

**ARTIKEL ILMIAH**

---

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP BENIH  
PADI BERSUBSIDI DI KECAMATAN LABUAPI KABUPATEN  
LOMBOK BARAT  
(STUDI KASUS : PT. PERTANI, KECAMATAN KEDIRI,  
KABUPATEN LOMBOK BARAT, NTB)**



Oleh:

**FAJAR KARANA**

**C1G014071**

**FAKULTAS PERTANIAN  
UNIVERSITAS MATARAM  
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP BENIH PADI  
BERSUBSIDI DI KECAMATAN LABUAPI KABUPATEN LOMBOK BARAT  
(STUDI KASUS : PT. PERTANI, KECAMATAN KEDIRI, KABUPATEN  
LOMBOK BARAT, NTB)**

*(Year:2018;98 Pages)*

Fajar Karana\*; Anas Zaini\*\*; dan Sri Maryati\*\*

**ABSTRAK**

FAJAR KARANA. Analisis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Benih Padi Bersubsidi Di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat (Studi Kasus : Pt. Pertani, Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat, NTB). Pembimbing Utama: Anas Zaini, dan Pembimbing Pendamping: Sri Maryati.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Berdasarkan hasil analisis mengenai kepentingan, kinerja dan kepuasan konsumen terhadap benih padi bersubsidi PT. Pertani dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut benih padi bersubsidi PT. Pertani yang dianggap sangat penting bagi petani adalah atribut ketersediaan benih padi PT. Pertani, kualitas benih padi PT. Pertani dan ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani konsumen. Atribut lainnya dianggap penting bagi petani.

Atribut benih padi bersubsidi PT. Pertani memiliki rata-rata tingkat kinerja yang baik artinya tingkat kinerja terhadap seluruh atribut dinilai telah memenuhi harapan petani. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada tingkat kinerja PT. Pertani adalah atribut kecepatan dan ketepatan pelayanan dan kualitas benih padi karena dianggap penting oleh petani tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar memenuhi harapan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen benih padi PT. Pertani.

Indeks kepuasan konsumen (CSI) yang diperoleh dari atribut benih padi PT. Pertani yakni sebanyak 81.18 persen artinya tingkat kepuasan total berada diantara rentang nilai 81% – 100% yang berarti para petani telah menyatakan sangat puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Pertani.

---

Kata Kunci: Kepentingan, Kinerja, Kepuasan Konsumen.

\* Mahasiswa Program Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Mataram

\*\* Dosen Fakultas Pertanian, Universitas Mataram

**ABSTRACT**

FAJAR KARANA. An Analysis of Farmers' Satisfaction Level toward Subsidized Rice Plant Seed at Labuapi Sub-district of West Lombok Regency. (A Case Study: PT. Pertani, Kediri Sub-district, West Lombok Regency, NTB). The first advisor: Anas Zaini, and the second advisor: Sri Maryati.

The research result showed that regarding to the analysis result about the importance, performance and consumers' satisfaction toward the attribute of subsidized rice plant seed of PT. Pertani, it can be concluded that the attribute of subsidized rice plant seed of PT. Pertani which being considered as very significant for the farmers were attribute of availability of PT. Pertani rice plant seed, the quality of rice plant seed of PT. Pertani and the accuracy of PT. Pertani employee in serving the customer. The other attributes were important as well for the farmers.

The attribute of rice plant seed of PT. Pertani has good average of performance level which means that the performance level on the whole attributes has fulfilled the farmers'

expectation. The attribute which became the improvement priority on performance level of PT. Pertani were the attribute of velocity and accuracy service quality of rice plant seed since being considered as important by the farmers but has low level of performance. Therefore it was needed to improve the performance level in order to fulfill the consumer expectation and can increase their satisfaction of PT. Pertani rice plant seed.

Index of consumers' satisfaction (CSI) which was gained from the attribute of PT. Pertani rice plant seed was about 81.18% which means that total of satisfaction level took range between 81% until 100%. Therefore, based on the index gain from the research, the farmers stated that they were very satisfied toward the performance of PT. Pertani.

---

*Keywords: Importance, Performance, Consumers' satisfaction*

## PENDAHULUAN

Daerah tropis seperti NTB merupakan daerah yang sangat cocok untuk tanaman padi, NTB mempunyai rata-rata kelembaban yang relatif tinggi, yaitu antara 48 - 95 %, dimana tanaman padi sangat memerlukan daerah dengan cuaca panas, kelembaban tinggi dengan curah hujan 200 mm/bulan atau 1.500-2.000 mm/tahun serta dapat tumbuh baik pada suhu 23°C (Nabilussalam, 2011).

PT. Pertani (persero) merupakan badan usaha milik Negara, dibentuk tahun 1959 sebagai pionir yang fokus pada sektor pertanian. Dari waktu ke waktu PT. Pertani telah memainkan peran penting sebagai garda terdepan dalam mendukung program pemerintah disektor pertanian.

Dalam menghadapi persaingan, PT. Pertani harus memiliki strategi yang tepat dan perhatian yang besar untuk peningkatan mutu dan kualitas produknya sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen, karena konsumen merupakan faktor yang paling penting dalam menentukan keberhasilan pemasaran. Untuk mengembangkan produknya, PT. Pertani memerlukan informasi mengenai atribut-atribut apa saja yang penting bagi konsumen dan nilai apakah yang didapatkan dari atribut-atribut produk benih padi tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Efektivitas Distribusi Benih Padi Bersubsidi di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat (Studi Kasus : PT. Pertani, Kecamatan Kediri, Kabupaten Lombok Barat, Nusa Tenggara Barat).”

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Menganalisis tingkat kepentingan benih padi yang diproduksi dan

dikelola oleh PT. Pertani; (2) Menganalisis tingkat kinerja benih padi yang diproduksi dan dikelola oleh PT. Pertani; (3) Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap benih padi yang diproduksi dan dikelola oleh PT. Pertani.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, sedangkan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisis adalah petani yang berada dalam beberapa kelompok tani penerima benih padi bersubsidi dari PT. Pertani di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif, sedangkan sumber data dalam penelitian ini yaitu: data primer dan data sekunder.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Labuapi Kabupaten Lombok Barat yang terdiri dari dua belas desa yang dipilih sebelas desa sebagai daerah penelitian secara *Purposive Sampling*. Total populasi sebanyak 2.116 petani yang ada di Kecamatan Labuapi dengan total kelompok tani sebanyak 53 dari sebelas desa yang ditetapkan sebagai desa penerima benih padi bersubsidi tahun 2017. Taraf kesalahan yang digunakan sebesar 14%, maka diperoleh responden sebanyak 50 petani. Taraf kesalahan diperoleh dengan perhitungan menggunakan rumus Slovin (*Consuelo G, 1993*) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2.116}{1 + 2.116(0.14^2)}$$

$$n = 50$$

n = ukuran sampel  
 N = ukuran populasi  
 e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi).

### Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

### Importance Performance Analysis (IPA)

IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor

pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi belum memuaskan.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

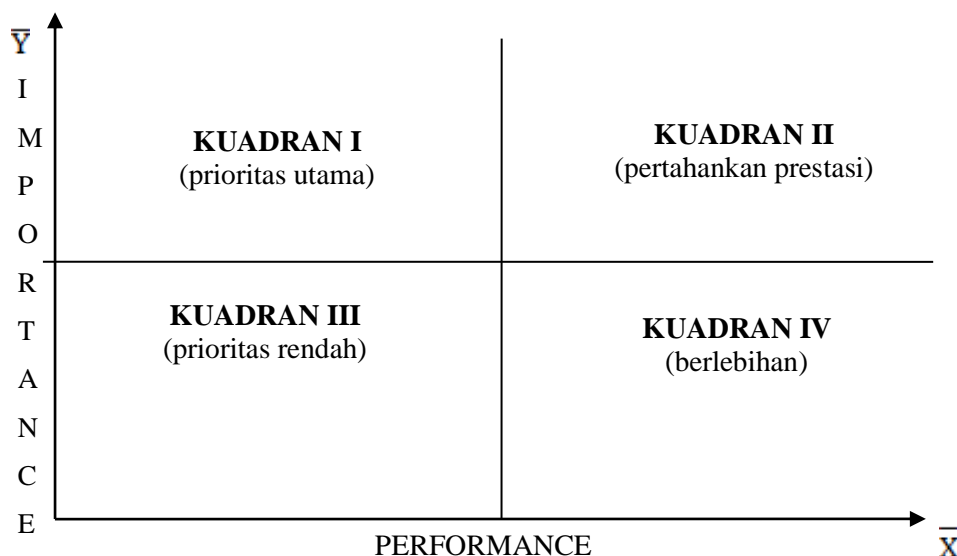
Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata – rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata – rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

Hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh responden dapat diinterpretasikan dalam *Importance and Performance matrix* yang digambarkan dalam Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Diagram IPA (Importance Performance Analysis)

### Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Stratford, dalam Adiputra, 2010, metode pengukuran CSI meliputi tahapan :

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS) dengan rumus sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

2. Menentukan *Weighting Factor* yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan menjadi angka presentase dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan

untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total *importance weighting factors* 100 %.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

P = jumlah atribut yang digunakan

3. Menentukan nilai *Weighted Score* yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing atribut dengan *importance weighting factors* masing-masing atribut.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu *weighted total* dibagi skala maksimal yang digunakan (skala maksimal 5), lalu dikalikan 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{\text{Lebar Skala Yang Digunakan}}$$

Tabel 3.2. Kriteria Tingkat Kepuasan Pelanggan.

No	Nilai (CSI) 100%	Keterangan (CSI)
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0 - 34.99%	Tidak Puas

Sumber : Simamora, 2004.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden meliputi: umur, tingkat pendidikan, luas lahan garapan, dan jumlah anggota keluarga.

**Umur Responden.** Sebagian besar responden berada pada kisaran umur 30-64 tahun sebanyak 43 orang (86%). Umur dapat mempengaruhi kemampuan, pengalaman dan pola pikir seseorang dalam bertindak. Kisaran umur responden sebagian besar berada pada kisaran umur produktif.

**Tingkat Pendidikan.** Tingkat pendidikan petani penerima benih padi bersubsidi PT. Pertani yaitu dari tidak sekolah (TS) sampai dengan tamat perguruan tinggi (TPT). Terbanyak tamat sekolah dasar (TSD) sebanyak 19 orang (38%) dan diikuti oleh tamat sekolah menengah atas (TSMA) sebanyak 13 orang (26%).

**Luas Lahan Garapan.** Luas lahan yang dimiliki petani responden yang sebagian besar berada pada kategori kecil yaitu kisaran 0,10-0,50 Ha sebanyak 28 orang (56%).

**Jumlah Anggota Keluarga.** Sebagian besar jumlah anggota keluarga petani penerima benih padi PT. Pertani pada kisaran 3-4 orang dengan jumlah 24 orang (48%). Sebagian besar responden termasuk kedalam keluarga menengah.

### Informasi Umum Petani Penerima Benih Padi Bersubsidi PT. Pertani

Jumlah responden penelitian ini sebanyak 50 orang yang berada di sebelas Desa di Kecamatan Labuapi. Dari hasil penelitian, diperoleh informasi umum seluruh petani penerima benih padi bersubsidi PT. Pertani yang meliputi tempat pembelian, penilaian kemasan, hasil produksi dan respon terhadap kenaikan harga 10%.

### Tempat Pembelian Benih Padi

Berdasarkan hasil penelitian, tempat pembelian benih padi bersubsidi PT. Pertani oleh petani yaitu di kelompok tani sebanyak 50 orang (100%). Sistem distribusi benih padi yang dilakukan yakni dari PT. Pertani langsung ke alamat kelompok tani penerima benih padi bersubsidi kemudian anggota kelompok tani akan membeli benih padi tersebut sesuai dengan harga yang telah disepakati.

### Penilaian Kemasan

Sebanyak 42 orang (84%) menjawab kemasan benih padi bersubsidi PT. Pertani menarik, petani menilai kemasan yang digunakan memberikan ketertarikan tersendiri karena menggunakan gambar petani yang sedang panen padi. Selain itu, informasi yang tertera dikemasan sudah lengkap dan jenis kemasan menggunakan plastik yang tebal sehingga tidak mudah rusak atau robek.

### Hasil Produksi

Hasil produksi padi petani sebanyak 42 orang (84%) mengatakan hasil produksi padinya meningkat setelah menggunakan benih padi bersubsidi PT. Pertani. Jenis varietas yang digunakan yaitu Ciliwung. Sementara 2 orang (4%) mengatakan hasil produksi padi berkurang, hal ini

Tabel 4.1. Skor Tingkat Kepentingan dan Skor Tingkat Kinerja.

Tingkat Kepentingan	Skor / Nilai	Tingkat Kinerja
Tidak Penting	1	Tidak Baik
Kurang Penting	2	Kurang Baik
Cukup Penting	3	Cukup Baik
Penting	4	Baik
Sangat Penting	5	Sangat Baik

Sumber : Simamora, 2004.

### Ketersediaan Benih Padi PT. Pertani

Penilaian responden terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ketersediaan benih padi PT. Pertani

disebabkan karena padi yang meraka tanam terkena hama atau penyakit sehingga padinya rusak ketika dipanen. Sebanyak 6 orang (12%) petani mengatakan hasil produksi padinya tidak mengalami peningkatan.

### Respon Terhadap Kenaikan Harga 10%

Respon petani seandainya terjadi kenaikan harga 10% benih padi PT. Pertani sebanyak 46 orang (92%) petani berminat membeli benih padi PT. Pertani jika terjadi kenaikan sebesar 10%, Sementara 3 orang (6%) petani mengatakan kurang berminat terhadap kenaikan harga 10% jika masih ada tempat lain yang lebih murah, Sedangkan 1 orang (2%) petani tidak berminat terhadap kenaikan harga 10% dikarenakan benih padi dapat diperoleh dengan dibuat sendiri menggunakan padi yang baru dipanen.

### Penilaian Responden Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Atribut-Atribut Benih Padi Bersubsidi PT. Pertani

Penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk atribut benih padi bersubsidi PT. Pertani menggunakan skala 5 tingkat (skala Likert). Kelima skala tersebut diberikan nilai (1-5) seperti yang diterangkan pada Tabel 4.1.

sebanyak 34 orang (68%) petani menyatakan jumlah ketersediaan benih padi yang akan dijual oleh PT. Pertani sangat penting, karena apabila ketersediaan benih padi jumlahnya

sedikit, maka petani tidak dapat membeli benih padi sesuai dengan kebutuhannya. Tingkat kinerja PT. Pertani pada ketersediaan benih padi adalah 29 orang (58%) menyatakan baik yang artinya benih padi PT. Pertani sudah cukup banyak tersedia untuk memenuhi kebutuhan petani.

### **Kemudahan Memperoleh Benih Padi PT. Pertani**

Penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemudahan memperoleh benih padi PT. Pertani sebanyak 28 orang (56%) petani menyatakan kemudahan memperoleh benih padi adalah suatu hal yang penting. Petani menilai tingkat kinerja perusahaan terhadap pemenuhan atribut ini sudah baik yakni sebanyak 41 orang (82%). Artinya benih padi PT. Pertani mudah didapat bagi sebagian besar petani. Namun sebanyak 3 orang (6%) petani menyatakan cukup baik terhadap tingkat kinerja perusahaan terhadap atribut ini, hal ini disebabkan karena sedikitnya toko/kios yang menjual benih padi PT. Pertani yang ada disekitar wilayah petani tersebut.

### **Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kecepatan dan ketepatan pelayanan dari PT. Pertani sebanyak 26 orang (52%) petani menyatakan kecepatan dan ketepatan pelayanan adalah penting. Pelayanan dianggap sebagai hal pokok yang harus diperhatikan karena sangat berpengaruh terhadap tingkat penjualan benih padi. Tingkat kinerja perusahaan terhadap atribut ini dinilai oleh 46 orang (92%) petani sudah baik dalam memberikan kecepatan dan ketepatan pelayanan. Sedangkan sebanyak 1 orang (2%) petani menyatakan cukup baik karena pelayanan yang dirasakan biasa-biasa

saja dan terlebih lagi belum cukup dikenal oleh karyawan atau staff dari PT. Pertani.

### **Kualitas Benih Padi PT. Pertani**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada kualitas benih padi PT. Pertani sebanyak 27 orang (54%) petani menyatakan kualitas benih padi PT. Pertani sangat penting. Kualitas benih padi yang baik akan mempengaruhi tingkat produksi padi petani. Sebanyak 44 orang (88%) petani menyatakan tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini sudah baik, hal ini dibuktikan dengan daya tumbuh benih padi yang bagus dan tingkat produksi padi yang meningkat. Sementara sebanyak 1 orang (2%) petani menyatakan kurang baik terhadap atribut ini, karena pada saat ditanam terdapat banyak jenis variates lain yang tumbuh dalam satu kemasan produk benih padi PT. Pertani.

### **Sistem Pembayaran**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada sistem pembayaran produk benih padi PT. Pertani sebanyak 29 orang (58%) petani menyatakan sistem pembayaran merupakan suatu hal yang penting dalam proses jual beli. Para petani menilai tingkat kinerja terhadap pemenuhan atribut ini sudah baik yakni sebanyak 46 orang (92%) petani. Sistem pembayaran yang diterapkan begitu mudah dan pembayaran dilakukan secara cash/bayar langsung. Menurut para petani pembayaran secara cash/lansung tidak memberatkan dan lebih bagus supaya tidak ada lagi beban/hutang yang dipikirkan lagi. Sementara sebanyak 1 orang (2%) petani menyatakan kurang baik terhadap tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini karena pembayaran



yang diinginkan yaitu sistem kredit atau bayar setelah panen padi.

### **Jaminan Penukaran Produk yang Rusak/Cacat**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada jaminan penukaran produk benih padi yang rusak/cacat bahwa sebanyak 28 orang (56%) petani menyatakan adanya jaminan penukaran produk yang rusak/cacat adalah penting. Hal ini dikarenakan petani tidak akan membeli produk benih padi yang rusak/cacat. Sehingga dibutuhkan adanya jaminan untuk berjaga-jaga apabila terdapat produk benih padi dari PT. Petani yang rusak/cacat. Dan apabila terdapat produk yang rusak dapat segera menukarkan produk tersebut ke bagian penjualan PT. Petani. Terdapat 1 orang (2%) petani menyatakan jaminan penukaran produk yang rusak/cacat kurang penting. Petani tersebut berpendapat bahwa tidak masalah jika terjadi rusak/cacat pada kemasannya, yang penting benih padi tersebut tetap bisa tumbuh.

Tingkat kinerja atribut ini dinilai petani sudah baik yakni sebanyak 46 orang (92%). Petani mengatakan bahwa PT. Petani selalu memberikan jaminan kepada konsumen atau petani berupa penukaran produk yang rusak/cacat. Dan selama ini petani menilai belum pernah menerima produk benih padi dalam keadaan rusak/cacat.

### **Informasi yang Tertera Pada Benih Padi PT. Petani**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada informasi yang tertera pada benih padi PT. Petani bahwa sebanyak 31 orang (62%) petani menyatakan informasi yang tertera pada benih padi PT. Petani adalah penting. Informasi yang dimaksud yaitu tanggal baik

digunakan, jenis varietas dan petunjuk penyemaian. Tingkat kinerja pada atribut ini yakni sebanyak 45 orang (90%) petani menyatakan baik. Informasi yang dibutuhkan petani pada kemasan benih padi PT. Petani sudah tersedia lengkap.

### **Pengawasan Terhadap Penjualan**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada pengawasan terhadap penjualan produk benih padi PT. Petani sebanyak 30 orang (60%) petani menyatakan pengawasan terhadap penjualan itu penting dan 1 orang (2%) menyatakan atribut ini kurang penting, petani ini beranggapan bahwa data pembeli sudah ada di PT. Petani sehingga tidak perlu melakukan pengawasan. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini sebanyak 44 orang (88%) petani menjawab baik. Pada saat pendistribusian benih padi bersubsidi oleh PT. Petani, perwakilan dari perusahaan ikut mengawasi sampai dengan serah terima kepada kelompok tani penerima. Terdapat 1 orang (2%) petani menjawab kurang baik. Petani tersebut menginginkan pengawasan dilakukan sampai dengan benih padi yang dibeli tersebut selesai ditanam.

### **Kecepatan Respon Terhadap Keluhan Konsumen**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada kecepatan respon terhadap keluhan konsumen dinilai penting oleh petani yakni sebanyak 31 orang (62%). Sedangkan tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini sudah dirasa baik oleh petani yakni sebanyak 45 orang (90%).

### **Komunikasi dan Keselarasan Karyawan dalam Melayani Konsumen**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada

komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen bahwa terdapat 32 orang (64%) petani menjawab komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen adalah penting. Komunikasi dan keselarasan karyawan sangat diperlukan sehingga tidak terjadi kesalah pahaman antar karyawan dalam melayani konsumen. Pada tingkat kinerja, petani menyatakan baik terhadap atribut ini yakni sebanyak 46 orang (92%). Setiap petani melakukan pembelian produk benih padi, karyawan PT. Petani memberikan pelayanan terbaik dan saling bertukar informasi antar karyawan.

#### **Ketepatan Waktu Para Karyawan atau Staff PT. Petani dalam Melayani Permintaan Konsumen**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada ketepatan waktu para karyawan PT. Petani dalam melayani permintaan konsumen sebanyak 32 orang (64%) petani menjawab ketepatan waktu para karyawan dalam melayani permintaan konsumen adalah sangat penting sehingga petani, dalam hal ini sebagai konsumen dapat menggunakan produk benih padi sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini yakni sebanyak 32 orang (64%) petani menyatakan baik. Petani menilai para karyawan atau staff PT. Petani selama ini sudah melayani permintaan konsumen tepat pada waktunya.

#### **Keramahan Karyawan atau Staff dalam Melakukan Pelayanan Kepada Konsumen**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada keramahan karyawan atau staff dalam melakukan pelayanan kepada konsumen bahwa sebanyak 31 orang

(62%) petani menyatakan keramahan karyawan atau staff dalam melakukan pelayanan kepada konsumen adalah penting. Tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini dinilai oleh petani sudah baik yakni sebanyak 46 orang (92%). Menurut petani, karyawan PT. Petani begitu ramah baik ketika berkomunikasi dengan petani maupun dalam memberikan pelayanan. Bahkan ketika petani mendatangi kantor PT. Petani, petani dilayani dengan diberikan minuman berupa teh atau kopi. Namun sebanyak 1 orang (2%) petani menyatakan cukup baik. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan menurut petani tersebut biasa-biasa saja.

#### **Frekuensi Pendistribusian yang dilakukan PT. Petani dalam Satu Kali Musim Tanam**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen yaitu frekuensi pendistribusian yang dilakukan PT. Petani dalam satu kali musim tanam menurut petani adalah penting yakni sebanyak 31 orang (62%). Tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini dinilai petani sudah baik yakni sebanyak 43 orang (86%). Petani menyatakan bahwa frekuensi pendistribusian produk benih padi PT. Petani pada musim tanam tahun lalu sebanyak satu kali.

#### **Jarak Antara PT. Petani Dengan Konsumen**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen bahwa jarak antara PT. Petani dengan konsumen dinilai penting oleh petani yakni sebanyak 31 orang (62%). Jarak yang dekat memudahkan petani dalam membeli produk benih padi PT.

Pertani. Tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini sebanyak 39 orang (78%) petani menyatakan baik. Menurut petani, jarak PT. Pertani tidak terlalu jauh dan mudah untuk dijangkau yakni berada di Jalan TGH. Abdul Karim, Kediri, Lombok Barat.

#### **Kemampuan Karyawan atau Staff PT. Pertani dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan atau Konsumen**

Penilaian terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada kemampuan karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani kebutuhan pelanggan atau konsumen bahwa sebanyak 32 orang (64%) petani menyatakan kemampuan karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani kebutuhan konsumen adalah penting.

Tingkat kinerja perusahaan pada atribut ini sebanyak 49 orang (98%) petani menyatakan baik. Petani beranggapan bahwa karyawan atau staff PT. Pertani selalu mampu melayani permintaan konsumen akan produk benih padi sesuai dengan jumlah dan jenis variates yang dibutuhkan.

#### **Penilaian Responden dan Tingkat Kesesuaian Atribut Produk**

Pada Tabel 4.2. terlihat total nilai rata-rata yang digunakan adalah 4.06 untuk total nilai rata-rata tingkat kinerja, yaitu pada sumbu X dan 4.43 untuk total nilai rata-rata tingkat kepentingan, yaitu pada sumbu Y. Nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut dapat dilihat pada Tabel 4.2. berikut :

Tabel 4.2. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.

No	Atribut	Nilai rata-rata	
		Tingkat Kepentingan (Y)	Tingkat Kinerja (X)
1	Ketersediaan benih padi PT. Pertani	4.68	4.42
2	Kemudahan memperoleh benih padi PT. Pertani	4.44	4.06
3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	4.48	4.04
4	Kualitas benih padi PT. Pertani	4.54	4.02
5	Sistem pembayaran	4.38	3.94
6	Jaminan penukaran produk yang rusak/cacat	4.38	4.00
7	Informasi yang tertera pada benih padi PT. Pertani	4.38	4.10
8	Pengawasan terhadap penjualan	4.34	3.90
9	Kecepatan respon terhadap keluhan konsumen	4.38	4.02
10	Komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen	4.36	4.00
11	Ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani permintaan konsumen	4.64	4.28
12	Keramahan karyawan atau staff dalam melakukan pelayanan kepada konsumen	4.38	4.04
13	Frekuensi pendistribusian yang dilakukan oleh PT. Pertani dalam satu kali musim tanam	4.38	4.14
14	Jarak antara lokasi PT. Pertani dengan konsumen	4.30	3.86
15	Kemampuan karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani kebutuhan pelanggan atau konsumen	4.36	4.02
Total		66.42	60.84
Rata-rata		4.43	4.06

Sumber : Data Primer diolah, 2018.

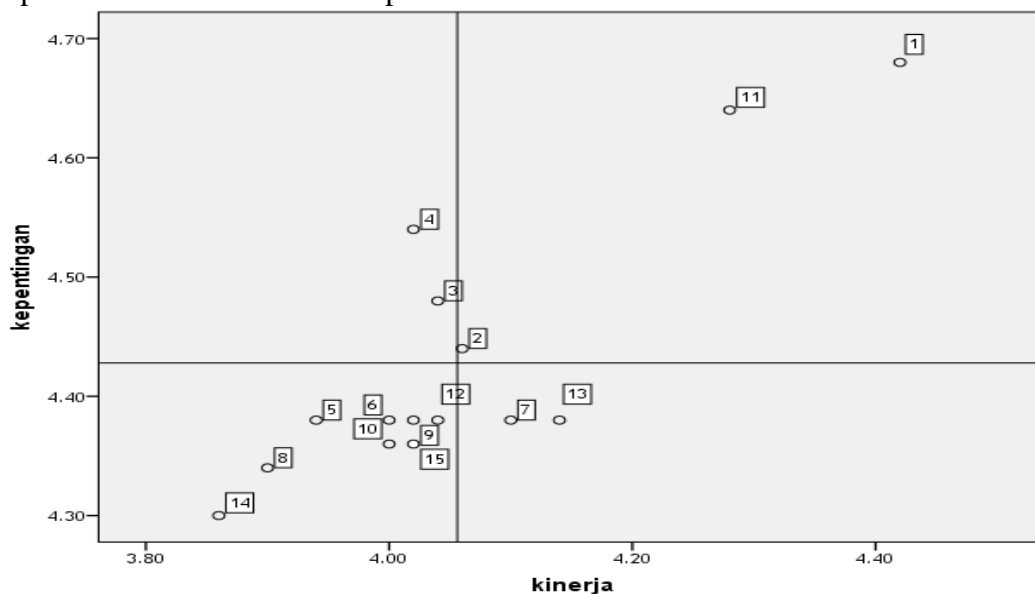
Pada Tabel 4.2., diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut adalah 4.43 dan nilai rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut 4.06 artinya adalah kelimabelas atribut

benih padi bersubsidi PT. Pertani yang diteliti menjadi pertimbangan yang penting bagi petani untuk membeli benih padi bersubsidi tersebut. Nilai rata-rata tingkat kinerja kelimabelas

atribut benih padi bersubsidi PT. Petani mampu memenuhi keinginan petani akan atribut tersebut. Nilai rata-rata kepentingan lebih tinggi dari pada nilai rata-rata kinerja artinya atribut-atribut benih padi bersubsidi PT. Petani perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi kinerjanya

Penempatan dari atribut-atribut produk dari PT. Petani yang telah dianalisa akan dikelompokkan kedalam empat kuadran. Kuadran pertama

terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua berada di sebelah kanan atas, kuadran ketiga berada di sebelah kiri bawah dan kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam memberikan alternatif strategi untuk meningkatkan kinerja dari PT. Petani. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Matriks Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Benih Padi PT. Petani.

Keterangan gambar :

1. Ketersediaan benih padi PT. Petani.
2. Kemudahan memperoleh benih padi PT. Petani.
3. Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan.
4. Kualitas benih padi PT. Petani
5. Sistem pembayaran.
6. Jaminan penukaran produk yang rusak/cacat.
7. Informasi yang tertera pada benih padi PT. Petani.
8. Pengawasan terhadap penjualan.
9. Kecepatan respon terhadap keluhan konsumen.
10. Komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen.

11. Ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Petani dalam melayani permintaan konsumen.
12. Keramahan karyawan atau staff dalam melakukan pelayanan kepada konsumen.
13. Frekuensi pendistribusian yang dilakukan oleh PT. Petani dalam satu kali musim tanam.
14. Jarak antara lokasi PT. Petani dengan konsumen.
15. Kemampuan karyawan atau staff PT. Petani dalam melayani kebutuhan pelanggan atau konsumen.

Diagram IPA (Gambar 4.1) menggambarkan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan

tingkat kinerja. Posisi penempatan masing-masing atribut menurut persepsi konsumen, terlihat pada

diagram cartesius yang terbagi dalam empat kuadran. Garis tengah pembagi diperoleh dari skala likert yang digunakan sebagai indikator skala ukuran secara kuantitatif untuk kepentingan menurut persepsi konsumen dan tingkat pelaksanaan atau kinerja secara nyata dari suatu produk yang dinyatakan dalam bentuk tanggapan konsumen terhadap kepuasan. Masing-masing kuadran menggambarkan keadaan yang berbeda. Pada kuadran I menggambarkan bahwa atribut-atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga atribut pada kuadran ini menjadi prioritas utama dilakukan perbaikan.

#### **a. Kuadran I (Prioritas Utama)**

Kuadran I memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh petani tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga atribut-atribut masuk kedalam kuadran ini menjadi prioritas utama dalam peningkatan kinerja. Atribut yang masuk kedalam kuadran ini adalah:

1. Kecepatan dan ketepatan pelayanan (3).
2. Kualitas benih padi PT. Pertani (4).

Atribut-atribut tersebut harus menjadi prioritas utama dan segera diperbaiki kinerjanya oleh perusahaan. Karena atribut dalam kuadran I merupakan atribut yang dianggap penting oleh para petani namun pada kenyataannya kinerja dari perusahaan belum dapat dikatakan baik. Dalam hal ini kinerja PT. Pertani belum mampu sesuai dengan keinginan petani. PT. Pertani harus lebih meningkatkan lagi kinerja dari atribut-atribut tersebut.

#### **b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Kuadran II menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh para petani dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu, atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini perlu dipertahankan kinerjanya oleh pihak perusahaan. Dalam hal ini, perusahaan sudah melakukan hal-hal yang tepat terhadap atribut-atribut yang memang dinilai penting bagi pelanggan. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran II adalah :

1. Ketersediaan benih padi PT. Pertani (1).
2. Kemudahan memperoleh benih padi PT. Pertani (2).
3. Ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani permintaan konsumen (11).

Atribut ketersediaan produk dinilai baik oleh para petani karena benih padi PT. Pertani selalu tersedia saat dibutuhkan. Kinerja dari atribut kemudahan memperoleh telah dinilai baik oleh para petani karena akses memperoleh produk yang dirasakan mudah oleh para petani. Sedangkan ketepatan waktu dalam melayani permintaan dinilai baik oleh para petani karena selalu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Secara keseluruhan atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran II adalah atribut yang kinerjanya telah dinilai baik oleh para petani, sehingga PT. Pertani harus mempertahankan serta mengelola dengan baik kinerja atribut yang terdapat pada kuadran II.

#### **c. Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Pada kuadran III terdapat atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif rendah, dengan kata lain atribut ini dirasakan kurang penting

pengaruhnya oleh petani. Atribut-atribut tersebut adalah :

1. Sistem pembayaran (5).
2. Jaminan penukaran produk yang rusak/cacat (6).
3. Pengawasan terhadap penjualan (8).
4. Kecepatan respon terhadap keluhan konsumen (9).
5. Komunikasi dan keselarasan karyawan dalam melayani konsumen (10).
6. Keramahan karyawan atau staff dalam melakukan pelayanan kepada konsumen (12).
7. Jarak antara lokasi PT. Pertani dengan konsumen (14).
8. Kemampuan karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani kebutuhan pelanggan atau konsumen (15).

Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran III memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki karena dinilai kurang penting oleh para petani dan pada kenyataannya juga kinerja pada atribut-atribut tersebut belum dilakukan dengan baik oleh perusahaan. Perusahaan lebih berkonsentrasi pada atribut-atribut lain yang menjadi prioritas utama. Seluruh atribut yang terdapat dalam kuadran III belum menjadi prioritas bagi perusahaan untuk segera diperbaiki kinerjanya. Namun tidak ada salahnya apabila perusahaan tetap perlu untuk mewaspadai, mencermati dan mengontrol atribut-atribut ini, karena tingkat kepentingan pelanggan dapat berubah sesuai dengan peningkatan kebutuhan.

#### **d. Kuadran IV (Berlebihan)**

Pada kuadran IV terdiri dari atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh para petani namun pelaksanaan kinerjanya dianggap baik. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran IV adalah :

1. Informasi yang tertera pada benih padi PT. Pertani (7).
2. Frekuensi pendistribusian yang dilakukan oleh PT. Pertani dalam satu kali musim tanam (13).

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dinilai memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki tingkat kinerja yang baik. Pihak perusahaan sebaiknya tidak perlu terlalu fokus pada peningkatan kinerja terhadap atribut di kuadran ini, karena kinerjanya sudah dinilai baik. Dalam menanggapi atribut-atribut ini perusahaan memiliki dua pilihan yang pertama adalah menurunkan kinerja yang dianggap terlalu berlebihan sehingga dikhawatirkan akan mengurangi fokus terhadap atribut yang seharusnya mendapat perhatian utama. Dan yang kedua adalah perusahaan tetap mempertahankan kinerja untuk atribut ini dengan alasan bahwa tingkat kepentingan pada atribut ini akan mengalami peningkatan di masa yang akan datang.

Informasi yang tertera pada benih padi PT. Pertani sudah dinilai baik oleh para petani, informasi yang tertera sangat jelas dan lengkap. Sedangkan frekuensi pendistribusian benih padi juga dinilai baik oleh para petani karena PT. Pertani mendistribusikan produknya secara sekaligus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting adalah ketersediaan benih padi PT. Pertani, kualitas benih padi PT. Pertani dan ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani permintaan konsumen.

#### **Indeks Kepuasan Konsumen**

Metode ini berperan dalam menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu atribut

produk benih padi PT. Pertani secara keseluruhan dengan menilai rata-rata

tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

No	Atribut	Y (MIS)	Importance weighting factor	X (MSS)	Weighted score
1	Ketersediaan benih padi PT. Pertani	4.68	0.070	4.42	0.311
2	Kemudahan memperoleh benih padi PT. Pertani	4.44	0.067	4.06	0.271
3	Kecepatan dan ketepatan pelayanan	4.48	0.067	4.04	0.272
4	Kualitas benih padi PT. Pertani	4.54	0.068	4.02	0.275
5	Sistem pembayaran	4.38	0.066	3.94	0.260
6	Jaminan penukaran produk yang rusak/cacat	4.38	0.066	4.00	0.264
7	Informasi yang tertera pada benih padi PT. Pertani	4.38	0.066	4.10	0.270
8	Pengawasan terhadap penjualan	4.34	0.065	3.90	0.255
9	Kecepatan respon terhadap keluhan konsumen	4.38	0.066	4.02	0.265
10	Komunikasi dan keselarasan konsumen dalam melayani konsumen	4.36	0.066	4.00	0.263
11	Ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani permintaan konsumen	4.64	0.070	4.28	0.299
12	Keramahan karyawan atau staff dalam melakukan pelayanan kepada konsumen	4.38	0.066	4.04	0.266
13	Frekuensi pendistribusian yang dilakukan oleh PT. Pertani dalam satu kali musim	4.38	0.066	4.14	0.273
14	Jarak antara lokasi PT. Pertani dengan konsumen	4.30	0.065	3.86	0.250
15	Kemampuan karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani kebutuhan pelanggan atau konsumen	4.36	0.066	4.02	0.264
Jumlah		66.42	1.000	60.84	4.059
Lebar Skala		1-5			
CSI		81.18%			

Sumber : Data Primer diolah, 2018.

dilakukan oleh para petani, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap atribut benih padi PT. Pertani yang diberikan perusahaan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari indeks kepuasan konsumen (CSI) yang memiliki nilai sebesar 81.18 persen, artinya tingkat kepuasan total berada diantara rentang nilai 81% – 100% yang berarti para petani telah menyatakan sangat puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Pertani.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai kepentingan, kinerja dan kepuasan konsumen terhadap benih padi bersubsidi PT. Pertani dapat

ditarik kesimpulan bahwa atribut benih padi bersubsidi PT. Pertani yang dianggap sangat penting bagi petani adalah atribut ketersediaan benih padi PT. Pertani, kualitas benih padi PT. Pertani dan ketepatan waktu para karyawan atau staff PT. Pertani dalam melayani konsumen. Atribut lainnya dianggap penting bagi petani.

Atribut benih padi bersubsidi PT. Pertani memiliki rata-rata tingkat kinerja yang baik artinya tingkat kinerja terhadap seluruh atribut dinilai telah memenuhi harapan petani. Atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada tingkat kinerja PT. Pertani adalah atribut kecepatan dan ketepatan pelayanan dan kualitas benih padi karena dianggap penting oleh petani tetapi memiliki tingkat kinerja yang rendah sehingga perlu

ditingkatkan lagi kinerjanya agar memenuhi harapan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen benih padi PT. Pertani.

Indeks kepuasan konsumen (CSI) yang diperoleh dari atribut benih padi PT. Pertani yakni sebanyak 81.18 persen artinya tingkat kepuasan total berada diantara rentang nilai 81% – 100% yang berarti para petani telah menyatakan sangat puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Pertani.

### Saran

Saran yang dapat disampaikan pada hasil penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak PT. Pertani selaku produsen dan distributor benih padi bersubsidi untuk lebih mendekatkan diri dengan para petani dan mengontrol benih padi tersebut sampai ke anggota masing-masing kelompok tani. PT. Pertani seharusnya meningkatkan kinerja perusahaan terutama pada atribut-atribut yang berada pada Kuadran I yakni atribut kecepatan dan ketepatan pelayanan dan kualitas benih padi PT. Pertani
2. Bagi pihak pemerintah/instansi yang terkait untuk ikut mengontrol pendistribusian benih padi bersubsidi sampai ke anggota masing-masing kelompok tani bersama dengan pihak perusahaan dan terus memperbarui data kelompok tani agar didapat data yang akurat dan valid.

*Motor Bajaj Pulsar. (Skripsi).*  
Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Murdiono, D.A.S. 2016. *Peran kelompok Budidaya Lebah Madu dalam Pengembangan Kampung Agrowisata di Kecamatan Bayan Kabupaten Lombok Utara. (Skripsi).* Fakultas Pertanian Universitas Mataram. Mataram.

Nabilussalam. 2011. *C-Organik Dan Pengapuran.* Pesantren Luhur Malang. Malang.

Tagukoda, D. P. U. B. (2013). *Faktor-Faktor Keberhasilan Program Usaha Agribisnis Pedesaan di Desa Tenganan, Kecamatan Tenganan, Kabupaten Semarang (Doctoral dissertation, Program Studi Agribisnis FPB-UKSW).*  
<http://repository.uksw.edu/handle/123456789/8470>(diakses pada 11 Mei 2018).

Yuliansyah, 2015. *Strategi Pengembangan Usaha Madu Di Desa Tempos Kecamatan Gerung Kabupaten Lombok Barat: Studi kasus Pada Kelompok Madu Sari (Skripsi).* Fakultas Pertanian Univrsitas Mataram. Mataram.

### DAFTAR PUSTAKA

Adiputra, T .2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Efektivitas Promosi Sepeda*