

ANALISIS KEPUASAN PETANI TERHADAP PROGRAM KARTU TANI DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN PUPUK BERSUBSIDI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ANALISIS SWOT

(Studi Kasus: Desa Seren)

Ahmat Abdul Muis Azzarkasi^{*1}, Ayudyah Eka Apsari²

Program Studi Teknik Industri, Universitas Teknologi Yogyakarta, Jl. Glagahsari No63, Warungboto, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55164 e-mail: ^{*1}ahmadabdulmuisazzarkasi@gmail.com, ²ayudyah.eka.apsari@uty.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap program kartu tani dalam pemenuhan kebutuhan pupuk bersubsidi di Desa Seren. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan petani, serta analisis SWOT untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi program tersebut. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 60 petani pengguna Kartu Tani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani mencapai 83,3%, meskipun masih terdapat 16,7% petani yang merasa tidak puas. Kesenjangan signifikan ditemukan antara persepsi dan harapan petani, terutama pada atribut kemudahan penggunaan kartu tani dan fasilitas infrastruktur. Analisis SWOT mengidentifikasi bahwa program Kartu Tani memiliki kekuatan dalam kemudahan akses dan kecepatan pelayanan, namun juga menghadapi kelemahan dalam penggunaan kartu tani dan kurangnya fasilitas. Peluang dari dukungan kebijakan pemerintah dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan program, sementara ancaman seperti gangguan jaringan internet perlu diatasi untuk memastikan keberhasilan program ini.

Kata Kunci: *Kartu Tani, Kepuasan Petani, Pupuk Bersubsidi, SERVQUAL, Analisis SWOT*

**ANALYSIS OF FARMER SATISFACTION WITH THE FARMER CARD PROGRAM
IN MEETING SUBSIDIZED FERTILIZER NEEDS USING THE SERVQUAL
METHOD AND SWOT ANALYSIS
(A Case Study: Seren Village)**

Ahmat Abdul Muis Azzarkasi*1, Ayudyah Eka Apsari2

Industrial Engineering Study Program, Yogyakarta University of Technology, Jl. Glagahsari No.
63, Warungboto, Umbulharjo District, Yogyakarta City, Special Region of Yogyakarta 55164 e-
mail: *1ahmadabdulmuisazzarkasi@gmail.com, 2ayudyah.eka.apsari@uty.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the level of farmer satisfaction with the farmer card program in meeting subsidized fertilizer needs in Seren Village. The method used in this study was SERVQUAL to measure service quality based on farmers' perceptions and expectations, and a SWOT analysis to evaluate the program's strengths, weaknesses, opportunities, and threats. Data were collected through questionnaires distributed to 60 farmer users of the Farmer Card. The results showed that the farmer satisfaction level reached 83.3%, although 16.7% of farmers were still dissatisfied. A significant gap was found between farmer perceptions and expectations, particularly in the attributes of ease of use of the farmer card and infrastructure facilities. The SWOT analysis identified that the Farmer Card program has strengths in ease of access and speed of service, but it faces weaknesses in the use of the farmer card and lack of facilities. Opportunities from government policy support can be leveraged to improve the program, while threats such as internet network disruptions need to be addressed to ensure its success.

Keywords: Farmer Card, Farmer Satisfaction, Subsidized Fertilizer, SERVQUAL, SWOT Analysis

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Wahyu Abdirrahman, & Sumiati, A. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* Untuk Menentukan Strategi Pemasaran Menggunakan Analisis SWOT di Kafe XYZ. In *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 02, Issue 03).
- Aprianto, T., & Fatah, A. (2021). Integrasi Servqual, Kano dan QFD dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sekolah Tinggi XYZ. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 10(2), 131–144. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v10i2.4252.131-144>
- Bahari, A. F., & Basalamah, J. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS*, 6(1), 11–21. <https://doi.org/10.33096/jmb.v6i1.155>
- Chiang, T. Y., & Perng, Y. H. (2018). *A new model to improve service quality in the property management industry*. *International Journal of Strategic Property Management*, 22(5), 436–446. <https://doi.org/10.3846/ijspm.2018.5226>
- Darmansyah, Badi, H., & Gunawan, R. (2024). Analisis Pelayanan Telkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan. In Analisis Pelayanan Telkomsel Terhadap Kepuasan Pelanggan ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi (Vol. 6, Issue 2).
- Fanani, Kurniawan, & Rizqi. (2021). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik Dengan Metode SERVQUAL Terintegrasi Dengan IGA. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(2).
- Fatimah, N., & Pawennari, A. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Dengan Metode SWOT dan QSPM. *Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Iformasi*, 1(1), 35–43. <https://doi.org/10.3926/japsi.v1i1.57>
- Fifin Anggraini, & Anindhyta Budiarti. (2020). Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan Pada Konsumen Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 8(3), 86–94.
- Goenawan, & Ekawati. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan di Metro Musik Malang Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL, IPA, dan QFD. *Jurnal Teknik Industri UMC*, 1(1), 31–46. <https://doi.org/10.33479/jtiumc.v1i1.4>
- Heni Rohaeni, & Nisa Marwa. (2018). Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2).
- Hernawati Suryatman, T., Engkos Kosim, M., & Eko, G. S. (2021). Perencanaan Strategi Pemasaran Dengan Analisis SWOT Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Sepatu Adidas di PT. Panarub *Industry Marketing Strategy Planning with Analysis Swot in Effort to Increase Sales of Adidas Shoe at PT. Panarub Industry*. *Journal Industrial Manufacturing*, 6(1), 43–56.
- Ihyaulumuddin, Ahmad Padhil, & Muhammad Fachry Hafid. (2023). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Grab Terhadap Driver Grabbike Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL.

Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Informasi, 1(1), 1–8.
<https://doi.org/10.3926/japsi.v1i1.53>

- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality* (SERVQUAL). *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 58–64.
<https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Izzurromadlon, A., & Muhiatul Khoiroh, S. (2024). Integrasi Servqual Kano Model dan Analisis SWOT Upaya Strategi Pemasaran untuk Peningkatan Kualitas Layanan pada CV Insani Production. *II*(1), 14–18.
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). *SERVQUAL method as an “old new” tool for improving the quality of medical services: A literature review*. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 18, Issue 20). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph182010758>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). *The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries*. In *International Journal of Environmental Research and Public Health* (Vol. 19, Issue 13). MDPI. <https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Munandar, J. N., Tumbel, A. L., & Soegoto..., A. S. (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Bisnis Kopi Saat Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Black Cup Coffee and Roastery Manado) SWOT Analysis in Determining the Marketing Strategy of Coffee Business During the Covid-19 Pandemic (A Study Case in Black Cup Coffee and Roastery Manado). *1191 Jurnal EMBA*, 8(4), 1191–1202.
- Nugroho, A. B., & Samanhudi, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Merancang Strategi Pemasaran Dengan Metode SWOT Pada Restoran XYZ. In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 05).
- Padhil, A., Setyo Rini, A., Saleh, A., & Anugrah, K. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Menggunakan SERVQUAL (Service Quality) Terhadap Pelayanan Jasa Peminjaman Dana. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, 1(Februari), 8–17.
<https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib>
- Pileliene, L., & Šimkus, A. (2019a). *Service quality concerns of farmers selling their property through real estate agencies*. *Research for Rural Development*, 2, 217–224.
<https://doi.org/10.22616/rrd.25.2019.072>
- Pileliene, L., & Šimkus, A. (2019b). *Service quality concerns of farmers selling their property through real estate agencies*. *Research for Rural Development*, 2, 217–224.
<https://doi.org/10.22616/rrd.25.2019.072>
- Przybytniowski, J. W. (2020). *Methods of service quality assessment in managing the property insurance market*.
- Putra Pradana, A., & Santoso, B. (2021). Analisis Kualitas Layanan King Boba Medokan Dengan Metode SERVQUAL dan SWOT. In *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 02, Issue 03).

- Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. 2(3).
- Sihaloho, M., & Rohani, E. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Inspekta Untuk Pelaporan K3 di PT PLN ULP Medan Selatan dengan Metode Servqual. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 3(3), 88–95. <https://doi.org/10.47065/tin.v3i3.3643>
- Singgalen, Y. A. (2023). Analisis Sentimen Wisatawan terhadap Kualitas Layanan Hotel dan Resort di Lombok Menggunakan SERVQUAL dan CRISP-DM. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 4(4). <https://doi.org/10.47065/bits.v4i4.3199>
- Sirait, S. S., & Thalib, F. (2020). Analisis Kualitas Layanan Inaportnet Dikantor Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok dengan Metode SERVQUAL DAN QFD. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 25(1), 82–96. <https://doi.org/10.35760/eb.2020.v25i1.2409>
- Sulthon, & Samanhudi. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode SERVQUAL dan SWOT di Kedai XYZ. In *Juminten : Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi* (Vol. 01, Issue 01).
- Uray Muhammad Harfanzie, Riadi Budiman, & Febri Prima. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan Jasa Satuan Penerbitan Administrasi Surat Izin Mengemudi Polresta Pontianak Kota. *Jurnal TIN Universitas Tanjungpura*.
- Widadi, Daihani, & Hetharia. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Facility Management Menggunakan Metode Servqual dan Gap Analysis Di PT. GMF AeroAsia. *Jurnal Teknik Industri*, 10(2).
- Widiastuti, A., & Agung Ketut Diatmika, A. (2024). *The Influence of Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty on Repurchase Intentions in the Marketplace*. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(3), 5395–5419.
- Winaryanto, Wahyuni, Soetadi, & Tsani. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Go-Food di Wilayah JABODETABEK Menggunakan Metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (Vol. 19, Issue 2).