



ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP ASURANSI USAHA TANI PADI (AUTP) DI KECAMATAN GAMBUT KABUPATEN BANJAR

Analysis of Farmers' Satisfaction on Rice Farming Insurance (AUTP) in Gambut Sub-District, Banjar District

Heldayanti *, Usamah Hanafie dan Masyhudah Rosni

*Program Studi Agribisnis/Jurusan SEP, Fakultas Pertanian, Universitas Lambung Mangkurat
Jl. A. Yani km.36, Banjarbaru 70714, Kalimantan Selatan

ABSTRAK

Kata Kunci

Kepuasan; Usahatani; AUTP; Padi.

Korespondensi

Corresponding author

E-mail: heldayan28@gmail.com

Diterima: Juni 2022,

Disetujui: 9 Juni 2022,

Diterbitkan on-line: 1 September 2022

Petani tidak mengikuti asuransi pertanian disebabkan karena petani merasa berhasil atau tidak butuh AUTP, sikap negatif dan ketidakpuasan petani terhadap atribut AUTP. Hal ini yang membuat petani tidak ikut kembali asuransi pertanian pada tahun selanjutnya. Penelitian ini bertujuan menganalisis kepuasan petani terhadap atribut AUTP di Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Customer Satisfaction Index* atau indeks kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian, indeks kepuasan petani terhadap atribut Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP) di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar sebesar 67,11%, termasuk kategori puas. Didukung dengan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut AUTP yang dikelompokkan yaitu produk, harga, tempat, promosi, proses, lingkungan fisik dan *stakeholder*. Skor rata-rata nilai tingkat kepentingan atribut AUTP sebesar 4,26 yang termasuk kategori sangat penting, sedangkan tingkat kinerja atribut AUTP adalah 3,34 yang termasuk kategori baik.

PENDAHULUAN

Salah satu program asuransi pertanian yang telah dilakukan pemerintah yaitu Asuransi Usaha Tani Padi yang dikenal dengan singkatan "AUTP". Luas lahan sawah petani yang ikut program AUTP di Kabupaten Banjar tahun 2019 seluas 2.881,52 ha. Kecamatan Gambut merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Banjar, dimana petani ikut program AUTP yang menempati posisi ke-2 (532,79 ha). Jika dibandingkan luas tanam padi di Kecamatan Gambut tahun 2019, hanya 6,84% yang mengikuti program AUTP, sedangkan sisanya 93,16% tidak mengikuti program AUTP (Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar, 2019:150). Artinya, masih

terdapat banyak petani yang tidak mengikuti program AUTP di Kecamatan Gambut. Selain itu, diduga karena petani masih belum merasakan manfaat dan pentingnya untuk mengikuti program AUTP.

Luas panen padi sawah di Kecamatan Gambut tahun 2020 mengalami peningkatan 24,03% (2.465 ha), akan tetapi dilihat dari segi produksi padi sawah mengalami penurunan 19,28% (3.920 ton). Hal ini disebabkan karena luas tanam yang rusak mengalami peningkatan sebesar 89,62% atau 2.737 ha (BPS Kabupaten Banjar, 2020-2021:273). Kerusakan luas tanam padi sawah kemungkinan disebabkan karena kekeringan dan serangan organisme pengganggu tumbuhan

(OPT). Sehingga mengakibatkan penurunan produksi padi sawah dan petani mengalami kerugian. Untuk mengatasi permasalahan itu petani mengikuti program AUTP sebagai upaya untuk mengurangi risiko dalam usahatani.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan program AUTP adalah sosialisasi, pemahaman terhadap skema AUTP belum merata dan tersebar pada semua pihak, khususnya para pemangku kepentingan di tingkat kabupaten, sehingga komunikasi antar pelaku tidak berjalan lancar yang menimbulkan persepsi dan sikap yang berbeda-beda. Penurunan signifikan jumlah lahan yang diasuransikan diduga selain petani merasa berhasil atau tidak butuh AUTP, karena sikap negatif dan ketidakpuasan petani terhadap atribut AUTP yang menyebabkan petani tidak ikut kembali pada tahun selanjutnya.

Tujuan dan Kegunaan

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kepuasan petani terhadap AUTP di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar.

Dalam penelitian ini terdapat tiga manfaat. Pertama, memberikan pengetahuan terkait peranan penting AUTP bagi petani dan lembaga yang terkait. Kedua, Pemerintah daerah setempat khususnya Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar dan PT Jasindo, sebagai bahan informasi bagi pihak pengambilan kebijakan dan bahan masukan untuk mengembangkan program AUTP kedepannya. Ketiga, sebagai tambahan perbendaharaan pustaka dan sebagai bahan informasi untuk penelitian selanjutnya bagi peneliti.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar. Penelitian dimulai dari bulan Mei-Oktober 2021.

Metode Penarikan Contoh

Populasi penelitian ini adalah petani padi yang mengikuti program AUTP di Kecamatan Gambut, yaitu sebanyak 636 orang. Desa sampel yang dipilih adalah Desa Tambak Sirang Darat, Banyu Hiran dan Desa Guntung Ujung, dengan pertimbangan jumlah petani yang

mengikuti program AUTP yang paling banyak, sedikit dan sedang.

Jumlah sampel petani yang diambil sebanyak 30 orang dari tiga desa yang dipilih sebagai wilayah penelitian, yaitu Desa Tambak Sirang Darat 15 orang, Banyu Hiran 5 orang dan Desa Guntung Ujung 10 orang.

Analisis Data

Kepuasan petani terhadap AUTP dianalisis dengan *Customer Satisfaction Index* atau indeks kepuasan konsumen, dengan beberapa tahapan analisis (Stratford, 2004:162):

1. Weighting Factors (WF)

$$WF = \frac{MIS_i}{Total MIS_i} \times 100\% \quad (1)$$

dimana: i atribut ke-i

$$MIS_i = \frac{Importance Score}{n} \quad (2)$$

2. Weighting Score (WS)

$$WS = MPS \times WF \quad (3)$$

$$MPS = \frac{Performance Score}{n} \quad (4)$$

3. Weighting Average Total (WAT)

$$WAT = WSA_{-1} + WSA_{-2} + WSA_{-3} + \dots + WSA_{-n} \quad (5)$$

4. Customer Satisfaction Index (CSI)

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\% \quad (6)$$

Kriteria kepuasan:

- 0% < CSI ≤ 20% berarti sangat tidak puas
- 20% < CSI ≤ 40% berarti tidak puas
- 40% < CSI ≤ 60% berarti cukup puas
- 60% < CSI ≤ 80% berarti puas
- 80% < CSI ≤ 100% berarti sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Petani Terhadap Asuransi Usaha Tani Padi (AUTP)

Analisis Kepentingan dan Kinerja Atribut AUTP. Atribut AUTP yang akan dibahas dikelompokkan berdasarkan bauran pemasaran 7P yaitu produk, harga, tempat, promosi, proses, lingkungan fisik dan *stakeholder*.

1. Produk

Berdasarkan hasil penelitian, skor rata-rata tingkat kepentingan atribut pedoman 4,47 yang termasuk kategori sangat penting. Pedoman merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah produk jasa untuk diketahui oleh nasabahnya dalam hal ini adalah petani. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ini 3,47 yang termasuk kategori baik. Hal ini disebabkan petani responden menyatakan mengetahui pedoman AUTP, sehingga mereka memberikan penilaian yang tinggi terhadap atribut pedoman.

Tabel 1. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut produk AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
Pedoman	134	4,47	104	3,47
Sumber risiko (kekeringan, banjir dan serangan OPT)	125	4,17	93	3,10
Syarat mengajukan klaim	122	4,07	106	3,53
Pencairan klaim maksimal 14 hari setelah pengajuan	143	4,77	100	3,33
Kerusakan yang bisa diajukan klaim 75% atau lebih	132	4,40	101	3,37
Pengajuan klaim setelah 11 hari tanam	129	4,30	97	3,23

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

AUTP memberikan jaminan atas kerusakan pada tanaman padi yang diasuransikan yang diakibatkan oleh banjir, kekeringan, dan serangan OPT yang merupakan sumber risiko dalam usahatani padi. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut sumber risiko 4,17 yang termasuk kategori penting. Di Kecamatan Gambut, sumber risiko yang mengakibatkan gagal panen adalah serangan OPT. Sedangkan skor rata-rata kinerja atribut ini 3,10 yang termasuk kategori cukup baik.

Syarat mengajukan klaim AUTP adalah petani harus mengisi formulir pemberitahuan kerusakan dan berita acara pemeriksaan kerusakan yang disaksikan dan ditandatangani oleh ketua kelompok tani, PPL dan POPT setempat. Skor rata-rata kepentingan atribut syarat mengajukan klaim 4,07 yang termasuk

kategori penting. Sedangkan skor rata-rata kinerja untuk atribut ini 3,53 yang termasuk kategori baik. Hal ini dapat diartikan petani responden menilai syarat mengajukan klaim sesuai dengan harapan mereka.

Dalam Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usahatani Padi Tahun 2016, pencairan klaim maksimal 14 hari setelah pengajuan. Berdasarkan skor rata-rata kepentingan untuk atribut pencairan maksimal 14 hari setelah pengajuan klaim 4,77 yang termasuk kategori sangat penting. Hal ini dikarenakan petani berharap klaim yang mereka terima dapat digunakan kembali sebagai modal dalam melakukan usahatani berikutnya.

Skor rata-rata kinerja atribut ini adalah 3,33 termasuk kategori cukup baik. Penilaian baik petani dikarenakan mendengar cerita atau kabar dari petani yang sudah menerima klaim, sebagian dari mereka menerima premi beberapa bulan setelah pengajuan klaim sesuai dengan perjanjian diawal dengan pihak Jasindo. Lamanya proses pencairan klaim menurut PPL dan Kepala UPTD Kecamatan Gambut disebabkan petani memenuhi syarat AUTP dengan lengkap diawal pendaftaran, seperti petani memiliki buku tabungan, sehingga pihak Jasindo meminta petani membuka rekening terlebih dahulu untuk mengirimkan dana premi kepada petani yang mengalami gagal panen.

Petani peserta AUTP yang mengalami kegagalan panen akibat banjir, kekeringan dan serangan OPT bisa mengajukan klaim jika tanaman padi mengalami kerusakan 75% atau lebih dari luas lahan padi yang diasuransikan. Kerusakan 75% atau lebih disahkan atau dinyatakan oleh POPT setelah melakukan pemeriksaan langsung ke lapangan yang disertai dengan foto pada formulir berita acara pemeriksaan kerusakan. Skor rata-rata kepentingan untuk atribut ini 4,40 yang termasuk kategori sangat penting. Persentase kerusakan sangat penting karena berkaitan dengan syarat mengajukan klaim serta penentu apakah pihak bertanggung dalam hal ini petani bisa menerima klaim asuransi dari pihak penanggung yaitu pihak Jasindo.

Skor rata-rata kinerja atribut ini 3,37 termasuk kategori cukup baik. Tingkat kerusakan 75% bisa mengajukan klaim dinilai petani sangat jarang terjadi di lapangan. Harapan petani adalah jika terjadi kerusakan 50% dari lahan

yang diasuransikan maka sudah bisa diajukan klaim kepada pihak Jasindo.

Peserta AUTP dalam hal ini adalah petani bisa mengajukan klaim setelah 11 hari tanam. Skor rata-rata kepentingan untuk atribut ini 4,30 yang termasuk kategori sangat penting. Hal ini dikarenakan jika petani peserta AUTP mengalami kegagalan serta mengajukan klaim kepada PT Jasindo dan klaim tersebut cair, maka premi yang diterima bisa digunakan oleh petani untuk melakukan tanam ulang kembali tanpa harus melakukan pengolahan lahan yang membutuhkan biaya yang cukup besar. Sedangkan skor rata-rata kinerja atribut ini 3,23 yang termasuk kategori cukup baik.

2. Tempat

Atribut tempat atau distribusi AUTP terdiri dari kemudahan untuk mendapatkan informasi, kemudahan dalam mengajukan klaim, dan kemudahan penerimaan klaim.

Tabel 2. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut tempat AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
Kemudahan mendapat informasi	142	4,73	102	3,23
Kemudahan mengajukan klaim	126	4,53	107	3,40
Kemudahan penerimaan klaim	139	4,63	95	3,57

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Pada Tabel 2, skor rata-rata kepentingan atribut kemudahan untuk mendapatkan informasi 4,73 berada kategori sangat penting, artinya petani responden sangat ingin kemudahan untuk mengetahui informasi terkait program AUTP. Penilaian kinerja atribut ini oleh petani responden beragam dikarenakan perbedaan keaktifan petani dalam kelompok tani, bagi petani yang aktif seperti ketua kelompok tani akan mudah mendapatkan informasi AUTP dari PPL, POPT-PHT, UPTD penyuluhan Pertanian atau Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar. Skor rata-rata kinerja atribut 3,40 yang termasuk kategori cukup mudah.

Skor rata-rata kepentingan atribut kemudahan mengajukan klaim 4,53 yang termasuk kategori sangat penting. Kemudahan dalam mengajukan klaim akan mempengaruhi petani untuk mengikuti program AUTP secara berkelanjutan.

Sedangkan skor rata-rata untuk kinerja atribut ini 3,57 termasuk kategori mudah.

Skor rata-rata kepentingan atribut Atribut kemudahan penerimaan klaim 4,63 yang termasuk kategori sangat penting. Hal ini menunjukkan bahwa petani responden menginginkan kemudahan dalam proses penerimaan klaim. Sedangkan skor rata-rata kinerja atribut ini 3,17 termasuk kategori mudah. Petani yang menilai mudah adalah 5 orang yang merupakan petani peserta AUTP yang menerima klaim pada tahun 2020.

3. Proses

Atribut proses AUTP terdiri dari proses pendaftaran, pengajuan klaim dan pencairan dana klaim. Berdasarkan hasil penelitian, skor rata-rata kepentingan atribut proses pendaftaran 4,50 yang berada kategori sangat penting. Artinya menurut petani responden proses pendaftaran sangat menentukan kemauan petani untuk bergabung dengan program AUTP. Sedangkan skor rata-rata kinerja atribut ini 3,63 yang termasuk kategori mudah. Petani responden menyampaikan bahwa untuk mengikuti atau pendaftaran cukup hanya menyerahkan *fotocopy* KTP dan surat keterangan luas lahan yang akan diasuransikan kepada ketua kelompok tani.

Tabel 3. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut proses AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
Pendaftaran	135	4,50	109	3,63
Prosedur pengajuan klaim	124	4,17	94	3,13
Pencairan dana klaim	134	4,47	92	3,07

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Berdasarkan pada Tabel 3, skor rata-rata kepentingan untuk atribut prosuder pengajuan klaim 4,17 yang berada kategori sangat penting. Proses pengajuan klaim akan berdampak kepada proses pencairan dana klaim yang dibutuhkan oleh petani apabila mereka mengalami gagal panen. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut 3,13 yang berada pada kategori cukup mudah. Proses pengajuan klaim AUTP menurut Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usahatani Padi Tahun 2016, proses pengajuan klaim dimulai dari petani mengisi formulir

pemberitahuan kerusakan, jika kerusakan tidak dapat dikendalikan maka dilanjutkan dengan mengisi formulir berita acara hasil pemeriksaan kerusakan yang disahkan oleh PPL dan POPT yang disertai dengan foto bukti terjadinya kerusakan.

Proses pencairan dana klaim juga menentukan cepat atau lambatnya dana klaim dapat dimanfaatkan oleh petani sebagai modal untuk melakukan usahatani berikutnya. Skor rata-rata kepentingan atribut ini 4,47 yang termasuk kategori sangat penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja untuk atribut ini 3,07 yang termasuk kategori mudah.

4. Lingkungan fisik

Atribut bukti fisik pada AUTP adalah formulir pendaftaran, formulir pemberitahuan kerusakan, dan formulir berita acara pemeriksaan kerusakan.

Tabel 4. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut lingkungan fisik AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
Formulir pendaftaran	114	3,80	97	3,23
Formulir pemberitahuan kerusakan	118	3,93	95	3,17
Formulir berita acara pemeriksaan kerusakan	117	3,90	94	3,13

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Berdasarkan pada Tabel 4, Berdasarkan hasil penelitian, skor rata-rata tingkat kepentingan atribut formulir pendaftaran 3,80 yang termasuk kategori penting. Formulir pendaftaran AUTP berisikan data tentang nama kelompok tani, nama nasabah, luas lahan dan jumlah premi yang dibayarkan. Sedangkan skor rata-rata kinerja atribut ini 3,23 yang termasuk kategori cukup baik. Penilaian cukup baik dikarenakan tidak semua petani responden mengetahui bentuk fisik dari formulir pendaftaran karena petani didaftarkan oleh ketua kelompok tani.

Formulir pemberitahuan kerusakan berisi data tentang nama petani dan kelompok tani, tanggal terjadinya kerusakan, lokasi kerusakan, luas masing-masing petak alami yang mengalami kerusakan, dugaan penyebab kerusakan, langkah dan tindakan yang dilakukan petani serta keterangan lain yang dirasa perlu. Formulir

pemberitahuan kerusakan ditandatangani oleh petani bersangkutan, PPL, POPT-PHT dan ketua kelompok tani serta melampirkan *fotocopy* polis asuransi. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ini 3,93 yang termasuk kategori penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ini 3,17 termasuk kategori cukup baik. Penilaian cukup baik terhadap kinerja atribut disebabkan sebagian besar petani mengetahui atau melihat bukti fisik formulir pemberitahuan kerusakan.

Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut formulir berita acara pemeriksaan kerusakan 3,90 termasuk kategori penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ini 3,13 yang termasuk dalam kategori baik. Sama halnya dengan formulir pemberitahuan kerusakan petani responden sebagian besar tidak mengetahui bentuk fisik dari formulir berita acara pemeriksaan kerusakan. Penting untuk semua petani yang mengikuti program AUTP untuk mengetahui formulir tersebut agar petani paham apa dan siapa yang mereka butuhkan untuk mengisi formulir tersebut jika mengalami kegagalan dalam usahatannya. Formulir berita acara pemeriksaan kerusakan berisi data intensitas kerusakan, luas lahan kerusakan yang disetujui oleh POPT-PHT, PPL dan ketua kelompok tani, pemeriksa dari pihak Jasindo dan Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar, serta melampirkan *fotocopy* polis asuransi dan foto-foto kerusakan.

5. Harga

Atribut harga pada program AUTP adalah jumlah klaim.

Tabel 5. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut harga pada program AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
Jumlah klaim	134	4,67	104	3,27

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Berdasarkan pada Tabel 5, jumlah klaim yang akan diterima oleh petani peserta AUTP yang mengalami gagal panen adalah Rp 6.000.000,00/ha. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut jumlah klaim 4,67 yang termasuk kategori sangat penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ini 3,27 termasuk kategori cukup puas. Penilaian cukup

puas oleh petani karena petani responden berpendapat bahwa jumlah klaim tersebut terbilang cukup untuk modal usahatani 1 ha. Hal ini disebabkan petani menyelenggarakan usahatani padi lebih banyak menggunakan tenaga kerja dalam keluarga sendiri, sehingga biaya yang dikeluarkan petani tidak terlalu besar.

6. Promosi

Atribut promosi program AUTP yang akan dibahas adalah sosialisasi langsung atau pertemuan, pengumuman di leaflet, spanduk atau baliho dan internet. Berdasarkan hasil penelitian skor tingkat kepentingan atribut promosi sosialisasi langsung atau pertemuan 4,73 yang termasuk kategori sangat penting. Artinya petani sangat membutuhkan promosi AUTP melalui sosialisasi langsung, agar petani bisa mengetahui program AUTP dengan lengkap atau bisa menanyakan langsung terkait hal-hal yang kurang dimengerti. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut sosialisasi langsung adalah 3,67 termasuk kategori puas.

Tabel 6. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut promosi AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
Sosialisasi langsung atau pertemuan	142	4,73	110	3,67
Pengumuman di leaflet	106	3,53	90	3,00
Spanduk atau baliho	109	3,63	90	3,00
Internet	94	3,13	74	2,47

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Berdasarkan pada Tabel 6, skor tingkat kepentingan atribut promosi leaflet 3,53 termasuk kategori penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ini 3,00 termasuk kategori cukup puas.

Spanduk atau baliho merupakan alat promosi yang tidak asing lagi bagi petani. Atribut promosi baliho untuk program AUTP perlu untuk dibahas tingkat kepentingan dan kinerjanya. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ini 3,63 yang berada kategori penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ini 3,00 termasuk kategori cukup puas.

Internet merupakan sumber informasi dan media promosi yang banyak digunakan oleh

perusahaan yang menyediakan barang dan jasa. Oleh sebab itu, atribut promosi AUTP melalui internet dinilai penting untuk diketahui tingkat kepentingan dan kinerjanya. Skor rata-rata untuk tingkat kepentingan atribut ini 3,13 yang berada kategori cukup penting. Sedangkan skor rata-rata untuk tingkat kinerja atribut ini 2,47 termasuk kategori tidak puas. Hasil tersebut dipengaruhi oleh sebagian besar petani responden sudah berusia di atas 40 tahun yang jarang, bahkan tidak menggunakan internet sebagai sumber informasi.

7. Stakeholder

Berdasarkan Pedoman Umum Bantuan Premi Asuransi Pertanian Tahun 2016, *stakeholder* yang berperan dalam program AUTP adalah PPL, POPT-PHT, ketua kelompok tani, Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar dan UPTD Balai Penyuluhan Pertanian. Penyuluh Pertanian Lapangan (PPL) merupakan anggota tim teknis AUTP pada tingkat kecamatan yang berperan mensosialisasikan program AUTP kepada petani atau kelompok tani bersama dengan UPTD kecamatan.

Tabel 7. Tingkat kepentingan dan kinerja atribut *stakeholder* AUTP

Atribut	Kepentingan		Kinerja	
	Total nilai	Skor rata-rata	Total nilai	Skor rata-rata
PPL	136	4,53	109	3,63
POPT-PHT	125	4,17	111	3,70
Ketua kelompok tani	123	4,10	109	3,63
UPTD Penyuluhan pertanian	138	4,60	113	3,77
Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kab. Banjar	137	4,57	112	3,73

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Berdasarkan pada Tabel 7, skor tingkat kepentingan atribut PPL 4,53 yang termasuk kategori sangat penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut PPL 3,63 termasuk kategori puas. Penilaian puas petani responden karena sebagian kelompok tani menyatakan PPL melakukan sosialisasi secara langsung.

Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut POPT 4,17 termasuk kategori penting. Sedangkan skor rata-rata kinerja atribut POPT 3,70 yang termasuk kategori puas. Penilaian tersebut

dipengaruhi oleh seluruh petani responden yang pernah mengajukan klaim AUTP, sehingga petani yang pernah mengajukan klaim merasakan kinerja atau peran POPT secara langsung.

Ketua kelompok tani berperan dalam mendaftarkan anggota kelompok tani dalam mengikuti program AUTP serta membantu anggota yang mengalami kerusakan tanaman padi untuk menyampaikan secara tertulis pemberitahuan kerusakan kepada pihak POPT dan Jasindo. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ketua kelompok tani 4,10 yang termasuk kategori sangat penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ketua kelompok tani 3,63 termasuk kategori puas. Petani responden merasakan peran ketua kelompok tani dalam sosialisasi dan pendaftaran program AUTP. Hal ini dilakukan oleh ketua kelompok tani untuk melindungi petani anggotanya dari risiko usahatani.

UPTD Balai Penyuluhan Pertanian dalam pelaksanaan AUTP berperan dalam sosialisasi kepada kelompok tani, memberikan data peserta sementara kepada pihak Jasindo dan dinas pertanian kabupaten/kota. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ini 4,60 yang termasuk kategori sangat penting. Sosialisasi program akan mempengaruhi petani untuk bergabung dengan AUTP, jadi wajar tingkat kepentingan UPTD adalah sangat penting. Selain itu, skor rata-rata tingkat kinerja atribut UPTD 3,77 termasuk kategori puas. Artinya petani responden menilai UPTD melaksanakan sosialisasi tentang program AUTP kepada petani atau kelompok tani dengan baik. Berdasarkan wawancara dengan kepala UPTD Balai Penyuluhan Pertanian, alasan UPTD melakukan sosialisasi tentang program AUTP kepada kelompok tani adalah adanya contoh petani yang berhasil menerima klaim sebelum tahun 2020. Menurut beliau, jika ada contoh yang kongkrit biasanya petani mau mengadopsi program yang ditawarkan kepada mereka.

Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar berperan sebagai tim pembina AUTP tingkat provinsi dan tim teknis AUTP pada tingkat kabupaten/kota. Dalam pelaksanaan AUTP Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura berperan dalam pendataan peserta AUTP. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ini 4,57 yang termasuk kategori sangat

penting. Sedangkan skor rata-rata tingkat kinerja atribut ini 3,73 termasuk kategori puas.

Analisis *Customer Satisfaction Index*. Menganalisis kepuasan petani terhadap AUTP menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* atau indek kepuasan konsumen.

Tabel 8. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* AUTP

Atribut AUTP	Weighting score
Pedoman	0,145
Sumber risiko (kekeringan, banjir dan serangan OPT)	0,121
Syarat mengajukan klaim	0,135
Pencairan klaim maksimal 14 hari setelah pengajuan	0,149
Kerusakan yang bisa diajukan klaim 75% atau lebih	0,139
Pengajuan klaim setelah 11 hari tanam	0,131
Kemudahan mendapat informasi	0,151
Kemudahan mengajukan klaim	0,152
Kemudahan penerimaan klaim	0,138
Pendaftaran	0,154
Prosedur pengajuan klaim	0,123
Pencairan dana klaim	0,129
Formulir pendaftaran	0,115
Formulir pemberitahuan kerusakan	0,117
Formulir berita acara pemeriksaan kerusakan	0,115
Jumlah klaim	0,143
Sosialisasi langsung atau pertemuan	0,163
Pengumuman di leaflet	0,100
Spanduk atau baliho	0,102
Internet	0,073
PPL	0,155
POPT-PHT	0,145
Ketua kelompok tani	0,140
UPTD Penyuluhan pertanian	0,163
Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar	0,160
<i>Weighted total</i>	3,356
<i>Costumer Satisfaction Index</i>	67,11

Sumber: Pengolahan data primer (2021)

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan petani sebesar 67,11%, nilai tersebut berada pada rentang antara 60 sampai dengan 80 yang berarti petani puas terhadap kinerja ada pada atribut-atribut AUTP. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja atribut-atribut yang ada pada AUTP baik dan memuaskan petani peserta AUTP.

Tingkat kepuasan petani terhadap program AUTP akan mempengaruhi perilaku petani. Petani yang merasa puas akan sangat senang

dan memungkinkan untuk mengikuti program AUTP secara berkelanjutan dan menyebarkan *word of mouth* positif.

Petani yang merasa puas pada akhirnya akan mengikuti program AUTP secara berkelanjutan serta memberikan rekomendasi positif kepada petani lain. Sebaliknya jika petani menilai tingkat kinerja atribut tidak baik, akan menimbulkan ketidakpuasan petani terhadap program AUTP dan tidak memberikan rekomendasinya kepada petani lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Indeks kepuasan petani terhadap atribut AUTP sebesar 67,11%, nilai tersebut berada pada rentang antara 60-80 yang berarti petani puas terhadap kinerja ada pada atribut-atribut AUTP. Didukung dengan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut AUTP yang dikelompokkan berdasarkan bauran pemasaran 7P yaitu produk, harga, tempat, promosi, proses, lingkungan fisik dan *stakeholder*. Skor rata-rata nilai tingkat kepentingan atribut AUTP sebesar 4,26 yang termasuk kategori sangat penting. Sedangkan rata-rata nilai tingkat kinerja atribut AUTP sebesar 3,34 yang termasuk kategori baik.

Saran

Atribut-atribut yang dinilai tidak memuaskan oleh petani adalah peran atribut promosi melalui internet. Oleh karena itu, Kementerian Pertanian selaku pembuat kebijakan dan PT. Jasindo sebagai pihak asuransi perlu untuk meningkatkan kinerja atribut-atribut yang dinilai penting oleh petani yaitu *stakeholder*, PPL, jumlah klaim, sosialisasi langsung, peran ketua kelompok tani dan kemudahan mendapatkan informasi, untuk menciptakan sikap yang positif dan meningkatkan kinerja atribut yang tidak memuaskan petani, untuk meningkatkan kepuasan petani terhadap program AUTP. Selain itu, perlunya meningkatkan kegiatan promosi AUTP dengan komunikasi satu arah adalah dengan atribut leaflet, spanduk atau baliho dan internet, agar tersebar luas informasi mengenai AUTP kepada petani dan semakin banyak petani yang mau bergabung dan merasakan manfaat dari AUTP.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2019. Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Angka. BPS. Banjarmasin.
- Badan Pusat Statistik. 2021. Kecamatan Gambut Dalam Angka. BPS. Gambut.
- Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Kabupaten Banjar. 2019. Luas Lahan Sawah Petani yang Ikut Program AUTP. Dinas TPH. Martapura.
- Stratford. 2004. *Stratford-on -Avon District Council Cutomer Satisfaction Index June 2004*.
<http://www.stratford.gov.uk/community/council-805.cfm.html>. Diakses: 28 November 2020.