

**LEVEL OF SATISFACTION OF COFFEE FARMERS AT RAHAYU IV
FARMING GROUP WITH TOWARDS BAKTI BCA PROGRAM IN SIRAP
VILLAGE, SEMARANG DISTRICT, CENTRAL JAVA**

N.Widayasari¹⁾, J.Mariyono²⁾, K.Prayoga²⁾

¹⁾Program Studi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

²⁾Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian Universitas Diponegoro

Email: ninditawidayasari@gmail.com, jokomariyono@lecture.undip.ac.id,
kadhungprayoga@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the factors that can increase farmer satisfaction and analyze the impact of the Bakti BCA program on the level of farmer satisfaction in Sirap Hamlet. The preparation of the thesis is based on a series of studies that were carried out in November 2022 in Sirap Hamlet, Semarang Regency, Central Java. The research method used is a survey method using a questionnaire tool. The samples used were 32 members of the Rahayu IV Farmer Group as respondents. The feasibility test of the questionnaire was carried out using validity and reliability tests. Test the satisfaction level of farmers using importance performance analysis and uji customer satisfaction index. Based on the results of the IPA analysis, the attributes that need to be improved are: (1) material readiness in providing counseling, (2) the consistency of the extension agents provided, (3) the ability to assist and provide solutions to farmers' complaints, (4) extension agents provide skills in agricultural innovation the latest, (5) extension agents are responsive in dealing with farmer complaints, (6) extension agents are fast in solving problems, (7) extension agents are precise in conveying material according to the needs of farmers, and (8) extension agents strive for extension activities to increase income. calculation of the analysis result customer satisfaction index (CSI) obtained 81.42% in the 81-100% scale range, which means that the value of the satisfaction level of farmers belonging to the very satisfied category in participating in the community service program with PT. Bank Central Asia Tbk.

Keywords : Bakti BCA, satisfaction, extension worker

PENDAHULUAN

Kopi merupakan tanaman yang berasal dari komoditas perkebunan. Kopi termasuk penghasil devisa terbesar keempat untuk Indonesia setelah minyak sawit, karet dan kakao. Indonesia menjadi salah satu negara produsen dan eksportir kopi paling besar di dunia. Sebagai produk ekspor, kopi dapat memberikan kontribusi berupa pendapatan negara, sumber pendapatan petani, menciptakan lapangan kerja, pendorong pertumbuhan sektor agribisnis dan agroindustri, pengembangan wilayah serta pelestarian lingkungan. Selain peluang ekspor kopi yang semakin terbuka maka pasar kopi di dalam negeri mengalami peningkatan. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), total ekspor kopi lima tahun terakhir cenderung berfluktuasi. Pada tahun 2015 sekitar 499 ribu ton, tahun 2016 menurun menjadi 412 ribu ton, tahun 2017 meningkat sekitar 464 ribu ton, tahun 2018

mengalami penurunan sekitar 277 ribu ton, di tahun 2019 sedikit meningkat sekitar 355 ribu ton dan tahun 2020 kembali menurun sekitar 218 ribu ton. .

Produksi kopi di Kecamatan Jambu dapat dikatakan cukup tinggi, merupakan daerah penghasil kopi terbesar kedua di Kabupaten Semarang. Kecamatan Jambu termasuk wilayah yang berada di Kabupaten Semarang yang memiliki potensi pengembangan tanaman kopi dengan hasil produksi kopi robusta sebesar 759,86 ton (BPS, 2021). Salah satu dusun di Kecamatan Jambu yang membudidayakan tanaman kopi adalah Dusun Sirap. Dusun Sirap merupakan salah satu Dusun di Kecamatan Jambu yang berada di Kabupaten Semarang Provinsi Jawa Tengah. Dusun Sirap terletak pada ketinggian 600-1.050 mdpl dengan topografi bukit hingga lereng. Luas hamparan total 122,25 ha yang meliputi ladang sekitar 116 ha, pekarangan sekitar 4,25 ha dan lain-lain sekitar 2,30 ha. Kondisi tersebut mendukung dan mendorong petani menanam tanaman perkebunan seperti kopi, cengkeh, aren, salak, nangka dan tanaman kehutanan lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian Nomor 49 Tahun 2019, luas perkebunan kopi di Indonesia didominasi oleh Perkebunan Rakyat (PR) sebanyak 96%, Perkebunan Besar Negara (PBN) dan Perkebunan Besar Swasta (PBS) sekitar 4%. Pebandingan produksi kopi di Indonesia pada tahun 2018 milik Perkebunan Rakyat (PR) sebanyak 96,63%, Perkebunan Besar Negara (PBN) sebanyak 1,59% dan Perkebunan Besar Swasta (PBS) sebanyak 1,78%. Dusun Kopi Sirap merupakan salah satu Perkebunan Rakyat yang berada di Kabupaten Semarang dikarenakan mencakup karakteristik Perkebunan Rakyat yang dikelola oleh rakyat secara mandiri dan pengelolaannya lebih bersifat tradisional. Menurut Saptana dan Daryanto (2013) karakteristik perkebunan rakyat, yaitu 1) umumnya dikelola secara tradisional yang bersifat turun temurun 2) dikelola oleh Sumber Daya Manusia dengan kualitas rendah 3) Diusahakan oleh petani secara individu dan biasanya hanya berspesialisasi pada kegiatan usahatani.

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang perbankan yang memiliki hubungan secara langsung kepada masyarakat dalam menjalankan aktivitas perusahaannya. Bank BCA memiliki kegiatan sosial yang disebut dengan Program Bakti BCA. Program ini sebagai wujud pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan kemampuan ekonomi masyarakat desa yang memiliki potensi untuk dikembangkan. Sehingga, dengan adanya program “Bakti BCA” ini diharapkan dapat membuka peluang usaha dan menciptakan lapangan pekerjaan bagi masyarakat disekitar. Serta program ini bisa menjadi jangka panjang untuk melatih

masyarakat dapat tumbuh dan maju secara mandiri. Apabila PT. Bank Central Asia berhasil dengan program yang telah diadakan akan terciptanya tingkat kepuasan oleh para petani.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau sedih seseorang yang muncul setelah membandingkan antara produk hasil kinerja yang dipikirkan terhadap hasil kinerja yang diharapkan. Petani merasa puas ketika hasil kerja memenuhi harapan tetapi jika hasil kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan petani sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka terhadap unsur-unsur program yang diadakan. Dalam hal ini kepuasan petani berhubungan dengan kualitas pelayanan Program Bakti BCA yang dilakukan. Kepuasan pada petani akan membuat petani secara sadar dan berkemauan tinggi untuk melakukan perubahan dalam berusahatani yang memungkinkan untuk mencapai keberhasilan. Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan petani adalah menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) karena merupakan sebagai integrasi metode pendekatan analisis strategi pelayanan. Hasil penelitian yang diinginkan agar menjadi acuan dan referensi dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal terhadap petani

METODE PENELITIAN

Penelitian telah dilaksanakan pada bulan November 2022 di Kelompok Tani Rahayu IV, Dusun Sirap, Desa Kelurahan, Kecamatan Jambu, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode penelitian survey merupakan sampel penelitian yang diambil dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. Survey dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa orang yang sudah ditentukan sebagai sampel dan dipandu dengan kuesioner yang telah disiapkan.

Lokasi dipilih dengan pertimbangan-pertimbangan bahwa Dusun Sirap menjadi salah satu menjadi tempat agrowisata di Kecamatan Jambu, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah yang memanfaatkan sektor pertanian di dalamnya dengan berbagai jenis tanaman kopi.

Jumlah anggota pada Kelompok Tani Rahayu IV secara keseluruhan 32 orang, sehingga seluruh anggota populasi petani dijadikan sebagai sampel. Metode yang

digunakan dalam pengambilan sampel tersebut adalah metode sampling jenuh atau sensus. Metode sampling jenuh atau sensus merupakan pengambilan semua anggota populasi dijadikan sampel (Martono, 2010).

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari melakukan wawancara terhadap responden dengan berpedoman pada kuesioner. Kuesioner berisi data tentang identitas responden, indikator kepuasan petani kopi di Dusun Sirap. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi dan dokumen pelengkap seperti literatur, buku, jurnal dan referensi lain yang berhubungan dengan penelitian.

Variabel penelitian memiliki lima sub variabel, yang diperoleh melalui penilaian kualitas jasa pelayanan. Menurut Rangkuti (2006) penilaian kualitas jasa diukur melalui lima dimensi yang terdiri atas *tangibles* berupa wujud fisik jasa, *reliability* berupa kemampuan pelayanan yang sesuai, *responsiveness* berupa kecepatan dan ketanggapan jasa, *assurance* berupa jaminan pelayanan jasa dan *empathy* berupa pemerhati kebutuhan. Setiap sub variabel penelitian memiliki indikator pengukuran yang berpedoman pada pos fungsi penyuluhan desa yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2006 yaitu (1) menyusun program penyuluhan, (2) melaksanakan penyuluhan di desa/kelurahan, (3) menginventarisasi permasalahan dan upaya pemecahannya, (4) melaksanakan proses pembelajaran melalui percontohan dan pengembangan model usahatani bagi pelaku utama dan pelaku usaha, (5) menumbuh kembangkan kepemimpinan, kewirausahaan serta kelembagaan pelaku utama dan pelaku usaha, (6) melaksanakan kegiatan rebug, pertemuan teknis, temu lapang, dan metode penyuluhan lain bagi pelaku utama dan pelaku usaha, (7) memfasilitasi layanan informasi, konsultasi, pendidikan, serta pelatihan bagi pelaku utama dan pelaku usaha dan (8) memfasilitasi forum penyuluhan perdesaan

Metode Analisis Data

Data yang diperoleh terlebih dahulu akan ditabulasi di Ms. Excel dan kemudian akan di analisis menggunakan SPSS 23. Teknik analisis yang dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

Uji F

Uji F merupakan metode pengujian dalam statistik yang digunakan untuk menguji besarnya pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama/serempak terhadap variabel terikat.

Hipotesis Statistik :

$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4 = 0$ tidak ada pengaruh

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$ ada pengaruh

Jika nilai Sig. $> 0,05$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima

Jika nilai Sig. $\leq 0,05$ maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak.

Uji T

Uji T digunakan untuk menghitung koefisien regresi secara parsial setelah melakukan uji koefisien regresi (Nachrowi dan Usman, 2006).

$H_0 : b_1 = 0$ $H_a : b_1 \neq 0$

$H_0 : b_2 = 0$ $H_a : b_2 \neq 0$

$H_0 : b_3 = 0$ $H_a : b_3 \neq 0$

$H_0 : b_4 = 0$ $H_a : b_4 \neq 0$

Kaidah pengambilan keputusan :

Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* merupakan teknik yang digunakan untuk mengukur atribut-atribut dari kepentingan dengan tingkat kinerja yang diharapkan petani (Mukti, 2017). Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja suatu kelompok. Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dilakukan menggunakan skala likert dengan interval skor 1-5.

Uji Customer Satisfaction Index

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu uji yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan petani secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur (Mukti, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program Bakti BCA

Kegiatan program bakti BCA pelaksanaan pelatihan yang diberikan oleh PT. Bank Central Asia. Program Bakti BCA merupakan program yang diberikan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat yang berkesinambungan dan berkelanjutan di perdesaan dengan menciptakan keadaan agar masyarakat memiliki pertumbuhan dan kemajuan secara mandiri. Upaya yang diberikan oleh PT. Bank Central dalam mengembangkan Dusun Sirap dengan memberikan bantuan dana dan pelatihan pengembangan desa wisata kepada masyarakat di Dusun Sirap. Pelatihan kegiatan dilaksanakan sebanyak 4 kali bersama dengan pertemuan kelompok tani rahayu IV. Pada pelaksanaannya, PT. Bank Central Asia tidak hanya memberikan materi penjelasan saja tetapi juga memberikan praktiknya secara langsung. Pelatihan “*Creative Selling Skill*” yang dilaksanakan 3 kali di Ungaran, Yogyakarta dan Jakarta ini dalam bentuk workshop, dimana petani dilatih untuk memperkuat *branding* dan promosi desa wisata secara kreatif untuk mengembangkan strategi pemasaran bidang usaha dan mampu meningkatkan pendapatan ekonomi masyarakat. Pelaksanaan program bakti yang terakhir, pelatihan barista dan roasting kopi bagi pemuda yang bergabung di kelompok tani rahayu IV Dusun Sirap. Pelatihan dilaksanakan untuk meningkatkan kapasitas pemuda di Dusun Sirap dalam menghasilkan sajian kopi yang nikmat. Tidak hanya pelatihan yang diberikan, PT Bank Central Asia juga memberikan bantuan dana kepada kelompok tani rahayu IV berupa fasilitas dan perbaikan Gedung serta kedai warung.

Pelatihan layanan prima merupakan salah satu program pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang berada dibawah naungan program Solusi Bisnis Unggul Bakti BCA dalam mengembangkan potensi pariwisata daerah. PT. Bank Central Asia memberikan pelatihan kepada para pelaku wisata yakni para pemuda karang taruna penduduk Dusun Kopi Sirap, Kabupaten Semarang. Pelatihan yang sudah dilaksanakan selama ini diharapkan dapat menjadi bekal para pelaku wisata agar memiliki pedoman dalam memberikan pelayanan yang unggul kepada wisatawan. Selain itu, melalui pelatihan yang telah diberikan oleh petani BCA berharap bisa menjadi salah satu upaya untuk mendorong kreativitas peluang usaha bagi masyarakat lokal, memberikan ide

inovasi baru, mampu menciptakan lapangan pekerjaan, mendorong pembangunan dan dapat mensejahterakan masyarakat

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

No.	Variabel	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>
X1.	Bukti Fisik	
X1.1.	Penampilan penyuluh dalam kegiatan pelatihan	0,367
X1.2.	Informasi yang diberikan penyuluh dapat dipahami	0,546
X1.3.	Penyuluh memberikan bantuan sesuai dengan kebutuhan petani	0,434
X1.4.	Penyuluh bersikap sopan terhadap petani	0,392
X2.	Kehandalan	
X2.1.	Kesiapan materi dalam memberikan penyuluhan	0,663
X2.2.	Konsistensi penyuluhan yang diberikan	0,474
X2.3.	Kemampuan dalam membantu dan memberikan solusi atas keluhan petani	0,604
X2.4.	Penyuluh memberikan kemampuan dalam inovasi pertanian terbaru	0,548
X3.	Ketanggapan	
X3.1.	Penyuluh tanggap dalam menghadapi pengaduan petani	0,416
X3.2.	Penyuluh cepat dalam mengatasi permasalahan	0,481
X3.3.	Penyuluh tepat dalam menyampaikan materi yang sesuai dengan kebutuhan petani	0,361
X4.	Jaminan	
X4.1.	Penyuluh menjamin program yang diajukan berjalan sesuai dengan yang direncanakan	0,432
X4.2.	Penyuluh menjamin program yang diberikan memberikan manfaat	0,520
X4.3.	Penyuluh menjamin program yang diberikan dapat diterapkan dengan baik	0,476
X4.4.	Penyuluh menjamin kompetensi penyuluh sesuai dengan kebutuhan petani	0,485
X5.	Empati	
X5.1.	Penyuluh perhatian terhadap kepentingan petani	0,873
X5.2.	Penyuluh melakukan hubungan dan komunikasi yang baik kepada petani	0,855
X5.3.	Penyuluh mengupayakan kegiatan penyuluhan dapat meningkatkan pendapatan	0,542

Berdasarkan data pada Tabel 1, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas pada variabel yang akan diamati pada analisis kepuasan. Hasil uji validitas semua instrumen menunjukkan nilai *Corrected Item-Total Correlation* sebesar 0,3494 yang artinya H_0

diterima dan H_1 ditolak, sehingga semua instrumen valid. Hasil analisis lebih lengkap disajikan pada Lampiran. Hal ini sesuai menurut pendapat dari Purnomo (2017) yang menyatakan bahwa apabila nilai signifikansi item $\leq 0,05$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima dapat dikatakan semua instrumen pertanyaan yang diajukan valid. Instrumen kuesioner valid menandakan bahwa pertanyaan tersebut dapat mengungkapkan variabel yang akan diuji. Hal ini sesuai menurut pendapat dari Ghazali (2016) yang menyatakan bahwa suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur.

Hasil Uji Reliabilitas

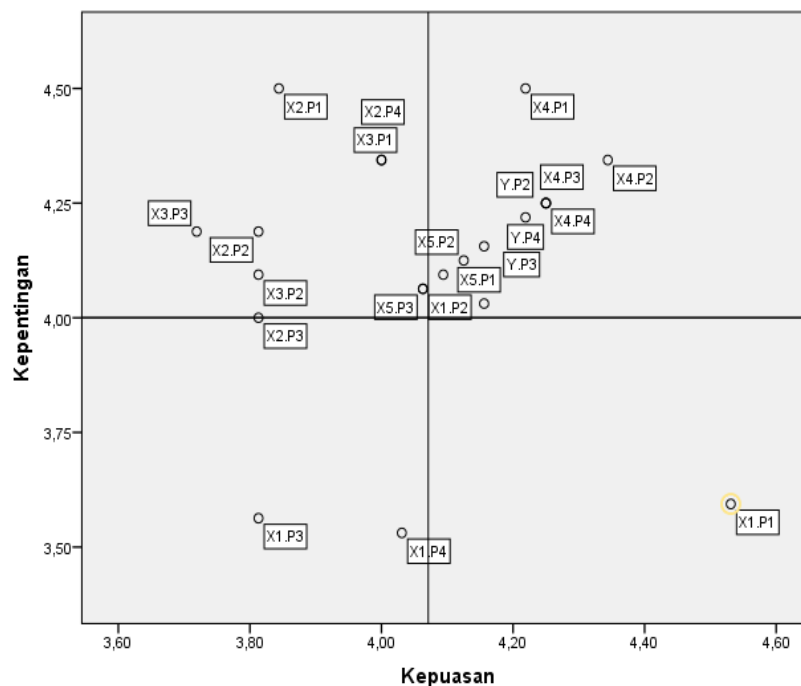
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>
X1.	Bukti Fisik	0,650
X2.	Kehandalan	0,769
X3.	Ketanggapan	0,605
X4.	Jaminan	0,692
X5.	Empati	0,867

Berdasarkan data pada Tabel 2, dapat diketahui bahwa hasil uji reliabilitas pada variabel bukti fisik menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,882 dimana nilai tersebut $> 0,60$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka data variabel bukti fisik secara keseluruhan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada variabel kehandalan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,769, dimana nilai tersebut $> 0,60$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka data variabel sikap secara keseluruhan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada variabel ketanggapan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,605, dimana nilai tersebut $> 0,60$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka data variabel sikap secara keseluruhan reliabel. Hasil uji reliabilitas pada variabel jaminan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,692, dimana nilai tersebut $> 0,60$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka data variabel sikap secara keseluruhan reliabel. Terakhir, hasil uji reliabilitas pada variabel empati menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,867, dimana nilai tersebut $> 0,60$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, maka data variabel sikap secara keseluruhan reliabel. Hasil analisis uji reliabilitas pada tingkat kepuasan petani terhadap program bakti menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dimana nilai tersebut $> 0,60$ yang artinya H_0 ditolak H_1 diterima, maka seluruh instrument pertanyaan yang diajukan untuk analisis kepuasan reliabel. Hal ini sesuai menurut

Ghzoali (2011) yang menyatakan bahwa data dapat dikatakan reliabel apabila hasil uji statistik *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang digunakan untuk menguji kehandalan data secara keseluruhan. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah data reliabel atau tidak. Hal ini sesuai menurut pendapat dari Purnomo (2017) yang mneyatakan bahwa reliabilitas merupakan suatu uji data yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur apabila digunakan kembali.

Hasil Uji *Importance Perfomance Analysis*



Kepuasan petani terhadap program Bakti yang dianalisis menggunakan *importance performance analysis* bertujuan untuk mengetahui kinerja dari setiap atribut apa saja yang melekat pada program Bakti yang sudah sesuai maupun yang belum sesuai dengan harapan petani. Hasil *output* diagram kartesius disajikan pada Ilustrasi.

Berdasarkan Ilustrasi, diketahui bahwa atribut-atribut yang telah dianalisis menggunakan *importance performance analysis* terbagi ke dalam empat kuadran yang berbeda. Ilustrasi diatas menampilkan pengelompokan atribut kepuasan yang melekat pada program bakti BCA.

Atribut yang mengelompok pada kuadran I menunjukkan bahwa sejumlah atribut yang dinilai petani memiliki nilai kepentingan yang tinggi tetapi atribut nilai kerja yang belum sesuai dengan harapan petani.

Atribut yang mengelompok pada kuadran II menunjukkan bahwa sejumlah atribut yang dinilai memiliki nilai kepentingan tinggi dan atribut nilai kerja yang sudah sesuai dengan harapan petani.

Atribut yang mengelompok pada kuadran III menunjukkan bahwa sejumlah atribut yang dinilai memiliki nilai kepentingan rendah dan atribut nilai kerja yang belum sesuai dengan harapan petani.

Atribut yang mengelompok pada kuadran IV menunjukkan bahwa sejumlah atribut yang dinilai memiliki nilai kepentingan rendah dan atribut nilai kerja yang melebihi dengan harapan petani

Hasil Uji *Customer Satisfaction Index*

Tingkat kepuasan petani kopi terhadap program bakti bca diukur dengan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Indeks kepuasan petani anggota Kelompok Tani Rahayu IV terhadap program bakti bca disajikan pada tabel 15. Sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS (%)
1.	4,0	4,4	4,1	18,4
2.	4,2	4,6	4,2	19,9
3.	4,1	4,5	4,1	19,0
4.	4,2	4,6	4,2	19,6
5.	3,5	3,9	4,5	17,9
6.	4,0	4,4	4,0	18,1
7.	3,5	3,9	3,8	14,9
8.	3,5	3,8	4,0	15,6
9.	4,5	4,9	3,8	19,0
10.	4,1	4,6	3,8	17,6
11.	4,0	4,4	3,8	16,8
12.	4,3	4,7	4,0	19,1
13.	4,3	4,7	4,0	19,1
14.	4,0	4,5	3,8	17,2
15.	4,1	4,6	3,7	17,1
16.	4,5	4,9	4,2	20,9
17.	4,3	4,7	4,3	20,8
18.	4,2	4,6	4,2	19,9
19.	4,2	4,6	4,2	19,9
20.	4,0	4,5	4,0	18,4
21.	4,1	4,5	4,1	18,763
22.	4,0	4,4	4,0	18,1
Total	90,688		89,56	
		<i>Weighted total</i>		407,1
		CSI (%)		81,42

Berdasarkan hasil analisis data, dapat diketahui bahwa nilai kepuasan petani dengan analisis customer satisfaction index (CSI) sebesar 81,42% (Lampiran 7). Nilai tersebut berada pada range lebih dari 60 sampai 80% yang artinya kepuasan petani kopi di Dusun Sirap terhadap program bakti BCA termasuk dalam kategori sangat puas. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Widodo dan Sutopo (2018) yang menyatakan bahwa interpretasi nilai *customer satisfaction index* (CSI) dapat dikatakan sangat puas sebesar 81% sampai 100%. Hasil dari interpretasi nilai CSI menunjukkan bahwa program bakti BCA yang sudah berjalan di Dusun Sirap telah memenuhi harapan dari petani. Program bakti yang telah dilaksanakan dengan sejumlah perbaikan dan pembenahan, tetap diperlukan adanya partisipasi petani untuk mengikuti program tersebut secara berkelanjutan. Harapannya agar program tersebut dapat lebih baik lagi kedepannya

SIMPULAN

Program Bakti yang dilaksanakan oleh PT. Bank Central Asia adalah program CSR (*Corporate Social Responsibility*) desa binaan BCA. Program CSR desa binaan BCA ini sebagai bentuk komitmen BCA untuk meningkatkan pariwisata di Indonesia terhadap desa yang memiliki potensi. Program Bakti BCA merupakan salah satu sarana utama dalam pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.

Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut dengan indikator pada kuadran I (prioritas utama), yaitu kesiapan materi dalam memberikan penyuluhan, konsistensi penyuluh yang diberikan, kemampuan dalam membantu dan memberikan solusi atas keluhan petani, penyuluh memberikan kemampuan dalam inovasi pertanian terbaru, penyuluh tanggap dalam menghadapi pengaduan petani, penyuluh cepat dalam mengatasi permasalahan, penyuluh tepat dalam menyampaikan materi yang sesuai kebutuhan petani dan penyuluh mengupayakan kegiatan penyuluhan dapat meningkatkan pendapatan.

Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh 81,42% yang artinya nilai tingkat kepuasan petani yang tergolong pada kategori sangat puas dalam mengikuti program bakti dengan PT. Bank Central Asia Tbk.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, A. 2016. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan pada pusat pelatihan pertanian pedesaan swadaya (p4s) karya nyata kubang jaya kecamatan siak hulu kabupaten Kampar. JOM. Fisip. 3(2) : 1-15.

- Aryani, D. dan F. Rosinta. 2010. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *J. Ilmu Administrasi dan Organisasi*. 17(2) : 114-126.
- Badan Pusat Statistik. 2018. Kelompok Umur Produktif. Badan Pusat Indonesia. Jakarta.
- Berkat dan R. Sumaryati. 2015. Analisis kepuasan petani terhadap kegiatan penyuluhan pertanian di kelurahan kalamangan, kota palangkaraya kalimantan tengah. *J. Agribisnis*. 1(9) : 1-10.
- Chanifah, D., H. Darwanto, dan J. Triastono. 2019. Faktor determinasi efiseensi teknis usahatani kedelai local di kabupaten grobogan jawa tengah. *J. Pangan*. 28(3) : 191-202.
- Daulay, P. M. 2014. Sikap dan perilaku petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di kabupaten padang lawas. *J. Social Economic of Agriculture and Agribusiness*. 3(4) : 1-12.
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, dan P. W. Miniard. 2004. *Consumer Behavior*, 8th Ed. The Dryden Press. Orlando
- Elizabeth, R. 2007. Pemberdayaan wanita mendukung strategi *gender mainstreaming* dalam kebijakan pembangunan pertanian di perdesaan. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*. 25(2) : 126-135.
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM. SPSS 19, 5th Ed. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, I. 2016. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program IBM. SPSS 23. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasyim, H. 2006. Analisis hubungan karakteristik petani kopi terhadap pendapatan (studi kasus: desa dolok seribu kecamatan paguran kabupaten tapanuli utara). *J. Komunikasi Penelitian*. 18(1) : 22-27.
- Hidayani, Trisnarningsih, dan Haryono, E. 2018. Karakteristik keadaan sosial ekonomi petani kopi di kabupaten lampung barat. *J. Penelitian Geografi*. 6(1) : 1-13.
- Hidayat, T., R. Yulida, dan Rosnita. 2017. Karakteristik petani padi peserta program upaya khusus padi jagung kedelai upus pajale di desa ranah baru kecamatan kampar kabupaten kampar. *JOM Faperta*. 4(1) : 1-12.
- Hernanto, F. 2006. Ilmu Usahatani. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Kartasapoetra, A. G. 1994. Teknologi Penyuluhan Pertanian. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kumaladevi, M. A., dan Sunaryanto, L. T. 2019. Pengaruh karakteristik sosial ekonomi terhadap pendidikan petani kopi di desa bageng kecamatan gembong kabupaten pati. *J. Agrinesia*. 4(1) : 56-64.

- Lestari, H. S., D. P. Anggraeni, E. Lisarini dan Nurjaya. 2021. Tingkat kepuasan petani kopi terhadap kinerja agen pemasar negri kopi sarongge. *J. Agrosience*. 11(1) : 76-88.
- Nasrul, W. 2012. Pengembangan kelembagaan pertanian untuk peningkatan kapasitas petani terhadap pembangunan pertanian. *J. Menara Ilmu*. 2(29) 166-174.
- Purnomo, R. A. 2017. Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS. CV WADE GROUP. Ponorogo.
- Putri, B. A. H., 2018. Analisis tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan pada koperasi gardu tani di desa ketapang, kecamatan susukan kabupaten semarang. *J. Sosial Ekonomi Pertanian*. 2(2) : 85-93.
- Pratama, B. P., E. Sayamar, dan E. Tety. 2016. Peran kelompok tani dalam meningkatkan pendapatan petani swadaya kelapa sawit di desa bukit lingkar kecamatan batang cenaku kabupaten Indragiri hulu. *J. Faperta*. 3(2) : 1-12.
- Rapar, D., W. M. Wangke., dan C. Talumingan. 2017. Hubungan *administrative* dengan kelompok tani di kecamatan langowan timur kabupaten minahasa. *J. Agro Sosioekonomi*. 13(2) : 201-208.
- Sari, I. 2018. Analisis Faktor-Faktor Sosial Ekonomi Yang Mempengaruhi Pendapatan Petani Kopi (Studi Kasus: Desa Parau Sorat Kecamatan Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan). Program Sarjana Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan.
- Soekarwati. 2006. Analisis Usahatani. Universitas Indonesia Press. Jakarta.
- Sri, H. 2010. Pembagian Kerja Buruh Tani Berdasar Gender Kasus: Dusun Pancot, Kelurahan Kalisoro, Kecamatan Tawangmangu, Kabupaten Karanganyar. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta. Surakarta.
- Sumarni, M. dan J. Soeprihanto. 2010. Pengantar Bisnis (Dasar-dasar. Ekonomi Perusahaan) Edisi ke 5. Liberty Yogyakarta, Yogyakarta.
- Syamaun, S. 2019. Pengaruh budaya terhadap sikap dan perilaku keberagaman. *J. At-Taujih*. 2(2) : 81-95.
- Rangkuti, R. 2006. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Theresia, M. 2017. Analisis Pendapatan Usahatani Kedelai di Kecamatan Berbak Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Program Sarjana Fakultas Pertanian Universitas Jambi. Jambi.
- Trissnaningtyas, B. P. 2020. Tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluh pertanian di desa senden kecamatan selo kabupaten boyolali. *J. Agroland Ilmu-Ilmu Pertanian*. 27(2) : 191-s203.

- Widodo, S. M., dan Sutopo, J. 2018. Metode *customer satisfaction index* (csi) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada *e-commerce* model business to elektro. J. Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi dan Elektro Universitas Teknologi Yogyakarta. 4 (1) : 38-45.
- Yanto, B., Fimawahib, L., Erni, Rouza., Hayadi, B. H., & Pratama, R. R. (2023). *PENERAPAN ALGORITMA DEEP LEARNING CONVOLUTIONAL NEURAL NETWORK DALAM MENENTUKAN KEMATANGAN BUAH JERUK MANIS APPLICATION OF THE DEEP LEARNING CONVOLUTIONAL NEURAL NETWORK ALGORITHM IN DETERMINING THE MURABILITY OF SWEET ORANGE FRUIT BASED ON IMAGES RED GREEN BLUE (RGB)*. 10(1), 59–66. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2023105695>
- Yanto, B., Fimawahib, L., Supriyanto, A., Hayadi, B. H., & Pratama, R. R. (2021). Klasifikasi Tekstur Kematangan Buah Jeruk Manis Berdasarkan Tingkat Kecerahan Warna dengan Metode Deep Learning Convolutional Neural Network. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 6(2). <https://doi.org/10.35314/isi.v6i2.2104>