



ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP PROGRAM ASURANSI USAHATANI PADI (AUTP) DI KECAMATAN KURANJI KOTA PADANG

Analysis of Farmer Satisfaction Level of Asuransi Usahatani Padi (AUTP) in Kuranji District Padang City

Yoza Geelsya¹, Osmet², dan Hasnah³

1Mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Andalas, Padang

2Staff Pengajar Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Andalas, Padang

3Staff Pengajar Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Andalas, Padang

Email : annase69@gmail.com

Abstrak

Kecamatan Kuranji merupakan salah satu kecamatan yang mengalami penurunan perkembangan pelaksanaan AUTP di tahun 2018 menjadi di bawah target. Dengan menurunnya tren perkembangan program AUTP mengindikasikan bahwa petani kurang puas terhadap AUTP. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini adalah: (1) mendeskripsikan pelaksanaan program AUTP di Kecamatan Kuranji Kota Padang, menganalisis persepsi petani atas kinerja (*performance*) dan kepentingan atribut-atribut AUTP, dan (3) menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap atribut-atribut AUTP. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan wawancara dan kuisioner. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* terhadap 30 sampel yang terdaftar pada program AUTP tahun 2018. Berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) terdapat 5 atribut yang berada pada kuadran I yaitu atribut persyaratan ganti rugi berdasarkan luas kerusakan, persyaratan ganti rugi berdasarkan umur padi, jumlah klaim yang diterima, lama klaim cair, dan pedoman AUTP. Pada kuadran II terdapat 17 atribut yaitu sosialisasi langsung/pertemuan, jaminan yang ditanggung, peran ketua kelompok tani, jumlah subsidi premi, kemudahan proses pendaftaran, formulir pendaftaran, formulir pemberitahuan kerusakan, kemudahan mengajukan klaim, peran petugas asuransi, peran PPL dan UPTD kecamatan, jumlah premi swadaya, peran POPT, kemudahan pencairan dana klaim, kemudahan penerimaan klaim, kemudahan proses pengajuan klaim, formulir berita acara pemeriksaan kerusakan, dan kemudahan mendapatkan informasi. Pada kuadran III terdapat 5 atribut yaitu atribut internet, leaflet/spanduk/baliho, pengumuman di masjid, koran/majalah, dan radio. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 69,2 persen yang berarti secara umum indeks kepuasan petani terhadap atribut AUTP yang dianalisis adalah puas.

Kata kunci: AUTP, tingkat kepuasan konsumen

Abstract

Kuranji Subdistrict is one of the sub-districts that experienced a decline in the development of AUTP implementation in 2018 to below the target. The declining development trend of the AUTP program indicates that farmers are not satisfied with AUTP. Based on this, the objectives of this study are (1) describe the implementation of the AUTP program in Kuranji District, Padang City, analyze farmers' perceptions of performance and the importance of AUTP attributes, and (3) analyze the level of farmer satisfaction with AUTP attributes. The method used is a survey method with interviews and questionnaires. This study used the *accidental sampling* method of 30 samples registered in the AUTP program in 2018. Based on the results of the *Importance-Performance Analysis* (IPA) analysis there are 5 attributes that are in quadrant I, namely the attributes of compensation requirements based on the extent of damage, compensation requirements based on rice age, the number of claims received, the length of liquid claims, and AUTP guidelines. In quadrant II, there are 17 attributes, namely direct socialization/meetings, guarantees covered, the role of the head of the farmer group, the number of premium subsidies, the ease of registration process, registration forms, damage notification forms, ease of filing claims, the role of insurance officers, the role of PPL and UPTD sub-districts, the number of self-help premiums, the role

of POPT, ease of disbursement of claim funds, ease of claim receipt, ease of claim submission process, damage inspection minutes form, and ease of obtaining information. In quadrant III there are 5 attributes, namely internet attributes, leaflets/banners/billboards, announcements in mosques, newspapers/magazines, and radio. Based on the results of the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis, a value of 69.2 percent was obtained, which means that in general, the farmer satisfaction index for the AUTP attribute analyzed is satisfied.

Keywords: AUTP, level of customer satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan program asuransi pertanian di Indonesia khususnya AUTP dipengaruhi oleh berbagai faktor. Petani merupakan sasaran program AUTP, sehingga persepsi petani terhadap kinerja atribut AUTP dan kepuasan petani terhadap program AUTP merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan program asuransi pertanian di Indonesia. Petani yang memiliki penilaian yang bagus terhadap kinerja atribut-atribut AUTP akan merasa puas terhadap program AUTP. Petani yang puas akan merekomendasikan kepada petani yang belum ikut AUTP untuk bergabung sebab asuransi sangat bermanfaat untuk petani di Indonesia dan mengikuti program AUTP secara berkelanjutan. Analisis persepsi petani terhadap kinerja atribut-atribut AUTP juga penting untuk dilakukan supaya dapat mengetahui atribut atau aspek mana saja yang dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya, aspek yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dapat dijadikan masukan untuk perbaikan dan koreksi dalam pengembangan AUTP.

Program AUTP mulai resmi diimplementasikan di Sumatera Barat pada akhir tahun 2015. (Azriani, 2017) menjelaskan bahwa menurut Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Sumatera Barat, luas lahan sawah yang sudah diasuransikan pada tahun 2015 adalah sebesar 22.194 hektar dan jumlah kepala rumah tangga petani yang memperoleh polis asuransi pada tahun tersebut sekitar 15 persen dari 600.000 kepala rumah tangga petani.

Pada tahun 2016, Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan Kota Padang menargetkan 1000 ha lahan sawah untuk diasuransikan dan pada tahun 2017 1.250 ha lahan sawah ditargetkan untuk diasuransikan. Realisasi pelaksanaan AUTP di Kota Padang pada tahun 2017 sudah melebihi target dimana seluas 2.000.88 ha lahan

sawah dengan persentasi 160,07 persen sudah berhasil diasuransikan. Pada tahun 2018 terjadi kemerosotan dimana hanya 99,75 ha lahan sawah yang diasuransikan. Penurunan partisipasi di Kecamatan Kuranji terjadi karena pada tahun 2018 petani tidak lagi mendapatkan bantuan dana CSR dalam pembayaran premi sehingga petani tidak dikenakan biaya apapun untuk menjadi peserta AUTP.

Pada tahun 2017, Kota Padang merupakan satu-satunya kota/kab yang memiliki tingkat realisasi AUTP yang melebihi target atau dengan kata lain realisasinya berada di atas seratus persen. Realisasi program AUTP di Kota Padang tahun 2017 mencapai 160,07 persen dimana luas lahan yang telah diasuransikan seluas 2.000,88 ha dari target 1.250 ha. Namun di tahun 2018 tingkat realisasi program AUTP di Kota Padang menurun drastis hingga berada di bawah target. Berdasarkan penjelasan salah satu penanggungjawab AUTP di Kota Padang target realisasi program AUTP tahun 2018 yaitu seluas kurang lebih 700 ha, namun hanya terealisasi sebesar 99,75 ha. Penurunan ini disebabkan karena bantuan CSR BI pada tahun 2017 dimana petani tidak dikenakan biaya apapun dalam membayar premi sudah tidak diberikan lagi pada tahun 2018. Setelah dana CSR tidak diberikan, hanya sedikit petani yang berminat mengikuti program ini.

Kecamatan Kuranji merupakan salah satu kecamatan di Kota Padang yang ikut mengalami penurunan tren perkembangan AUTP. Pada tahun 2017 jumlah peserta yang mengikuti AUTP sebanyak 482 orang dengan luas lahan yang diasuransikan yaitu 277,75 ha. Tahun 2018 jumlah peserta yang tergabung dalam AUTP menurun menjadi 86 orang dengan luas lahan yang diasuransikan yaitu 55 ha. Dengan menurunnya tren perkembangan program AUTP di Kecamatan Kuranji dapat mengindikasikan bahwa petani merasa kurang puas terhadap program AUTP. Agar petani dapat ditingkatkan kepuasannya salah satu caranya

yaitu dengan mengetahui, mengkoreksi, dan meningkatkan atribut-atribut dalam program AOTP yang dirasa penting bagi petani sehingga dapat menjadi bahan masukan untuk pengembangan program AOTP selanjutnya. Walaupun demikian, Kecamatan Kuranji menjadi salah satu kecamatan yang tetap mengikuti program AOTP dengan jumlah keikutsertaan petani terbanyak serta daerah dengan luas lahan yang diasuransikan terbesar di Kota Padang pada tahun 2018.

Berdasarkan hal diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

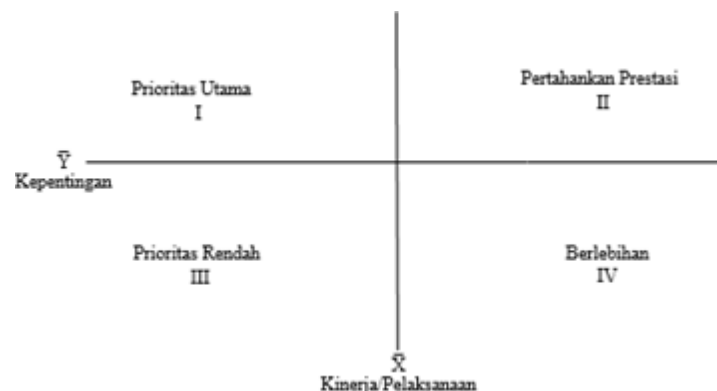
1. Mendeskripsikan pelaksanaan program AOTP di Kecamatan Kuranji Kota Padang
2. Menganalisis persepsi petani atas kinerja (performance) dan kepentingan atribut-atribut AOTP
3. Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap atribut-atribut AOTP

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Metode Survei digunakan untuk mengumpulkan dan memperoleh data melalui wawancara dan kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 30 responden dimana sampel yang diambil yaitu petani yang tergabung pada AOTP tahun 2018.

Untuk mendeskripsikan pelaksanaan program AOTP di Kecamatan Kuranji dilakukan dengan cara wawancara kepada informan kunci yaitu 1 orang dari Dinas Pertanian Kota Padang, 1 orang dari Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Kuranji, 1 orang dari PT. Jasa Asuransi Indonesia (Jasindo), dan 2 orang ketua kelompok tani. Data yang diperoleh dari informan kunci berupa gambaran umum pelaksanaan AOTP seperti informasi mengenai premi AOTP, klaim AOTP, peranan masing-masing *stakeholder* AOTP, serta kendala-kendala yang dihadapi. Untuk mengetahui persepsi petani terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan atribut-atribut AOTP dilakukan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang pada akhirnya atribut-atribut AOTP yang dianalisis digambarkan dalam diagram kartesius dimana masing-masing atribut tersebut terbagi ke dalam 4 kuadran. Dari kuadran-kuadran tersebut dapat diambil kesimpulan mana saja atribut yang memiliki prioritas utama untuk dikembangkan, atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya, atribut yang memiliki prioritas rendah, dan atribut yang memiliki tingkat kinerja berlebihan. Untuk lebih rinci, berikut adalah diagram kartesius IPA.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap atribut-atribut AOTP dilakukan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut Stanford (2007), adapun cara mengukur indeks ini dilakukan melalui



Gambar 1. Diagram kartesius tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja

Sumber: (Supranto, 1997)

empat tahap:

1. *Weighting Factors (WF)* adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score (MSS-t)* masing-masing atribut dalam bentuk persen dari total *Mean Importance Score (MIS-t)* untuk seluruh atribut yang diuji. *Mean Importance Score* merupakan nilai rata-rata skor tingkat kepentingan yang didapat dari hasil penilaian kepentingan dibagi dengan jumlah sampel.
2. *Weight Score (WS)* adalah fungsi dari *Mean Performance Score (MPS)* dikalikan dengan
3. *Weight Factors (WF)*
4. *Weight Average Total (WAT)* adalah fungsi dari *Total Weight Score (WS)* atribut ke-I (a-I) hingga atribut ke-n (a-n)
5. *Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan fungsi dari *Weight Average (WA)* dibagi *Highest Scale (HS)* atau skala maksimum yang dipakai dalam penelitian dikalikan 100 persen

Angka tertinggi dalam pengukuran tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah 5 sedangkan yang terendah adalah 1 oleh karena itu rentang skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,8. Berdasarkan rentang skala tersebut, maka kriteria tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah sebagai berikut.

$1 \leq CSI \leq 1,8$ = Tidak penting/ tidak baik
 $1,8 < CSI \leq 2,6$ = Kurang penting/ kurang baik
 $2,6 < CSI \leq 3,4$ = Cukup
 $3,4 < CSI \leq 4,2$ = Penting/ baik
 $4,2 < CSI \leq 5$ = Sangat penting/ sangat baik

Angka tertinggi dalam pengukuran tingkat kepuasan adalah 100% sedangkan yang terendah adalah 0% oleh karena itu rentang skala yang digunakan dalam

penelitian ini adalah 20%. Berdasarkan rentang skala tersebut maka kriteria tingkat kepuasan adalah sebagai berikut.

$0 < CSI \leq 20\%$ = sangat tidak puas

$20\% < CSI \leq 40\%$ = tidak puas

$40\% < CSI \leq 60\%$ = cukup puas

$60\% < CSI \leq 80\%$ = puas

$80\% < CSI \leq 100\%$ = sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Pelaksanaan Program AUP di Kecamatan Kuranji

Program AUP mulai resmi diimplementasikan pada akhir tahun 2015 (Peraturan Menteri Pertanian, 2016). Pada tahun 2016 Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan Kota Padang menargetkan 1000 ha lahan sawah untuk diasuransikan. Tahun 2017 seluas 1.250 ha lahan sawah ditargetkan untuk diasuransikan. Realisasi pelaksanaan AUP di Kota Padang pada tahun 2017 sudah melebihi target dimana seluas 2.000,88 ha atau dengan persentase 160,07 persen lahan sawah sudah berhasil diasuransikan. Terjadi kemerosotan program AUP di tahun 2018 dimana hanya 99,75 ha lahan sawah yang berhasil diasuransikan dari target sekitar 700 ha. Penurunan partisipasi ini disebabkan karena pada tahun 2018 bantuan bebas premi dari dana CSR sudah tidak lagi diberikan yang mana pada tahun sebelumnya bantuan tersebut diberikan.

Kecamatan Kuranji merupakan salah satu kecamatan yang mengalami penurunan tersebut pada tahun 2018. Luas lahan yang diasuransikan pada tahun 2017 yaitu 277,75 ha dan mengalami penurunan pada tahun 2018 menjadi 55 ha dengan jumlah premi swadaya sebesar Rp. 1.980.000,00. Berbeda dengan tahun sebelumnya dimana program AUP tersebar ke 7 kelurahan seperti Kelurahan Kalumbuk, Sungai

Sapih, Gunung Sarik, Ampang, Kuranji, Korong Gadang, Pasar Ambacang, Anduring, di tahun 2018 hanya ada 2 kelurahan yang menerapkan AOTP yaitu Kelurahan Gunung Sarik dan Sungai Sapih. Di Kelurahan Sungai Sapih, kelompok tani yang terdaftar dalam AOTP adalah kelompok tani Cinto Damai. Jumlah peserta yang tercatat menjadi peserta AOTP di kelompok tani tersebut adalah 55 kepala rumah tangga tani dengan luas lahan yang diasuransikan yaitu 28 ha, jumlah petak alami sawah yaitu 512 petak, serta jumlah premi swadaya sebesar Rp. 1.008.000,00. Di Kelurahan Gunung Sarik, kelompok tani yang terdaftar dalam AOTP adalah kelompok tani Tuah Sepakat dengan jumlah peserta sebanyak 31 kepala rumah tangga tani. Luas lahan yang diasuransikan yaitu 27 ha, jumlah petak alami sawah adalah 254 petak serta jumlah premi swadaya sebanyak Rp. 972.000,00.

Dalam pelaksanaannya, petani sasaran dalam program AOTP di Kecamatan Kuranji adalah petani padi, khususnya yang tergabung dalam kelompok tani. Ketua kelompok tani memiliki peranan terpenting dalam berupaya agar program AOTP dapat dilaksanakan. Sebagian besar petani responden mendapatkan dorongan dan ajakan untuk bergabung dalam AOTP dari ketua keltan. Berdasarkan penuturan petani responden, bahkan pernah suatu ketika agar anggotanya dapat bergabung dalam AOTP ketua keltan rela membayarkan premi anggotanya. Ketertarikan ketua keltan terkait AOTP tidak terlepas dari dorongan yang kuat dari penyuluh ke ketua kelompok untuk melaksanakan program ini.

Pendaftaran

Pada dasarnya pendaftaran peserta AOTP sudah sesuai dengan Pedoman Umum AOTP 2016. Pendaftaran dilakukan secara berkelompok dimana setiap kelompok tani yang ingin mendaftar didampingi oleh petugas pertanian dalam mengisi formulir pendaftaran yang telah disediakan. Setelah diadakan sosialisasi, ketua keltan akan mengkoordinasikan anggotanya yang berminat untuk mendaftar AOTP. Kelengkapan persyaratan dokumen yang diperlukan untuk mendaftarkan tidak

sulit, hanya menyerahkan KTP, kartu tani, serta biaya premi swadaya kepada ketua keltan yang selanjutnya diserahkan kepada penyuluh. Pengisian form pendaftaran dilakukan secara berkelompok, artinya dalam satu kelompok tani hanya diisikan oleh ketua keltan. Form dan premi swadaya yang telah terkumpul akan diserahkan kepada penyuluh yang selanjutnya akan diberikan kepada petugas Jasindo selaku asuransi pelaksana.

Premi AOTP

Premi adalah sejumlah nilai uang yang ditetapkan oleh penanggung dan dibayar oleh tertanggung sebagai syarat sahnya perjanjian asuransi dan memberikan hak kepada tertanggung untuk menuntut kerugian. Jumlah premi swadaya di Kecamatan Kuranji sejalan dengan Pedum AOTP tahun 2016 dimana premi swadaya yang dibayarkan petani sebesar RP 36.000,00/ha/MT. Besaran bantuan premi yang diberikan oleh pemerintah yaitu Rp 144.000,0/ha/MT. Jumlah premi swadaya yang dibayarkan di Kecamatan Kuranji adalah sebesar Rp 1.980.000. Di lokasi penelitian premi dibayarkan langsung oleh petani tanpa adanya premi yang dibayar dari kas kelompok tani. Pada awal periode keikutsertaan AOTP, beberapa anggota kelompok tani Tuah Sepakat mendapatkan bantuan premi swadaya oleh ketua keltan secara sukarela. Pembayaran premi dilakukan dengan cara melalui penyetoran di bank.

Klaim AOTP

Pedum AOTP 2016 mendefinisikan klaim sebagai bentuk tuntutan ganti rugi yang disebabkan oleh bencana yang mengakibatkan kerugian keuangan bagi tertanggung (petani) dan memberi hak kepada tertanggung untuk mengajukan tuntutan ganti rugi kepada penanggung. Risiko yang ditanggung di dalam AOTP sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama diawal antara pihak tertanggung dan penanggung. Persetujuan klaim dilakukan dalam kurun waktu 30 hari kalender sejak pemberitahuan kejadian kerusakan, jika dalam waktu tersebut belum terbit Berita Acara Hasil Pemeriksaan Kerusakan,

maka asuransi pelaksana dinyatakan setuju terhadap klaim yang diajukan. Tertanggung akan menerima ganti rugi apabila klaim telah disetujui oleh asuransi pelaksana. Pembayaran atas klaim yang diajukan diukur sesuai dengan tingkat kerusakan yang terjadi. Pembayaran ganti rugi dilaksanakan paling lambat 14 hari kalender sejak Berita Acara Hasil Pemeriksaan Kerusakan dan dilakukan melalui pemindahbukuan ke rekening Tertanggung.

Klaim sudah pernah terlaksana selama lebih dari satu periode di lokasi penelitian. Klaim yang banyak dilakukan oleh petani adalah karena tanaman padi terkena hama yang menyebabkan sebagian besar luas area pertanaman rusak.

Stakeholder Pelaksanaan AUTP

Terdapat 4 *stakeholder* yang memiliki peranan penting dalam pelaksanaan AUTP yaitu sebagai berikut.

Penyuluh

Memiliki tugas dalam memberikan informasi dan melakukan sosialisasi terkait program AUTP kepada seluruh kelompok tani di Kecamatan Kuranji. Penyuluh juga bertugas dalam menjembatani hubungan antara kelompok tani dan petugas Jasindo seperti menyerahkan form pendaftaran dan premi dari kelompok tani ke petugas jasindo. Setelah itu, polis yang diterbitkan akan diserahkan penyuluh ke kelompok tani dan akan menyerahkan daftar nama peserta AUTP ke Dinas Pertanian Kota/Kabupaten.

POPT

Petugas yang melakukan kegiatan pengelolaan risiko gagal panen yang bertugas di kecamatan yang memberikan informasi mengenai organisme pengganggu tanaman yang dapat menyebabkan gagal panen. POPT juga berperan dalam melakukan perhitungan kerusakan saat petani mengajukan klaim. POPT bersama dengan penyuluh dan petugas

Jasindi juga bertugas saat sosialisasi mengenai AUTP.

Petugas Jasindo

Memiliki tugas dalam membantu sosialisasi bersama dengan penyuluh dan POPT. Petugas Jasindo juga memfasilitasi pendaftaran AUTP dan pembayaran premi swadaya. Form dan premi yang telah diberikan kepada petugas Jasindo melalui penyuluh akan diproses sampai polis dan bukti pembayaran premi diterbitkan dan menyerahkannya ke penyuluh untuk diserahkan ke kepada ketua kelompok tani dan Dinas Pertanian Kota/Kabupaten.

Ketua Kelompok Tani

Berperan dalam mendaftarkan anggota dan mengkoordinasikan premi swadaya yang selanjutnya diserahkan ke penyuluh. Ketua kelompok juga bertugas dalam menginformasikan ke penyuluh saat terjadi klaim agar lahan yang kemungkinan terkena klaim dapat ditinjau. Selain melakukan sosialisasi bersama penyuluh, POPT, dan petugas Jasindo, ketua kelompok juga memberikan informasi dan sosialisasi lanjutan kepada anggotanya yang belum mengikuti sosialisasi dengan penyuluh, POPT, dan petugas Jasindo dengan maksud mengajak mereka yang belum mendaftar AUTP dengan melakukan kunjungan langsung ke rumah anggotanya atau di tempat tak terduga saat ketua dan anggotanya bertemu.

Kendala Pelaksanaan AUTP

Adanya kendala dalam mengajak petani untuk mengikuti AUTP karena rendahnya kesadaran petani untuk mengikuti AUTP. Petani perlu diiming-imingi bantuan terlebih dahulu agar mau ikut serta tergabung dalam AUTP seperti bantuan saprodi dan bantuan bebas premi. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan jumlah peserta yang jauh antara periode tahun 2017 dengan jumlah peserta tahun 2018 karena

sudah tidak ada lagi bantuan yang diberikan (premi dari CSR).

Sosialisasi tidak dilakukan kepada seluruh kelompok tani yang terdaftar di Kecamatan Kuranji melainkan hanya dilakukan pada kelompok tani yang tertarik terhadap AUTP yang menyebabkan hanya 2 kelompok tani saja yang mengikuti AUTP di kecamatan tersebut.

SIAP (Sistem Informasi Asuransi Pertanian) yang diluncurkan oleh Jasindo yang digunakan untuk melakukan proses pendaftaran peserta secara online hingga penerbitan polis, penetapan daftar peserta definitif (DPD), serta pemantauan (monitoring) realisasi serapan bantuan premi dan pelayanan klaim tidak berjalan secara optimal. Petani yang mendaftar pada akhir tahun 2018 secara manual diharuskan mendapatkan ID untuk menjadi peserta di awal tahun 2019 namun karena kendala seperti penyuluh yang tidak memahami SIAP secara menyeluruh menyebabkan petani tidak dapat terdaftar menjadi peserta AUTP sehingga premi yang awalnya telah dibayarkan diserahkan kembali kepada petani. Hal ini menyebabkan pelaksanaan program AUTP di tahun 2019 menjadi terhambat.

Analisis Persepsi Petani Atas Kinerja (Performance) dan Kepentingan Atribut-Atribut AUTP

Karakteristik Responden

Dari 30 responden yang diteliti, pada tabel 1 dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin peserta AUTP di Kecamatan Kuranji didominasi oleh perempuan dengan persentase sebesar 66,67%. Jika dilihat dari segi usia, dapat diketahui bahwa peserta AUTP paling banyak berada pada rentang usia > 50 tahun dengan persentase sebesar 40% sedangkan paling sedikit berada pada rentang usia 21-30 tahun sebesar 6,67%. Oleh karena itu dapat dikatakan semua peserta AUTP adalah orang dewasa pada usia produktif. Untuk pendidikan formal, sebagian besar petani responden didominasi memiliki pendidikan formal terakhir SMA sebanyak 36,67% sedangkan hanya 6,67% petani yang memiliki tingkat

pendidikan terakhir sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan petani responden masih tergolong rendah. Berdasarkan pendidikan nonformal, petani responden mayoritas pernah mengikuti pendidikan nonformal seperti sosialisasi, pelatihan atau penyuluhan setidaknya sebanyak 1 kali per musim tanam terakhir yaitu dengan persentase sebesar 36,67% sedangkan petani yang tidak pernah mengikuti pendidikan nonformal per musim tanam terakhir yaitu sebesar 26,67%. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden pernah mengikuti pendidikan nonformal. Sebagian besar petani yaitu sebesar 90% dari total responden memiliki pengalaman berusaha lebih dari 5 tahun. Hanya sebesar 3,33% petani dengan pengalaman usahatani selama 1 tahun. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman yang lama dalam berusaha. Berdasarkan luas lahan yang diasuransikan, sebagian besar responden yaitu sebanyak 66,67% mengasuransikan lahannya dalam rentang luas 0,25- 0,50 ha. Sedangkan hanya 20% petani yang mengasuransikan lahannya pada rentang luas 0,76-1 ha. Sumber informasi mengenai AUTP dapat diperoleh dari banyak pihak, oleh karena itu seorang responden besar kemungkinan untuk memperoleh informasi lebih dari satu sumber informasi. Ketua kelompok tani memiliki peranan paling besar dalam menyampaikan informasi AUTP kepada petani responden. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden sebanyak 60,42% memperoleh informasi AUTP dari ketua kelompok tani. Hanya sebanyak 2,08% petani responden yang memperoleh informasi dari iklan media cetak, teman, dan keluarga. Dari segi pengajuan klaim, sebagian besar petani responden pernah mengajukan klaim yaitu sebanyak 76,67% sedangkan hanya 23,33% petani yang tidak pernah mengajukan klaim. Untuk lebih rinci, berikut adalah tabel 1 yang menampilkan karakteristik responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden Terpilih

No	Karakteristik	Jumlah responden (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	10	33.33
	Perempuan	20	66.67
2	Umur		
	≤ 20 tahun	0	0
	21-30 tahun	2	6.67
	31-40 tahun	10	33.33
	41-50 tahun	6	20.00
	> 50 tahun	12	40.00
3	Pendidikan formal terakhir		
	Tidak tamat SD	3	10.00
	SD	6	20.00
	SMP	8	26.67
	SMA	11	36.67
	Diploma	0	0
	Sarjana	2	6.67
4	Pendidikan nonformal (per musim tanam terakhir)		
	tidak pernah	8	26.67
	1 kali	11	36.67
	2 kali	5	16.67
	3 kali	4	13.33
	> 4 kali	2	6.67
	≥ 5 tahun	27	90.00
5	Pengalaman Berusahatani		
	≤ 1 tahun	1	3.33
	1-2 tahun	0	0
	3-4 tahun	0	0
	5-6 tahun	2	6.67
	≥ 5 tahun	27	90.00
6	Luas lahan yang diasuransikan		
	< 0,25 ha	0	0
	0,25-0,50 ha	20	66.67
	0,51-0,75 ha	4	13.33
	0,76-1 ha	6	20.00
	> 1 ha	0	0
7	Sumber informasi AUTP		
	Keluarga	1	2.08
	Teman	1	2.08
	Iklan media elektronik (TV, radio, internet)	2	4.17
	Iklan media cetak (majalah, surat kabar, brosur, pamflet, 1 spanduk)		2.08
	PPL	11	22.92
	Petugas asuransi	3	6.25
	Ketua kelompok tani	29	60.42
8	Pengajuan klaim		
	Pernah	23	76.67
	Tidak pernah	7	23.33

Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Petani terhadap Atribut-Atribut AOTP dan kategori penilaian sangat penting. Atribut

Tabel 3. Penilaian Tingkat Kinerja Atribut AOTP di Kecamatan Kuranji

No	Atribut	Jumlah Responden					Rata-rata Penilaian	Kategori Penilaian
		1	2	3	4	5		
Produk							3.02	C
1	Pedoman AOTP	8	1	6	13	2	3	C
2	Jaminan yang ditanggung	0	1	11	13	5	3.1	C
3	Persyaratan ganti rugi berdasarkan umur padi	1	7	12	9	1	3	C
4	Persyaratan ganti rugi berdasarkan luas kerusakan	1	7	15	7	0	2.93	C
5	Lamanya klaim cair	2	5	12	8	3	3	C
6	Jumlah klaim yang diterima	1	9	11	4	5	3.1	C
Harga							4.15	B
7	Jumlah premi swadaya	0	2	9	10	9	3.87	B
8	Jumlah subsidi premi	0	0	2	13	15	4.43	SB
Tempat/Saluran Distribusi							3.81	B
9	Kemudahan mendapatkan informasi	0	4	2	16	8	3.9	B
10	Kemudahan mengajukan klaim	0	4	4	16	6	3.8	B
11	Kemudahan penerimaan klaim	1	1	7	17	4	3.73	B
Promosi							1.97	KB
12	Sosialisasi langsung/pertemuan	3	3	4	16	4	3.5	B
13	Pengumuman di masjid	16	6	3	3	2	1.97	KB
14	Leaflet/spanduk/baliho	14	10	3	3	0	1.83	KB
15	Koran/majalah	21	5	1	3	0	1.5	TB
16	Radio	21	5	1	3	0	1.5	TB
17	Internet	23	3	1	3	0	1.47	TB
Proses							4.10	B
18	Kemudahan proses pendaftaran	1	1	1	14	13	4.23	SB
19	Kemudahan proses pengajuan klaim	0	2	4	16	8	4	B
20	Kemudahan pencairan dana klaim	0	2	2	18	8	4.07	B
Bukti Fisik							3.95	B
21	Formulir pendaftaran	0	1	6	11	12	4.13	B
22	Formulir pemberitahuan kerusakan	1	2	7	11	9	3.83	B
23	Formulir berita acara pemeriksaan kerusakan	0	2	7	13	8	3.9	B
Orang/Stakeholder							3.74	B
24	Peran PPL	2	3	14	15	6	3.67	B
25	Peran POPT	0	1	7	18	4	3.8	B
26	Peran petugas asuransi	0	3	7	17	3	3.67	B
27	Peran ketua kelompok tani	1	2	6	13	8	4.43	SB
Rata-rata tingkat kinerja							3.2	

Keterangan jumlah responden : 1 (Tidak Baik), 2 (Kurang Baik), 3 (Cukup Baik), 4 (Baik), 5 (Sangat Baik).

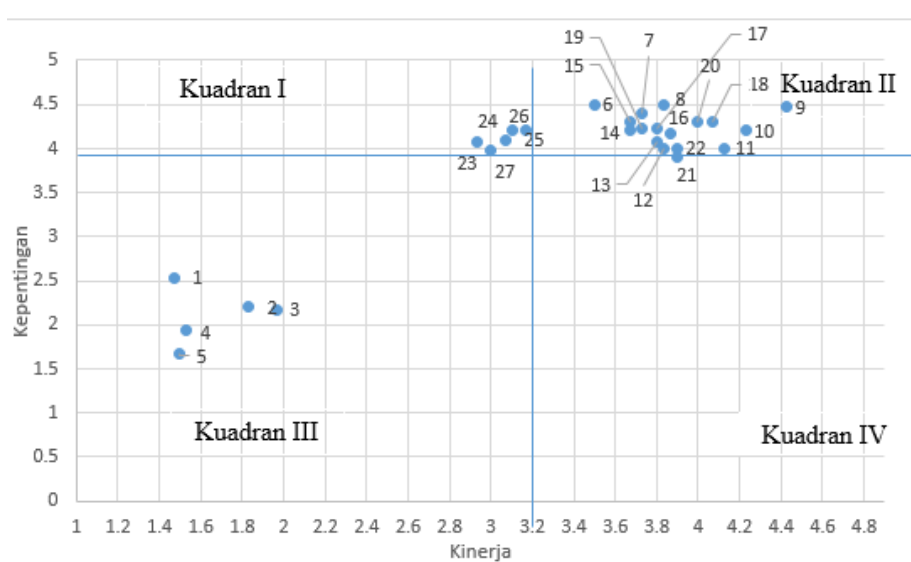
Keterangan kategori penilaian : B (Baik), SB (Sangat Baik), TB (Tidak Baik), KB (Kurang Baik).

Keterangan kategori penilaian : B (Baik), SB (Sangat Baik), TB (Tidak Baik), KB (Kurang Baik).

Pada tabel 2 dapat dilihat dari ke 7 atribut yang memiliki rata-rata penilaian tingkat kepentingan tertinggi adalah orang/stakeholder dengan nilai 4,35

orang/stakeholder yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi yaitu atribut peran ketua kelompok tani dengan nilai 4.67 dan kategori penilaian sangat penting. Hal ini berarti ketua

Gambar 1. Diagram Kartesius Pemetaan Atribut-Atribut dalam Program AUTP di Kecamatan Kuranji Kota Padang Tahun 2018



Keterangan:

1. Internet
2. Leaflet/spanduk/baliho
3. Pengumuman di masjid
4. Koran/majalah
5. Radio
6. Sosialisasi langsung/pertemuan
7. Jaminan yang ditanggung
8. Peran ketua kelompok tani
9. Jumlah subsidi premi
10. Kemudahan proses pendaftaran
11. Formulir pendaftaran
12. Formulir pemberitahuan kerusakan
13. Kemudahan mengajukan klaim
14. Peran petugas asuransi

15. Peran PPL dan UPTD kecamatan
16. Jumlah premi swadaya
17. Peran POPT
18. Kemudahan pencairan dana iklim
19. Kemudahan penerimaan iklim
20. Kemudahan proses pengajuan iklim
21. Formulir berita acara pemeriksaan kerusakan
22. Kemudahan mendapatkan informasi
23. Persyaratan ganti rugi berdasarkan luas kerusakan
24. Persyaratan ganti rugi berdasarkan umur padi
25. Jumlah klaim yang diterima
26. Lamanya klaim cair
27. Pedoman AUTP

kelompok tani dirasa sangat berperan dalam memperkenalkan dan menyampaikan informasi mengenai AUTP kepada petani responden serta petani responden merasa sangat membutuhkan peran dari pihak-pihak yang terlibat dalam AUTP.

Sementara itu, atribut dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan terendah yaitu promosi dengan nilai 2,5 dan kategori penilaian kurang penting. Namun demikian, atribut sosialisasi/pertemuan dalam atribut promosi merupakan atribut yang paling signifikan

dalam menarik minat petani agar dapat menjadi peserta AOTP. Dapat dilihat pada tabel 2 bahwa atribut sosialisasi/pertemuan pada atribut promosi adalah satu-satunya atribut yang memiliki kategori penilaian penting dengan nilai 4,5. Hal ini menunjukkan, walaupun atribut promosi kurang penting bagi petani responden, namun masih perlu dilakukan sosialisasi/pertemuan agar dapat menarik minat petani untuk mengikuti AOTP. Nilai rata-rata penilaian tingkat kepentingan dari seluruh atribut yaitu 3,68 dengan kategori penilaian penting.

Pada tabel 3 dapat dilihat dari ke 7 atribut yang memiliki rata-rata penilaian tingkat kinerja tertinggi adalah atribut proses dengan nilai 4,10 dan kategori penilaian baik. Atribut orang/*stakeholder* yang memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi yaitu atribut kemudahan proses pendaftaran dengan nilai 4,23 dan kategori penilaian sangat baik. Hal ini terjadi karena ketua kelompok tani melakukan tugasnya dengan baik dalam melakukan pendampingan dalam mendaftarkan anggotanya untuk menjadi peserta AOTP yang juga sejalan dengan salah satu peran ketua kelompok tani dalam program AOTP. Sementara itu, atribut dengan nilai rata-rata tingkat kinerja terendah yaitu promosi dengan nilai 1,97 dan kategori penilaian kurang baik. Namun demikian, atribut sosialisasi/pertemuan dalam atribut promosi merupakan atribut yang paling signifikan dalam menarik minat petani agar dapat menjadi peserta AOTP. Dapat dilihat pada tabel 3 bahwa atribut sosialisasi/pertemuan adalah satu-satunya atribut yang memiliki kategori tingkat kinerja baik dengan nilai 3,5. Hal ini menunjukkan, walaupun atribut promosi tidak dijalankan dengan baik menurut petani responden, namun masih perlu dilakukan sosialisasi/pertemuan agar dapat menarik minat petani untuk mengikuti AOTP. Nilai rata-rata penilaian tingkat kinerja dari seluruh atribut yaitu 3,68 dengan kategori penilaian cukup baik.

Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Atribut-Atribut AOTP

Untuk mengetahui atribut-attribut mana saja yang perlu diperbaiki atau dikembangkan serta atribut

mana saja yang perlu dipertahankan menurut pandangan petani responden maka digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penggabungan tingkat kepentingan dan kinerja dibagi menjadi empat kuadran sebagai indikator kepuasan petani secara keseluruhan berdasarkan 30 petani responden. Penentuan posisi atribut penelitian berjumlah 27 tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan nilai rata-rata tingkat kinerja. Penentuan sumbu X (kinerja) adalah 3,2 dan sumbu Y (kepentingan) adalah 3,81 yang didapatkan dari masing-masing total rata-rata atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Berikut adalah gambar diagram kartesius yang memetakan atribut AOTP ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang dapat dilihat dalam Gambar 1.

Indeks Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction Index)

Untuk mengetahui indeks kepuasan konsumen pada atribut AOTP secara keseluruhan maka dilakukan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) yang hasilnya diperoleh dari skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja semua atribut. Berdasarkan tabel 4 diperoleh nilai CSI dari atribut AOTP adalah sebesar 69,2 persen atau 0,692. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen atau nasabah AOTP terhadap atribut yang dianalisis adalah puas yaitu berada pada rentang skala 0,60-0,80. Sejalan dengan Mustika (2018), yang menyatakan bahwa petani di Kabupaten Karawang merasa cukup puas dengan atribut-attribut AOTP dengan nilai indeks kepuasan sebesar 51,82 persen. Muhasri (2008) menyatakan bahwa nilai CSI dapat ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam pelaksanaan program AOTP sebaiknya para stakeholder atau pihak-pihak yang bertanggungjawab dalam mengembangkan program AOTP tetap mempertahankan kinerja yang baik serta meningkatkan kinerja dari atribut-attribut utama berdasarkan hasil IPA yaitu persyaratan ganti rugi

berdasarkan luas kerusakan, persyaratan ganti rugi berdasarkan umur padi, jumlah klaim yang diterima, lamanya klaim cair, dan pedoman AUTP.

Dari seluruh atribut AUTP yang diteliti, atribut jumlah subsidi premi memiliki rata-rata skor tingkat kinerja tertinggi sedangkan rata-rata skor tingkat

Tabel 4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* pada Atribut AUTP

No	Atribut	Rata-rata skor		WF	WS
		Kinerja (X) / MSS	Kepentingan (Y) / MIS		
Produk					
1	Pedoman AUTP	3	3.97	0.04	0.12
2	Jaminan yang ditanggung	3.1	4.4	0.04	0.13
3	Persyaratan ganti rugi berdasarkan umur padi	3	4.1	0.04	0.12
4	Persyaratan ganti rugi berdasarkan luas kerusakan	2.93	4.07	0.04	0.12
5	Lamanya klaim cair	3	4.2	0.04	0.12
6	Jumlah klaim yang diterima	3.1	4.2	0.04	0.13
Harga					
7	Jumlah premi swadaya	3.87	4.17	0.04	0.16
8	Jumlah subsidi premi	4.43	4.5	0.04	0.19
Tempat/Saluran Distribusi					
9	Kemudahan mendapatkan informasi	3.9	4	0.04	0.15
10	Kemudahan mengajukan klaim	3.8	4.07	0.04	0.15
11	Kemudahan penerimaan klaim	3.73	4.13	0.04	0.15
Promosi					
12	Sosialisasi langsung/pertemuan	3.5	4.5	0.04	0.15
13	Pengumuman di masjid	1.97	2.17	0.02	0.04
14	Leaflet/spanduk/baliho	1.83	2.2	0.02	0.04
15	Koran/majalah	1.53	1.93	0.02	0.03
16	Radio	1.53	1.67	0.02	0.02
17	Internet	1.47	2.53	0.02	0.04
Proses					
18	Kemudahan proses pendaftaran	4.23	4.1	0.04	0.17
19	Kemudahan proses pengajuan klaim	4	4.3	0.04	0.17
20	Kemudahan pencairan dana klaim	4.07	4.3	0.04	0.17
Bukti Fisik					
21	Formulir pendaftaran	4.13	4	0.04	0.16
22	Formulir pemberitahuan kerusakan	3.83	4	0.04	0.15
23	Formulir berita acara pemeriksaan kerusakan	3.9	3.9	0.04	0.15
Orang/Stakeholder					
24	Peran PPL	3.67	4.3	0.04	0.15
25	Peran POPT	3.8	4.23	0.04	0.16
26	Peran petugas asuransi	3.67	4.2	0.04	0.15
27	Peran ketua kelompok tani	3.83	4.81	0.05	0.18
	TOTAL	88.82	103.15	1.00	3.46
	WAT		3.46		
	CSI		69.2%		

kinerja terendah adalah atribut internet dengan skor masing-masing 4,43 dan 1,47. Petani responden menilai bahwa jumlah subsidi premi yaitu sebesar 80% atau Rp 144.000 per hektar sangat meringankan dalam membayar premi karena adanya bantuan dari pemerintah. Atribut internet dinilai memiliki tingkat kinerja sangat tidak baik karena atribut ini belum mampu untuk menarik petani agar dapat mengikuti AUTP. Atribut internet juga tidak perlu ditingkatkan kinerjanya karena sebagian besar petani responden menganggap atribut ini tidak penting karena mereka tidak menggunakan internet sebagai sarana untuk memperoleh sumber informasi.

Atribut yang memiliki rata-rata skor tingkat kepentingan tertinggi adalah atribut peran ketua kelompok tani sedangkan yang terendah adalah atribut radio dengan masing-masing rata-rata skor tingkat kepentingan adalah 4,81 dan 1,67. Petani menilai ketua kelompok tani memegang peranan yang sangat penting terutama dalam hal memberikan informasi dan pendekatan kepada petani agar dapat bergabung dalam program AUTP. Ketua kelompok tani juga melakukan pendaftaran anggota kelompoknya dan melakukan pendampingan dalam menyampaikan pemberitahuan kerusakan secara tertulis. Selain itu ketua kelompok tani juga berperan sebagai jembatan penghubung antara petani dan pihak asuransi. Atribut radio dinilai sebagai media promosi yang tidak penting karena radio sudah lama ditinggalkan oleh petani terutama sebagai sarana pencarian informasi sehingga melakukan promosi AUTP melalui radio dirasa tidak perlu.

KESIMPULAN

Perkembangan pelaksanaan AUTP di Kota Padang dan Kecamatan Kuranji mengalami penurunan di tahun 2018 karena bantuan premi dari CSR BI tidak diberikan lagi. Proses pendaftaran, pembayaran premi, dan pengajuan klaim yang dilakukan di Kecamatan Kuranji sudah sesuai dengan Pedum AUTP 2016. Stakeholder AUTP yaitu penyuluh,

POPT, petugas Jasindo, dan ketua kelompok tani memiliki peranannya masing-masing dalam pelaksanaan AUTP. Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan AUTP di Kecamatan Kuranji yakni adanya kendala dalam mengajak petani untuk bergabung dalam AUTP, sosialisasi tidak dilakukan merata, dan aplikasi SIAP yang dirasa menghambat pelaksanaan AUTP.

Hasil analisis IPA menunjukkan atribut yang berada di kuadran I adalah atribut persyaratan ganti rugi berdasarkan luas kerusakan, persyaratan ganti rugi berdasarkan umur padi, jumlah klaim yang diterima, lamanya klaim cair, dan pedoman AUTP. Atribut yang berada pada kuadran II adalah atribut sosialisasi langsung/pertemuan, jaminan yang ditanggung, peran ketua kelompok tani, jumlah subsidi premi, kemudahan proses pendaftaran, formulir pendaftaran, formulir pemberitahuan kerusakan, kemudahan mengajukan klaim, peran petugas asuransi, peran PPL dan UPTD kecamatan, jumlah premi swadaya, peran POPT, kemudahan pencairan dana klaim, kemudahan penerimaan klaim, kemudahan proses pengajuan klaim, formulir berita acara pemeriksaan kerusakan, dan kemudahan mendapatkan informasi. Atribut di kuadran III adalah atribut internet, leaflet/spanduk/baliho, pengumuman di masjid, koran/majalah, dan radio.

Dari hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) dapat dikatakan secara umum petani puas terhadap atribut-atribut AUTP dengan nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 69,2 persen.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada pembimbing Dosen Prodi Agribisnis yang telah membimbing selama pelaksanaan penelitian

DAFTAR PUSTAKA