

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertanian merupakan salah satu sektor yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Sektor pertanian sebagai penyedia pangan, pakan, dan bahan baku industri membuat pertanian menjadi pilar utama dalam perekonomian. Sebagian populasi Masyarakat Indonesia menjalankan profesi sebagai petani, berdasarkan hasil sensus pertanian oleh Badan Pusat Penelitian tahun 2023 mencatat jumlah rumah tangga usaha pertanian di Indonesia sebanyak 28.419.398 rumah tangga dan 29.342.202 usaha pertanian perorangan. Kondisi ini menunjukkan sektor pertanian memiliki peran penting terhadap masyarakat sebagai mata pencarian. Tidak hanya berperan dalam penyediaan pangan untuk penduduk tetapi juga menyediakan bahan baku untuk industri, menciptakan lapangan kerja, serta berkontribusi terhadap pendapatan nasional dan ekspor. Hal inilah membuat sektor pertanian memberi pengaruh terhadap perputaran ekonomi di Indonesia.

Petani adalah pihak utama yang mengelola produksi pertanian, dan dalam melaksanakan tugas tersebut, petani memerlukan pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan petani, peran penyuluh pertanian sangat penting. Penyuluhan pertanian adalah proses pembelajaran non-formal yang bertujuan untuk mentransfer pengetahuan dan keterampilan dari penyuluh kepada petani, sehingga petani dapat menjalankan usaha pertaniannya dengan lebih efektif. Layanan penyuluhan pertanian disediakan oleh pemerintah dan mencakup berbagai bentuk pendidikan, konsultasi, pelatihan, serta kegiatan lain yang bermanfaat bagi petani (Hidayat et al., 2017).

Penyuluh pertanian berperan penting dalam membantu kelompok tani untuk meningkatkan produksi dan kualitas hasil pertanian demi kesejahteraan kelompok tani. Tanggung jawab penyuluh meliputi peran sebagai pembimbing

kelompok tani, organisator, dan dinamisor dalam pembentukan serta pengembangan kelompok tani. Selain itu, penyuluh pertanian juga bertindak sebagai teknisi dengan pengetahuan dan keterampilan teknis dalam pertanian serta sebagai penghubung antara lembaga penelitian dan petani. Menurut Jailani (2012), penilaian kinerja penyuluh pertanian harus mempertimbangkan aspek kualitas, kuantitas, serta perilaku penyuluh dalam hal kedisiplinan dan kerja sama. Dengan terpenuhinya aspek-aspek ini, kepuasan petani terhadap layanan penyuluh akan meningkat. Kepuasan petani akan tercapai apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan kelompok tani (Abdurhaman & Ferianda, 2015).

Tanaman hortikultura merupakan komoditas unggulan di Kota Tomohon. Hal ini didukung oleh kondisi alam dan faktor geologis untuk mendukung pertumbuhan tanaman hortikultura. Beberapa tanaman hortikultura yang umumnya ditanam di kecamatan Tomohon Timur adalah sayur-sayuran seperti terong, kembang kol, wortel, jagung, petsai, dll. kelompok tani berperan utama dalam melaksanakan usaha pertaniannya, namun perlu adanya penyuluh pertanian untuk membimbing dan menjadi fasilitator agar memperoleh hasil produksi pertanian yang berkualitas baik.

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan pertanian saat ini belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan kelompok tani secara menyeluruh, sehingga kepuasan kelompok tani belum terjamin. Data ini ditemukan dari kegiatan survey pra-penelitian dimana ditemukan pelaksanaan penyuluh belum sepenuhnya menjamin kebutuhan kelompok tani. Kendala yang dialami kelompok petani di Kecamatan Tomohon Timur adalah kurangnya pelayanan yang dilakukan oleh penyuluh untuk mengelolah perkebunan, kegiatan penyuluhan yang direncanakan tidak sesuai dengan waktu yang direncanakan, serta komunikasi antara penyuluh dan kelompok tani kurang maksimal. Penyelenggaraan kegiatan penyuluhan atau diskusi bersama kelompok tani tidak terlaksana. Menurut Rahmawati et al. (2019), pelayanan yang baik dari penyuluh pertanian akan berdampak positif pada kinerja kelompok tani dalam mengelola usaha pertanian kelompok tani, sehingga berpotensi meningkatkan produksi usaha tani.

Ketidakberhasilan penyuluh pertanian dalam memberikan layanan mempengaruhi persepsi petani dalam menilai tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan penyuluh pertanian. Kepuasan kelompok tani akan membentuk loyalitas petani terhadap jasa pelayanan penyuluh yang diberikan penyuluh pertanian (Trisnaningtyas & Putri, 2020). Kendala diatas menjadi gambaran bahwa ketidakberhasilan penyuluh pertanian dalam memberikan layanannya kepada kelompok tani. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melihat kualitas layanan penyuluh pertanian terhadap tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura di kecamatan tomohon timur dengan menggunakan metode SERVQUAL yang didasarkan pada lima variabel yaitu (1) berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, dan sarana prasarana, dan peralatan, (2) keandalan (*reability*) yaitu kemampuan dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat serta dapat diandalkan, (3) kesigapan (*responsiveness*) yaitu kemampuan memberikan layanan dengan cepat, (4) jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan untuk menciptakan rasa percaya kepada kelompok tani, (5) empati (*emphaty*) yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan kelompok tani. Dari kelima variabel ini maka akan melihat bagaimana pengaruh pelayanan penyuluh pertanian terhadap tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura di Kecamatan Tomohon Timur."

Penelitian mengenai tingkat kepuasan telah banyak dilakukan, salah satunya penelitian dari Novia Senduk (2023) yang berjudul "Persepsi Kelompok Tani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian di Kelurahan Rap-Rap, Kecamatan Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara." Perbedaan utama antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya terletak pada metode analisis data yang digunakan. Penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert dan interval kelas, sedangkan penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan skala Likert serta analisis regresi linear berganda dan koefisien determinasi. Selain itu, penelitian ini juga mencakup beberapa uji statistik seperti uji validitas, reliabilitas, uji f, dan uji t.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan penyuluh pertanian terhadap tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura di Kecamatan Tomohon Timur.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel pelayanan yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), kesigapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara parsial terhadap tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura di Kecamatan Tomohon Timur
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel pelayanan penyuluh pertanian yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reability*), kesigapan (*responsivitas*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) secara simultan terhadap variabel tingkat kepuasan kelompok tani hortikultura di Kecamatan Tomohon Timur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini dihadapkan dapat memberikan manfaat yaitu :

1. Dapat memberikan peran dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan penyuluh pertanian di Kecamatan Tomohon Timur.
2. Memberi referensi dan informasi yang relevan untuk peneliti selanjutnya.
3. Memberikan informasi dan wawasan untuk pembaca.

