

TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KOPERASI LKM-A PUAP SUBUR DI KABUPATEN PURBALINGGA

Level Of Farmer Satisfaction with the Quality Of Service Of The LKM-A Puap Subur Cooperative in Purbalingga District

Rosana Meyda Surya¹, Ulfah Nurdiani^{1*}, Lutfi Zulkifli¹

¹Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Jenderal Soedirman
Jl. Prof HR Bunyamin 708 Purwokerto, Jawa Tengah, Indonesia, 53122

*Email : ulfah.nurdiani@unsoed.ac.id

Naskah diterima:07/05/2025, direvisi: 30/06/2025, disetujui: 30/06/2025

ABSTRAK

Kepuasan anggota terhadap pelayanan LKM-A merupakan indikator keberhasilan dalam meningkatkan kesejahteraan anggota. Masalah yang muncul di Koperasi LKM-A PUAP Subur adalah terjadi penurunan jumlah anggota. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami ciri-ciri responden, tingkat kepuasan, serta faktor-faktor yang diutamakan oleh petani terhadap layanan yang diberikan oleh koperasi. Metode studi kasus digunakan untuk menganalisis secara mendalam mengenai petani anggota Koperasi LKM-A PUAP Subur di Kabupaten Purbalingga. Responden yaitu petani padi anggota Koperasi LKM-A PUAP Subur yang berjumlah 45 orang yang dipilih teknik pengambilan *simple random sampling*. Informasi diperoleh melalui proses wawancara, pengisian kuesioner, pengamatan, dan studi pustaka. Analisis data dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis deskripsi. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar petani adalah pria berusia di atas 60 tahun, memiliki tingkat pendidikan yang tinggi, dan memiliki rata-rata tanggungan keluarga 3 hingga 4 orang. Hasil perhitungan CSI sebesar 80,30% menunjukkan bahwa petani merasa puas dengan layanan koperasi namun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan perhitungan IPA, seperti penyelenggaraan RAT tepat waktu, pengurus dapat memberikan informasi yang jelas, dan pengurus senantiasa menjalin hubungan yang baik dengan anggota.

Kata kata Kunci: CSI, IPA, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Member satisfaction with LKM-A services is an indicator of success in improving member welfare. The problem that emerged at the LKM-A PUAP Subur Cooperative was a decrease in the number of members. The aim of this research is to understand the characteristics of respondents, the level of satisfaction, and the factors that farmers prioritize regarding the services provided by cooperatives. The case study method was used to provide detailed and in-depth explanations regarding farmer members of the LKM-A PUAP Subur Cooperative in Purbalingga Regency. The respondents were 45 rice farmers members of the LKM-A PUAP Subur Cooperative using simple random sampling techniques. Data collection took place from May to June 2024. Information was obtained through the interview process, filling out questionnaires, observations and literature studies. Data analysis was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and description analysis. This research found that most farmers are men over 60 years old, have a high level of education, and have an average family of 3 to 4 people. The CSI calculation results of 80.30 percent show that farmers are satisfied with cooperative services, but there are several aspects that need to be improved based on IPA calculations, such as holding RATs on time, management can provide clear information, and management always maintains good relationships with members.

Keywords: CSI, IPA, Service Quality.

PENDAHULUAN

Indonesia dikenal karena kekayaan alam yang melimpah sehingga sektor pertanian sangat berperan dalam perekonomian dan kesejahteraan bangsa sehingga tak heran jika sebagian besar penduduknya adalah petani. Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh petani adalah terbatasnya modal yang dimiliki. Menurut Sartika & Karyani (2018), alasan petani kesulitan mendapatkan modal karena akses petani terhadap lembaga keuangan formal terutama bank masih rendah sehingga petani lebih banyak mengakses lembaga keuangan informal. Petani masih bergantung pada modal sendiri yang bersumber dari aset serta pendapatan mereka, hal itu disebabkan karena petani sulit mendapatkan akses keuangan. Sektor pertanian dianggap cukup berisiko dan ketidakpastian (*risky and uncertainty*) sehingga lembaga keuangan tidak tertarik untuk mendanai sektor ini (Saragih, 2017). Kementerian Pertanian telah mengeluarkan kebijakan untuk menangani permasalahan tersebut dengan mendorong pertumbuhan Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A). LKM-A adalah gapoktan penerima dana BLM-PUAP yang memiliki izin usaha dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tujuan dari LKM-A adalah untuk mendukung kegiatan pertanian dari aspek pembiayaan sampai pada proses pengolahan produk pertanian. Menurut Zakariya (2019), penumbuhan LKM-A merupakan langkah strategis untuk menyelesaikan persoalan pembiayaan petani mikro dan buruh tani yang selama ini sulit mengakses pembiayaan dari lembaga keuangan formal.

Sejak tahun 2008, Kementerian Pertanian telah meluncurkan program Pengembangan Usaha Agribisnis Perdesaan (PUAP) dengan memberikan

bantuan modal usaha kepada petani anggota seperti petani pemilik, petani penggarap, buruh tani, dan rumah tangga tani yang dikelola oleh gapoktan. Program PUAP bertujuan untuk penanggulangan kemiskinan, penguatan kapasitas kelompok masyarakat miskin di perdesaan dan menyalurkan penguatan usaha agribisnis sebesar Rp 100.000.000 per desa yang diberikan kepada masyarakat melalui gapoktan. Pengembangan LKM-A melalui program PUAP diharapkan dapat memberikan bantuan modal bagi para petani.

Terdapat 5 LKM di Kabupaten Purbalingga berdasarkan data OJK tahun 2023, salah satunya adalah Koperasi LKM-A PUAP Subur yang beralamat di Desa Kedungjati Jl. Bukateja-Kutawis KM 2 Kecamatan Bukateja, Kabupaten Purbalingga. Koperasi LKM-A PUAP Subur baru mendapatkan dana dari pemerintah bulan Februari 2011 yang saat ini memiliki jumlah anggota mencapai 579 terhitung per Desember 2022. LKM-A PUAP Subur membantu memfasilitasi pemasaran dengan memberikan pinjaman kepada LUPM (Lembaga Usaha Pangan Masyarakat). LUPM merupakan unit dari gapoktan yang menangani pemasaran hasil panen anggota. Tidak ada bantuan dari koperasi apabila para petani mengalami gagal panen.

Menurut data jumlah anggota tahun 2018 hingga 2022, jumlah anggota Koperasi LKM-A PUAP subur mengalami peningkatan dan penurunan jumlah anggota. Tahun 2020 ke 2021 mengalami peningkatan sebanyak 21%, yaitu sebelumnya 518 menjadi 886 anggota, kemudian pada tahun 2021 ke 2022 mengalami penurunan sebanyak 6% menjadi 307 anggota. Peningkatan dan penurunan jumlah anggota pada koperasi tersebut memengaruhi jumlah anggota pinjaman yaitu anggota yang menggunakan pelayanan pinjaman. Penurunan jumlah anggota yang terjadi di Koperasi LKM-A PUAP Subur terjadi karena ada anggota yang mengundurkan diri dan ada anggota yang dikeluarkan oleh koperasi. Tahun 2019 ke 2020, penurunan anggota disebabkan karena anggota mengundurkan diri, sedangkan pada tahun 2021 ke 2022 penurunan anggota disebabkan karena anggota dikeluarkan oleh koperasi.

Kepuasan adalah salah satu hal yang dapat memengaruhi berkurangnya jumlah anggota (Elghani *et al.*, 2022). Tingkat kepuasan petani sangat dipengaruhi oleh sejauh mana tingkat kinerja sesuai dengan harapan mereka (Saragih & Retang, 2022). Menurut Indrasari (2019), kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Pelayanan berkualitas melibatkan upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai harapan mereka (Indrasari, 2019). Pengembangan koperasi harus memperhatikan kualitas pelayanan dari pengurus. Anggota akan merasa puas jika pengurus memberikan pelayanan berkualitas, tetapi akan merasa tidak puas jika pelayanan kurang baik.

Keberhasilan LKM-A dapat ditentukan oleh tingkat kepuasan anggota terhadap layanan yang diperoleh, oleh karena itu anggota akan tetap setia serta terlibat secara aktif dalam kegiatan LKM-A. (Handayani *et al.*, 2020). Menurut Indrasari (2019), tingkat kepuasan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu

kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Menurut Naibaho *et. al.*, (2022) penilaian kualitas layanan merupakan evaluasi pelanggan terhadap perbandingan antara layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan atau ketidakpuasan anggota tergantung pada kinerja yang diberikan oleh penyedia yang dapat diukur melalui berbagai dimensi/indikator : Bukti fisik, Keandalan, Daya tangkap, Jaminan, dan Empati. Indikator - Indikator tersebut dapat dijadikan sebagai strategi untuk memelihara serta meningkatkan mutu layanan pada kepuasan LKM-A supaya anggota lebih loyal dalam berpartisipasi (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan yang membuat kepuasan anggota LKM-A meningkat menjadi kunci sukses untuk mempertahankan anggota agar tidak mengundurkan diri dari LKM-A atau untuk meningkatkan kepuasan anggota. Kualitas layanan yang diberikan dapat memengaruhi kepuasan anggota, maka tujuan penelitian ini adalah untuk (1) Mengetahui karakteristik petani anggota LKM-A PUAP Subur, (2) Mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan Koperasi LKM-A PUAP Subur, (3) Mengetahui atribut apa saja yang menjadi prioritas utama petani terhadap kualitas pelayanan Koperasi LKM-A PUAP Subur.

METODOLOGI

Lokasi penelitian dilakukan di Koperasi LKM-A PUAP Subur yang terletak di Desa Kedungjati, Jalan Raya Bukateja-Kutawis KM 2, Kecamatan Bukateja, Kabupaten Purbalingga. Waktu pelaksanaan penelitian yaitu bulan Mei-Juni 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yaitu metode penelitian dengan menguraikan penjelasan secara terperinci dan mendalam mengenai aspek seorang individu, suatu kelompok, maupun suatu organisasi. Variabel yang diteliti meliputi kepuasan dan kualitas pelayanan. Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 267 petani padi yang menjadi anggota Koperasi LKM-A, sampel dipilih sebanyak 45 orang petani yang diambil menggunakan metode *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer berupa wawancara dan pengisian kuesioner serta data sekunder berupa penelitian terdahulu dan jurnal terkait penelitian ini. Analisis pengolahan data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, analisis CSI untuk mengetahui tingkat kepuasan serta analisis IPA untuk mengetahui apakah suatu atribut dianggap penting atau tidak oleh anggota.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sampel terdiri dari 45 responden. Responden ini adalah petani padi Koperasi LKM-A PUAP Subur di Kabupaten Purbalingga. Karakteristik

responden dalam penelitian ini antara lain : umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan tanggungan keluarga. Tabel 1 menggambarkan bahwa mayoritas responden petani berada di rentang umur >60 tahun atau lanjut usia yaitu sebesar 44,4%. Umur dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam melihat aktivitas seseorang dalam bekerja (Mashuri *et al.*, 2019). Menurut Fangohoi *et al.* (2023), penduduk usia rentang 15-64 tahun atau usia produktif telah memiliki kemampuan untuk menciptakan produk atau layanan selama proses produksi, namun pada kenyataannya petani LKM-A PUAP Subur rata-rata memiliki usia >60 tahun dan dengan umur tersebut petani masih aktif berusaha ke sawah. Hasil di atas menunjukkan bahwa usia petani LKM-A PUAP Subur didominasi oleh petani usia dewasa akhir dan usia lanjut yang masih aktif dan produktif melakukan usahatani padi, hal tersebut dikarenakan petani dengan umur petani yang lebih muda kurang tertarik dengan usahatani padi.

Tabel 1. Karakteristik Petani Berdasarkan Umur

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Remaja (≤ 25)	0	0
2	Dewasa Awal (26-35)	2	4,4
3	Dewasa Pertengahan (36-45)	4	8,8
4	Dewasa Akhir (46-60)	19	42,2
5	Lanjut Usia (> 60)	20	44,4
Jumlah		45	100

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Tabel 2 menggambarkan bahwa mayoritas responden petani lebih dominan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang (71,1%) dan sisanya yaitu 13 orang (28,9%) berjenis kelamin perempuan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sebagian besar petani LKM-A PUAP Subur adalah laki-laki, karena laki-laki memiliki tanggung jawab besar sebagai pencari nafkah keluarga. Menurut Trisnawati *et al.* (2018), rata-rata laki-laki lebih kuat dan alokasi waktu untuk usahatani lebih banyak dibandingkan alokasi waktu perempuan dikarenakan kegiatan perempuan tidak hanya berusaha tetapi juga dibebani mengurus rumah tangga.

Tabel 2. Karakteristik Petani Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	32	71,1
2	Perempuan	13	28,9
Jumlah		45	100

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Tabel 3 menggambarkan bahwa mayoritas responden petani menempuh tingkat pendidikan terakhir SMA sebanyak 18 orang (40%). Hasil di atas menunjukkan bahwa petani LKM-A PUAP Subur memiliki tingkat pendidikan

tinggi yaitu dengan pendidikan terakhir SMA. Petani yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi biasanya memiliki sikap yang lebih fleksibel terhadap inovatif baru dan cepat memahami penggunaan teknologi baru, sehingga bisa meningkatkan hasil pertanian ke arah yang lebih baik (Gusti *et al.*, 2022).

Tabel 3. Karakteristik Petani Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD	16	35,5
2	SMP	7	15,5
3	SMA	18	40
4	Perguruan Tinggi	3	7
5	Tidak Tamat	1	2
Jumlah		45	100

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Tabel 4 menggambarkan jumlah karakteristik petani berdasarkan jumlah tanggungan keluarga, dapat diketahui bahwa jumlah tanggungan sebanyak 3-4 orang memiliki frekuensi terbanyak yaitu sebanyak 26 responden petani. Pemenuhan kebutuhan keluarga yang harus dipenuhi oleh seorang kepala keluarga/kepala rumah tangga tergantung pada jumlah tanggungan keluarga, banyaknya tanggungan akan meningkatkan pengeluaran yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan (Dewi, 2021). Hasil di atas menunjukkan bahwa petani LKM-A PUAP Subur yang memiliki jumlah tanggungan keluarga sebanyak 3-4 memiliki frekuensi terbanyak yaitu sebanyak 26 responden (57,8%).

Tabel 4. Karakteristik Petani Berdasarkan Jumlah Tanggungan Keluarga

No	Jumlah Tanggungan (Orang)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	≤ 2	4	8,9
2	3-4	26	57,8
3	≥ 5	15	33,3
Jumlah		45	100

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Analisis Tingkat Kepuasan Petani Anggota Lkm-A Puap Subur

Tingkat kepuasan petani anggota LKM-A PUAP Subur dinilai dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI adalah analisis untuk mengevaluasi kepuasan petani dengan membandingkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut yang telah ditetapkan. Penelitian ini memanfaatkan metode CSI untuk menilai tingkat kepuasan petani Koperasi LKM-A PUAP Subur. Tabel 5 menunjukkan data hasil perhitungan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) menghasilkan nilai sebesar 80,30%. Hasil CSI tersebut masuk dalam rentang 66% - 80% yang artinya indeks kepuasan petani Koperasi LKM-A PUAP Subur berdasarkan atribut yang sudah diuji mencapai standar kriteria "Puas".

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Atribut	Mean Importance Score	Mean Satisfaction Score	Weight Factor (%)	Weight Score
Lokasi koperasi yang strategis	4,67	4,47	5,03	20,84
Tempat parkir yang luas	4,51	4,53	4,86	20,45
Kebersihan ruang koperasi cukup terjaga (tersedia tempat sampah)	4,71	4,61	5,08	21,67
Tersedianya fasilitas koperasi yang lengkap (komputer, printer, telepon kantor, dan aula)	4,80	4,40	5,17	21,12
Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,76	4,33	5,13	20,61
Pembagian SHU tepat waktu	4,64	4,40	5,01	20,44
Koperasi memberikan pelayanan simpanan yang mudah dan cepat	4,71	4,53	5,08	21,36
Koperasi memberikan pelayanan pinjaman yang mudah dan cepat	4,80	4,56	5,17	21,87
Fasilitas pemasaran hasil panen oleh anggota koperasi sangat membantu anggota	4,31	3,27	4,65	14,08
Kesigapan pengurus dalam memproses secara langsung keluhan anggota	4,51	4,20	4,86	18,95
memberikan sanksi tegas bagi anggota yang belum membayar pinjaman	4,42	4,53	4,77	20,05
Pengurus koperasi dapat memberikan informasi yang jelas	4,64	4,29	5,01	19,92
Pengurus koperasi bersikap jujur dalam melayani anggota	4,67	4,29	5,01	19,92
Bunga pinjaman yang didapatkan tidak memberatkan anggota	4,67	4,56	5,03	21,26
Pembagian SHU yang adil pada anggota	4,76	4,40	5,13	20,92
Prosedur yang diberikan koperasi membuat anggota yang menabung/ melakukan pinjaman merasa aman	4,78	4,38	5,15	20,92
Pengurus selalu memahami kebutuhan anggota	4,53	4,22	4,89	19,14
Pengurus memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial anggota	4,73	4,44	5,10	21,04
Pengurus senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota	4,69	4,31	5,06	20,21
Koperasi memberikan pelatihan kepada anggota	4,44	3,56	4,79	15,80
Total	92,76	86,44	100,0	401,49
Rata-rata	4,63	4,32		
<i>Customer Satisfaction Index</i>				80,30

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Nilai CSI merupakan nilai kepuasan petani yang menunjukkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari LKM-A tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al.* (2018), yaitu tingkat kepuasan anggota menunjukkan sebesar 72,40% sehingga dapat dikategorikan puas. Petani LKM-A PUAP Subur merasa senang dengan layanan dan fasilitas yang diperoleh dari LKM-A, namun masih terdapat beberapa hal yang dirasa belum dapat memenuhi keinginan para petani secara langsung. Petani merasa senang dengan layanan dan fasilitas yang diperoleh seperti yang terungkap dalam hasil wawancara bahwa sebagian besar petani rata-rata memberikan nilai 8 kepada LKM-A terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* di atas menunjukkan bahwa masih terdapat 19,70%

petani yang masih belum merasa senang akan fasilitas dan layanan yang diperoleh dari LKM-A PUAP Subur. Pihak LKM-A harus fokus pada atribut-atribut yang nilai kinerjanya masih rendah dan belum memuaskan petani, perlu dilakukan perbaikan oleh LKM-A demi meningkatkan kepuasan petani Koperasi LKM-A PUAP Subur.

Analisis Kepuasan Petani Anggota LKM-A Puap Subur

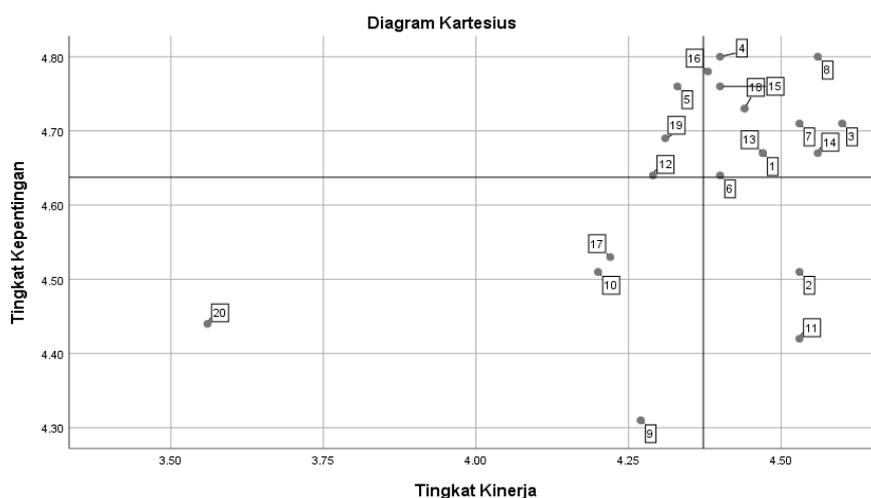
Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode untuk mengevaluasi kepuasan petani terhadap kinerja LKM-A, sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan tersebut. Analisis IPA pada penelitian ini diharapkan dapat membantu LKM-A dengan memberikan informasi untuk mengetahui aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan petani.

Tabel 6. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis*

Atribut	\bar{x}	\bar{Y}
Lokasi Koperasi yang Strategis	4,47	4,67
Tempat parkir yang luas	3,78	4,51
Kebersihan ruang koperasi cukup terjaga (tersedia tempat sampah)	4,60	4,71
Tersedianya fasilitas koperasi yang lengkap (komputer, printer, telepon kantor, dan aula)	4,40	4,80
Penyelenggaraan RAT tepat waktu	4,33	4,76
Pembagian SHU tepat waktu	4,40	4,80
Koperasi memberikan pelayanan simpanan yang mudah dan cepat	4,53	4,71
Koperasi memberikan pelayanan pinjaman yang mudah dan cepat	4,56	4,80
Fasilitas pemasaran hasil panen oleh anggota koperasi sangat membantu anggota	3,27	4,31
Kesigapan pengurus dalam memproses secara langsung keluhan Anggota	4,20	4,51
Memberikan sanksi tegas bagi anggota yang belum membayar Pinjaman	3,58	4,42
Pengurus koperasi dapat memberikan informasi yang jelas	4,29	4,64
Pengurus koperasi bersikap jujur dalam melayani anggota	4,47	4,67
Bunga pinjaman yang didapatkan tidak memberatkan anggota	4,22	4,67
Pembagian SHU yang adil pada anggota	4,40	4,76
Prosedur yang diberikan koperasi membuat anggota yang menabung/melakukan pinjaman merasa aman	4,39	4,78
Pengurus selalu memahami kebutuhan anggota	4,22	4,53
Pengurus memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial Anggota	4,44	4,73
Pengurus senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan Anggota	4,31	4,69
Koperasi memberikan pelatihan kepada anggota	3,42	4,44
Rata-rata/titik potong (x,y)	4,21	4,65
Minimal	3,27	4,31
Maksimal	4,60	4,80

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Tabel 6 menunjukkan hasil perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA), secara keseluruhan dapat diketahui bahwa petani memiliki harapan yang paling penting yaitu 4,80 untuk fasilitas koperasi yang lengkap, pembagian SHU tepat waktu dan pemberian pelayanan pinjaman yang cepat dan mudah. Petani berpendapat bahwa kinerja tertinggi yang dirasakan adalah atribut kebersihan ruang koperasi dengan nilai 4,60. Penggunaan diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui atribut mana yang harus diprioritaskan, dipertahankan, prioritas rendah dan yang berlebihan. Diagram kartesius *Importance Performance Analysis* disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius

Sumber : Data primer (2024), diolah.

Gambar 1 menunjukkan pembagian empat kuadran yang menjelaskan letak atribut-atribut yang memengaruhi kepuasan petani. Empat kuadran tersebut yaitu Kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan kinerja), kuadran III (prioritas rendah, dan kuadran IV (berlebihan). Setiap kuadran menjelaskan situasi yang berbeda. Pengelompokan berdasarkan kinerja dan tingkat kepentingan ini memungkinkan LKM-A untuk segera memperbaiki atribut yang dianggap kurang penting oleh anggota dalam waktu dekat. Penjelasan setiap kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)
 Kuadran I berisi atribut penting bagi petani, namun belum memenuhi harapan mereka dan memerlukan perbaikan yang terus-menerus. Atribut yang masuk pada kuadran I diantaranya: Penyelenggaraan RAT tepat waktu, pengurus dapat memberikan informasi yang jelas, dan pengurus senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota.

2. Kuadran II (Pertahankan Kinerja)
Kuadran II berisi atribut pelayanan yang harus dijaga kinerjanya oleh LKM-A. Atribut pada kuadran II yang perlu dipertahankan karena sudah sesuai dengan yang harapan anggota antara lain: Lokasi koperasi strategis, kebersihan ruang koperasi cukup terjaga, tersedianya fasilitas koperasi yang lengkap, pembagian SHU tepat waktu, koperasi memberikan pelayanan simpanan yang mudah dan cepat, koperasi memberikan pelayanan pinjaman yang mudah dan cepat, pengurus koperasi bersikap jujur dalam melayani anggota, bunga pinjaman yang didapatkan tidak memberatkan anggota, pembagian SHU yang adil pada anggota, prosedur yang diberikan koperasi membuat anggota yang menabung/melakukan pinjaman merasa aman, dan pengurus memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial anggota.
3. Kuadran III (Prioritas rendah)
Kuadran III atau prioritas rendah berisi atribut pelayanan yang memerlukan peninjauan ulang. Anggota menganggap atribut tersebut tidak terlalu penting dan kinerjanya dianggap biasa saja, sehingga dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan anggota tidak begitu signifikan. Atribut yang masuk pada kuadran III diantaranya : Fasilitas pemasaran hasil panen oleh koperasi sangat membantu anggota, Kesigapan pengurus dalam memproses secara langsung keluhan anggota, Pengurus selalu memahami kebutuhan para anggota, dan Koperasi memberikan pelatihan kepada anggota.
4. Kuadran IV (Berlebihan)
Kuadran IV berisi atribut yang perlu dikurangi oleh LKM-A. Atribut tersebut dianggap tidak diperlukan karena dianggap tidak penting oleh anggota dan dianggap berlebihan dalam kinerjanya. Atribut yang masuk pada kuadran IV antara lain: tempat parkir yang luas, dan memberikan sanksi tegas bagi anggota yang belum membayar pinjaman.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI KEBIJAKAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik petani koperasi LKM-A PUAP Subur mayoritas berjenis kelamin laki-laki dengan rentang umur lebih dari 60 tahun. Tingkat pendidikan petani tergolong tinggi dengan jumlah rata-rata tanggungan keluarga yang dimiliki oleh petani yaitu 3-4 orang. Tingkat kepuasan petani terhadap kualitas pelayanan Koperasi LKM-A PUAP Subur berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mendapatkan nilai sebesar 80,30% artinya petani merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diperoleh dari LKM-A PUAP Subur. Atribut yang menjadi

prioritas utama berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah penyelenggaraan RAT tepat waktu, pengurus dapat memberikan informasi yang jelas dan pengurus senantiasa menjalin komunikasi yang baik dengan anggota. Atribut tersebut menjadi atribut yang harus ditingkatkan kembali kinerjanya supaya dapat mencapai kepuasan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Arta Naibaho, U., Akbar, H., & Hadibrata, B. (2022). Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(2), 1079–1089. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2.1346>
- Dewi, Y. T. (2021). *Analisis Pengaruh Pendapatan, Jumlah Tanggungan Keluarga, Tabungan terhadap Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Desa Sombokeling Kecamatan Nogosari Kabupaten Boyolali)*. No Title.
- Elghani, R., Lestari, D. A. H., & Riantini, M. (2022). Analisis Kepuasan Anggota Koperasi Terhadap Pelayanan Koperasi Pertanian Seandanan di Kecamatan Way Lima Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Agroinfo Galuh*, 9(3), 1342. <https://doi.org/10.25157/jimag.v9i3.8436>
- Fangohoi, L., Makabori, Y. Y., & Ataribaba, Y. (2023). Factors That Determine Farmer Participation Rate In The Farmer Group. *Jurnal Penelitian Pertanian Terapan*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.25181/jppt.v23i1.2288>
- Gusti, I. M., Gayatri, S., & Prasetyo, A. S. (2022). The Affecting of Farmer Ages, Level of Education and Farm Experience of the farming knowledge about Kartu Tani beneficial and method of use in Parakan Distric, Temanggung Regency. *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah*, 19(2), 209–221. <https://doi.org/10.36762/jurnaljateng.v19i2.926>
- Handayani, R., Lestari, D. A. H., & Murniati, K. (2020). Tingkat Kepuasan Anggota Dan Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Partisipasi Anggota Kud Mina Jaya Kecamatan Bumi Waras Di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ilmu-Ilmu Agribisnis*, 8(1), 39. <https://doi.org/10.23960/jiia.v8i1.4344>
- Hanri Putri, B. A., Eddy, B. T., & Dalmiyatun, T. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Pada Koperasi Gardu Tani Di Desa Ketapang, Kecamatan Susukan, Kabupaten Semarang. *Agrisociconomics: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 2(2), 85. <https://doi.org/10.14710/agrisociconomics.v2i2.2172>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Lina Trisnawati, Betrixia Barbara, & Trisna Anggreini. (2018). Analisis Kontribusi Pendapatan Petani Padi Sawah Di Kabupaten Barito Selatan. *Journal Socio Economics Agricultural*, 13(1), 37–49. <https://doi.org/10.52850/jsea.v13i1.489>
- Mashuri, M., Eryana, E., & Ezril, E. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha Pedagang Pasar Sukaramai Di Kecamatan Bengkalis. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 8(1), 138–154. <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.158>

- Saragih, F. H. (2017). Agricultural Sector Sharia Financing. *Jurnal Agrica*, 10(2), 112.
- Saragih, I. P., & Retang, E. U. K. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Sawah Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian Lapang di Kecamatan Pandawai Kabupaten Sumba Timur. *Mimbar Agribisnis : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 8(1), 248-264. <http://dx.doi.org/10.25157/ma.v8i1.6629>
- Sartika, S. R., & Karyani, T. (2018). Studi Kasus: Aksesibilitas Petani Kopi terhadap Kredit dari Lembaga Keuangan Bank. *Jurnal Agro Industri Perkebunan*, 6(2), 87. <https://doi.org/10.25181/jaip.v6i2.954>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian Edisi Terbaru*. January 2014, 624.
- Zakariya, M. (2019). Peran Lembaga Keuangan Mikro Agribisnis (LKM-A) Amanah Mandiri Syari'ah Terhadap Kelompok Tani di Desa Sekarputih Kecamatan Bagor Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 6(2), 183-199. <https://doi.org/10.53429/jdes.v6i2.17>