Cukup penting   |
| 4.284 – 5.291                 | Penting         |
| 5.292 – 6.300                 | Sangat penting  |

Sumber : Data Primer diolah, 2018

#### 4.5.2. Analisis tingkat kesesuaian (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Rumus menurut Supranto (2006) :

$$Tki = \frac{xi}{yi} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *Importance Performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots (2)$$

Dimana :

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(3)$$

Dimana :

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata persepsi/ *performance*

$\bar{X}$  = Skor rata-rata harapan/ *importance*

n = Jumlah responden

Sudjana (2008), menentukan kriteria presentae tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja. Kriteria tersebut menggunakan interval untuk menentukan panjang kelas interval, dimana rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{panjang kelas interval} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak kelas interval}}$$

Dimana :

Rentang = nilai tertinggi – nilai terendah

Banyak kelas interval = 5

$$\begin{aligned} \text{Jadi, panjang kelas interval} &= \frac{100-1}{5} \\ &= \frac{99}{5} = 19,8 \\ &= 20 \end{aligned}$$

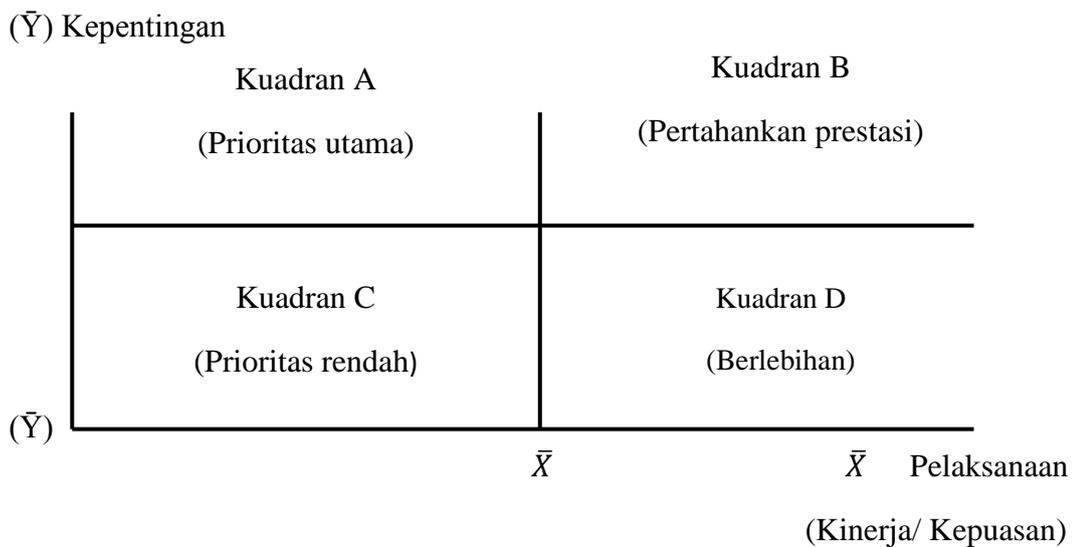
Tabel. 5 Kriteria Nilai Tingkat Kesesuaian Pelanggan

| <b>Rentang Nilai (%)</b> | <b>Kategori</b> |
|--------------------------|-----------------|
| 0 – 20                   | Tidak sesuai    |
| 21 – 40                  | Kurang sesuai   |
| 41 – 60                  | Cukup sesuai    |
| 61 – 80                  | Sesuai          |
| 81 – 100                 | Sangat sesuai   |

pada analisis *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi empat Kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

### 4.5.3. Analisis kuadran (Diagram Kartesius)

Menurut Tjiptono, 2011 teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka didapat hasil empat kuadran sebagai berikut :



Gambar. 2 Matriks *Importance Performance Analysis*

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

#### A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

**4.5.4. Analisis tingkat kepuasan (*Customer Satisfaction Index*)**

*Analisis Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani secara keseluruhan dengan menggunakan kriteria nilai Langkah-langkah perhitungan CSI menurut (Aritonang, 2005) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\{\sum_{i=1}^n y_i\}}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

n = jumlah petani

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut Y ke-i

2. Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

MIS = *Mean Importance Score*

p = atribut kepentingan ke-p

3. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X).

$$WS_i = WF_i \times MSS \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

WF = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction Score*

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{S} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

Keterangan :

CSI = *Customer Satisfaction Index* (%)

WS = *Weight Score*

S = Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan. Adapun kriterianya berdasarkan Panduan Survei Kepuasan Pelanggan menurut Ulum (2007), yaitu :

Tabel 6. Kriteria Kepuasan Berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan.

| <b>Nilai Indeks Kepuasan</b> | <b>Kriteria Kepuasan</b> |
|------------------------------|--------------------------|
| 0,81 – 1,00                  | Sangat puas              |
| 0,66 – 0,80                  | Puas                     |
| 0,51 – 0,65                  | Cukup puas               |
| 0,35 – 0,50                  | Kurang puas              |
| 0,00 – 0,34                  | Tidak puas               |