

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN BIBIT TANAMAN KRISAN (*Chrysanthemum sp.*) PRODUK BALITHI

Oleh:
Nurjaya *)
Laily Qodriyah **)

Abstrak

Di Indonesia, permintaan terhadap bunga krisan meningkat 25% per tahun. Selama ini negara kita masih mengimpor bibit krisan dari luar negeri. Tujuan penelitian mengidentifikasi karakteristik petani dan proses keputusan terhadap pemilihan penggunaan bibit krisan. Menganalisis sikap dan kepuasan petani terhadap pemilihan dan penggunaan bibit krisan menggunakan data primer dan data sekunder. Data diolah dan dianalisis secara kualitatif (deskriptif) dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan untuk mengetahui karakteristik petani. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan alat analisis *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customers Satisfactions Index* (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen. Atribut yang berada pada kuadran I adalah produktivitas, jenis varietas, harga bibit, stok bibit (ketersediaan) dan ketersediaan demplot di lapangan. Kuadran ini harus ditingkatkan menjadi kuadran II. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan konsumen menunjukkan bahwa indeks kepuasan petani terhadap penggunaan bibit krisan produk Balithi sebesar 72,80%. Nilai tersebut berada pada rentang 60% sampai dengan 80 % yang artinya petani merasa puas terhadap kinerja yang ada pada atribut-atribut bibit krisan produk Balithi.

Kata Kunci : Krisan, responden, sikap, kepuasan, atribut, IPA, CSI

Abstract

The demand increase of the respected product has reached in average of 25% per year. The commercially obsolete varieties were still imported and widely grown for domestic market. The research was conducted to identify the growers' behaviour and the process of planting material selection for their commercial production. The research compiled primary and secondary data. The collected data were qualitatively and quantitatively analysed. Qualitative analysis was conducted to describe the growers' characteristics. The quantitative analysis used Important Performance Analysis (IPA) and Customers Satisfactions Index (CSI) were dedicated to measure growers' satisfaction. The value of perception was given based on the characteristic of planting material such as resistant to pest and disease, informative labelling, less constraint in accessing the preferred cultivars. Important and Performance analysis showed that products attributes i.e. productivity, cultivars, price, cuttings availability, and demonstration plots were still considered under quadrant I and still need to be improved to quadrant II. Customer Satisfaction Index (CSI) was within the range of 60 to 80% (72.8%) indicating the growers' perception was satisfied the expected product attributes were clearly embedded to the existing IOCRI cultivars.

Keywords : *Chrysanthemum*, respondent, behaviour, satisfaction, attributes, IPA, CSI.

*) Alumni Fakultas Sains Terapan UNSUR

***) Dosen Fakultas Sains Terapan UNSUR

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PENGGUNAAN BIBIT TANAMAN
KRISAN (*Chrysanthemum sp*) PRODUK
BALITHI

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH

PENDAHULUAN

Indonesia adalah sebuah negara agraris yang memiliki keanekaragaman hayati dengan kondisi agroklimat dan memiliki iklim tropis yang berada pada garis katulistiwa, sehingga sangat mendukung dalam pengembangan usaha. Komoditas hortikultura seperti buah-buahan, sayur-sayuran, tanaman hias serta tanaman obat-obatan yang memiliki nilai ekonomi yang tinggi. Sehingga diharapkan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia.

Keberhasilan pengembangan hortikultura tidak lepas dari ketersediaan benih hortikultura bermutu. Untuk menghasilkan produk hortikultura bermutu prima dibutuhkan benih bermutu tinggi, yaitu benih yang mampu mengekspresikan sifat-sifat unggul dari varietas yang diwakilinya. Penguatan sistem perbenihan untuk meningkatkan produksi, memperbaiki mutu dan distribusi, serta meningkatkan pengawasan peredaran dan penggunaan benih bermutu dalam kegiatan agribisnis hortikultura. Penguatan sistem perbenihan akan diarahkan dalam rangka pengembangan sistem perbenihan yang murah, tepat waktu dan mudah dijangkau petani.

Tanaman krisan termasuk tanaman hias yang potensial untuk dikembangkan, karena tidak hanya dijadikan sebagai bunga potong atau tanaman hias pot, tapi juga sebagai salah satu bahan baku industri minyak wangi. Sehingga untuk mendukung perkembangan komoditas ekspor dari sektor pertanian tanaman krisan perlu mendapat perhatian dalam budidaya. Besarnya permintaan tanaman hias baik dari produksi bunga maupun bibit dipasarkan dalam dan luar negeri merupakan peluang bisnis bagi sentra produksi tanaman hias di Indonesia. Tingginya permintaan tanaman hias menjadikan usaha di bidang pengadaan tanaman hias menjanjikan keuntungan yang besar, salah satu tanaman hias yang populer adalah krisan. Di Indonesia, permintaan terhadap bunga krisan

meningkat 25% per tahun. Selama ini negara kita masih mengimpor bibit krisan dari luar negeri, terutama Belanda, Jerman, Amerika dan Jepang. Data yang diperoleh Direktorat Jendral Hortikultura tahun 2013, import bibit krisan mencapai 1.245.525 stek periode 2009-2013. Masalah utama dalam mengimpor bibit krisan adalah harga, biaya, penyusutan dibandara, perizinan, karantina dan waktu (Rukmana & Mulyana, 1997). Bunga Krisan (*Chrysanthemum sp*) merupakan salah satu komoditas pertanian yang mempunyai prospek cukup cerah. Hal ini dapat dilihat adanya peningkatan perhatian akan bunga-bunga khususnya krisan. Produksi tanaman hias bunga potong khususnya krisan di Jawa Barat.

Data Badan Pusat Statistik Tahun 2016, krisan adalah tanaman bunga potong yang mempunyai luas panen paling tinggi pada Tahun 2016, yaitu sebesar 1.091,42 hektar. Urutan kedua adalah tanaman mawar dengan luas panen 345,75 hektar dan urutan ketiga adalah tanaman sedap malam dengan luas panen 340 hektar. Tiga jenis tanaman hias bunga potong yang mempunyai produksi terbesar pada tahun 2016 adalah krisan dengan produksi 433,10 juta tangkai, diikuti mawar dengan produksi 181,88 juta tangkai dan sedap malam dengan produksi 117,09 juta tangkai. Tanaman hias yang paling banyak diekspor adalah krisan, mawar dan anggrek. Pada tahun 2016, volume ekspor krisan naik dari 59,62 ton menjadi 60,65 ton dan nilai *Free on Board* (FOB) naik dari 709.697 US\$ menjadi 905.724 US\$. Negara pengimpor krisan dari Indonesia Tahun 2016 hanya Jepang.

Balithi sebagai unit pelaksana teknis di bawah koordinasi Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura, Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian yang mempunyai mandat di bidang penelitian dan pengembangan tanaman hias. Penelitian diutamakan untuk memecahkan berbagai masalah terutama penyediaan varietas unggul untuk substitusi impor, penyediaan benih sumber bermutu tinggi,

peningkatan produksi dan produktivitas, pengendalian hama dan penyakit, analisis kelayakan teknologi dan preferensi, dan faktor-faktor lain yang turut menentukan pencapaian sistem produksi yang berkelanjutan. Hingga Tahun 2016 Balithi telah melepas varietas unggul baru (VUB) tanaman krisan sebanyak 108 varietas. Sebagian besar varietas tersebut telah diadopsi petani dan pengusaha sebagai komponen utama pengembangan agribisnis tanaman hias di tanah air.

Pada tahun 2016 benih sumber VUB krisan yang telah diproduksi sebagian besar didistribusikan ke daerah-daerah sentra produksi tanaman hias, kegiatan penelitian dan diseminasi dalam mendukung agribisnis florikultura nasional melalui kerja sama atau distribusi langsung ke Balai Benih Hortikultura (BBH) dan Dinas Pertanian (Diperta). *Outcome* dari capaian kinerja benih sumber diperkirakan dapat dimanfaatkan pengguna. Diharapkan benih sumber yang telah didistribusikan kepada instansi-instansi pemerintah, petani, dan swasta ini selanjutnya dapat digunakan untuk memproduksi benih sebar, yang selanjutnya untuk produksi bunga potong krisan oleh para petani tanaman hias di daerah sentra krisan.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi karakteristik petani dan proses keputusan terhadap pemilihan penggunaan bibit krisan.
2. Menganalisis sikap dan kepuasan petani terhadap pemilihan dan penggunaan bibit krisan.

TINJAUAN PUSTAKA

Tanaman Krisan (*Chrysanthemum*)

Krisan merupakan tanaman bunga hias berupa perdu dengan sebutan lain Seruni atau Bunga emas (*Golden Flower*) berasal dari dataran Cina. Krisan kuning berasal dari dataran Cina, dikenal dengan *Chrysanthemum indicum* (kuning), *C. Morifolium* (ungu dan pink) dan *C. daisy*

(bulat, ponpon). Di Jepang abad ke-4 mulai membudidayakan krisan, dan Tahun 797 bunga krisan dijadikan sebagai simbol kekaisaran Jepang dengan sebutan *Queen of The East*. Tanaman krisan dari Cina dan Jepang menyebar ke kawasan Eropa dan Perancis Tahun 1795. Tahun 1808 Mr. Colvil dari Chelsa mengembangkan 8 varietas krisan di Inggris. Jenis atau varietas krisan modern diduga mulai ditemukan pada abad ke-17. Krisan masuk ke Indonesia pada Tahun 1800. Sejak Tahun 1940, krisan dikembangkan secara komersial.

Data Badan Pusat Statistik Tahun 2016, krisan adalah tanaman bunga potong yang mempunyai luas panen paling tinggi pada Tahun 2016, yaitu sebesar 1.091,42 hektar. Urutan kedua adalah tanaman mawar dengan luas panen 345,75 hektar dan urutan ketiga adalah tanaman sedap malam dengan luas panen 340 hektar. Tiga jenis tanaman hias bunga potong yang mempunyai produksi terbesar pada tahun 2016 adalah krisan dengan produksi 433,10 juta tangkai, diikuti mawar dengan produksi 181,88 juta tangkai dan sedap malam dengan produksi 117,09 juta tangkai. Tanaman hias yang paling banyak diekspor adalah krisan, mawar dan anggrek.

Jenis dan varietas bunga krisan di Indonesia umumnya hibrida yang berasal dari Belanda, Jepang dan Amerika Serikat. Tanaman krisan yang ditanam di Indonesia antara lain sebagai berikut :

1. **Krisan Lokal** (Krisan Kuno). Krisan lokal berasal dari luar negeri, tetapi telah beradaptasi dengan lingkungan tropis Indonesia. Salah satu contohnya adalah *Crhysantemum maximum*.
2. **Krisan Introduksi** (Krisan Modern atau Krisan Hibrida) Ciri khas Krisan Introduksi antara lain sifat hidupnya berhari pendek, siklus hidupnya relatif singkat. Salah satu contohnya adalah *Chrysanthemum indicum hybr.*
3. **Krisan Produk Indonesia** , merupakan krisan hasil persilangan peneliti pemulia dari Balai Penelitian Tanaman Hias Cipanas. Sudah lebih

dari 100 varietas yang telah dihasilkan dan dilepas menjadi varietas Krisan buatan Indonesia.

Balai Penelitian Tanaman Hias (BALITHI)

Badan Litbang Pertanian merupakan sebuah lembaga penelitian yang mempunyai mandat melakukan penelitian tanaman termasuk tanaman hias. Komoditas prioritas tanaman hias yang ditangani adalah anggrek dan komoditas-komoditas yang menjadi substitusi impor, seperti: krisan, lily, mawar dan anelir, serta tanaman hias lain yang dibutuhkan oleh pengguna, seperti: gladiol dan leather leaf. Penelitian-penelitian yang dilakukan adalah penelitian bidang pemuliaan, ekofisiologi, hama/penyakit dan sosial ekonomi pertanian. Sampai saat ini sudah banyak inovasi yang dihasilkan Badan Litbang Pertanian, baik varietas tanaman maupun berbagai teknologi di bidang pertanian, tidak hanya tanaman hias tetapi juga tanaman lainnya, seperti tanaman pangan, perkebunan, serta tanaman obat dan industri. Inovasi pertanian keluaran (outputs) Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian serta unit kerjanya, merupakan teknologi yang dibutuhkan dan mempunyai nilai komersial serta memberi nilai tambah (*demand driven and market oriented technology*) kepada khalayak penggunaannya.

Salah satu lembaga penelitian yang telah menghasilkan silangan krisan adalah Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Varietas krisan yang telah dihasilkan tersebut mempunyai karakter unggul pada tipe dan warna bunga, serta ketahanan terhadap hama penggorok daun dan penyakit karat. Varietas krisan hasil silangan Badan Litbang Pertanian tersebut, beberapa diantaranya sudah diadopsi oleh pengguna, misalnya: Puspita Nusantara, Puspita Pelangi, Pasopati, Dewi Ratih dan Saraswati. Penyebaran krisan-krisan tersebut tidak hanya di Pulau Jawa saja, tetapi sudah sampai ke luar Jawa, seperti: Sulawesi Utara, Sulawesi Selatan,

Sumatera Barat, Sumatera Selatan dan Bali. Sejak tahun 1999 sampai saat ini, tidak kurang dari 90 VUB krisan sudah dihasilkan oleh Badan Litbang Pertanian dan juga telah disebarkan ke pengguna, seperti : BPTP, penangkar dan petani. Varietas-varietas yang sudah dihasilkan adalah tipe standar dan tipe spray.

Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen adalah perilaku yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, pengevaluasian dan penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Anoraga, 2009). Konsumen memiliki keragaman yang menarik untuk dipelajari karena ia meliputi seluruh individu dari berbagai usia, latar belakang budaya, pendidikan, dan keadaan sosial ekonomi lainnya. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk mempelajari bagaimana konsumen berperilaku dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi perilaku tersebut.

Teori Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen melewati lima tahapan yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi informasi, pembelian dan pasca pembelian. Proses pengambilan keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu (Engel et.al, 1994):

1. Faktor perbedaan individu terdiri dari sumber daya konsumen, motivasi dan keterlibatan, pengetahuan, sikap, kepribadian, gaya hidup dan demografi.
2. Faktor lingkungan yang terdiri dari budaya, kelas sosial, pengaruh pribadi, keluarga dan situasi.
3. Proses psikologis terdiri dari pengolahan informasi, pembelajaran, perubahan sikap/perilaku.

Menurut Kotler (2008), faktor-faktor utama yang memengaruhi perilaku pembelian konsumen adalah faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor personal dan faktor psikologi sebagai berikut:

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN BIBIT TANAMAN KRISAN (*Chrysanthemum sp*) PRODUK BALITHI

- a. Faktor kebudayaan
- b. Faktor sosial
- c. Faktor pribadi
- d. Faktor psikologis

Selain empat faktor tersebut, perilaku konsumen juga dapat dipengaruhi dari stimuli pemasaran berupa bauran pemasaran yang meliputi (Kotler, 2008):

- a. Produk
- b. Harga
- c. Promosi
- d. Saluran distribusi

Preferensi Konsumen

Preferensi berasal dari bahasa Inggris "Preference" yang berarti sesuatu yang lebih diminati, suatu pilihan utama, merupakan kebutuhan prioritas. Preferensi merupakan suatu hal yang harus didahulukan, dan diutamakan dari pada yang lain, prioritas, pilihan, kecenderungan dan lebih disukai. Konsep preferensi berkaitan dengan kemampuan konsumen dalam menyusun prioritas pilihan agar dapat mengambil keputusan. Minimalnya ada dua sikap yang berkaitan dengan preferensi konsumen yaitu lebih suka (*prefer*) dan atau sama-sama disukai (*indifference*).

Penelitian terdahulu

Arief Muhammad Nasution (2017), dengan judul penelitian "Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Bunga Krisan (*Chrysanthemum Sp*) Di Kota Medan" (Skripsi) Universitas Sumatera Utara, bertujuan untuk mengetahui preferensi konsumen terhadap kombinasi atribut bunga krisan (*Chrysanthemum sp*) di Pasar Tradisional Pringgane, Pasar Sore dan Pasar Simpang Limun, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis conjoint. Atribut bunga krisan yang digunakan dalam penelitian adalah tipe, warna, tampilan bunga, kesegaran, ukuran bunga, harga dan kemasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen memilih bunga krisan dengan spesifikasi adalah tipe spray, berwarna putih, tampilan bunga mekar, kesegaran yang tahan lama, ukuran bunga besar, harga bunga <Rp. 3.000/tangkai dan dikemas dengan

plastik. Urutan atribut bunga krisan yang dianggap penting oleh konsumen yaitu pertama tampilan dengan tingkat kepentingan sebesar 33,333%, atribut kedua adalah kesegaran dengan tingkat kepentingan sebesar 25,984%, atribut ketiga adalah kemasan dengan tingkat kepentingan 13,386%, atribut keempat adalah warna dengan tingkat kepentingan 12,336%, atribut kelima adalah ukuran bunga dengan tingkat kepentingan sebesar 10,761%, atribut keenam adalah atribut harga dengan tingkat kepentingan sebesar 2,887% dan atribut ketujuh adalah atribut tipe dengan tingkat kepentingan sebesar 1,312%.

Nurmalinda et al (2014) dalam judul penelitian "Preferensi Konsumen Terhadap Krisan Bunga Potong dan Pot", mengemukakan bahwa krisan merupakan salah satu jenis bunga potong yang banyak diminati pasar dan konsumen. Tujuan penelitian adalah mengetahui preferensi pasar dan konsumen terhadap bunga krisan potong dan pot. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Responden dipilih secara sengaja sebanyak 20 florist dan dekorator sebagai konsumen antara untuk bunga potong dan 40 konsumen rumah tangga untuk bunga pot di DKI Jakarta. Data dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi pertimbangan utama konsumen florist dekorator dalam pembelian bunga potong krisan adalah jenis bunga, kemudian baru warna bunga, ukuran bunga, bentuk bunga, ketegaran tangkai bunga, ketahanan bunga dan terakhir baru harga. Berbeda untuk krisan pot, yang menjadi pertimbangan utama konsumen dalam membeli bunga adalah selain warna, juga bentuk bunga, vaset, ukuran bunga, ketegaran tangkai bunga, dan harga.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Kecamatan Sukaresmi Kabupaten Cianjur. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan dengan sengaja (*purposive*) dengan

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN BIBIT TANAMAN KRISAN (*Chrysanthemum sp*) PRODUK BALITHI

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH

pertimbangan bahwa Kecamatan Sukaresmi merupakan salah satu daerah sentra produksi tanaman krisan di Cianjur yang menggunakan benih krisan produk Balithi. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan sejak Bulan April sampai Bulan Juni 2018.

Jenis dan sumber data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif (deskriptif) maupun kuantitatif. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden, yaitu konsumen atau petani yang membudidayakan tanaman krisan melalui wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang sudah dipersiapkan. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara mencatat dan mengutip secara langsung dari instansi pemerintah atau lembaga-lembaga yang terkait dengan penelitian ini. Data sekunder berasal dari Kecamatan Sukaresmi, BPP Kecamatan Sukaresmi, serta sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung di lokasi penelitian dengan interview menggunakan daftar pertanyaan yang telah di susun sesuai dengan tujuan penelitian, studi pustaka dan dokumentasi.

Variabel Penelitian

No	Variabel	Atribut penelitian
1	Produk	- Produktivitas - Tahan Hama dan penyakit - Umur Tanaman - Daya tumbuh (berakar) - Efisiensi penggunaan pupuk - Daya simpan - Kualitas kemasan - Jenis varietas - Ukuran bibit - Tanggal kadaluarsa - Label benih
2	Harga	- Harga Bibit
3	Tempat	- Kemudahan dalam akses bibit - Stok Benih (Ketersediaan)
4	Promosi	- Ketersediaan demplot di lapangan - Tingkat Promosi Brosur /leaflet

Populasi dan Responden

Populasi disini adalah kumpulan petani-petani yang membudidayakan tanaman krisan di Kecamatan Sukaresmi. Sementara yang dijadikan subjek penelitian atau responden adalah petani yang lama membudidayakan tanaman krisan minimal 3 tahun.

Penentuan Responden

Penentuan responden dilakukan secara sengaja (*purposive sampling/judgement sampling*). Responden yang berjumlah 50 orang ditentukan dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini memberikan persyaratan yang cukup ketat agar sampel yang dipilih sesuai dengan karakteristik yang dikehendaki dalam analisis (Juliandi, 2014). Syarat yang digunakan dalam penelitian adalah petani yang sudah lama minimal 3 tahun membudidayakan tanaman krisan kecamatan Sukaresmi. Pertimbangan tersebut supaya mengurangi bias hasil penelitian. Kuisisioner didesain sedemikian rupa sehingga mudah diisi oleh responden dan pertanyaan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *nonprobability sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Scheaffer et al., 2009).

Metode Analisis Data

Jenis data dengan menggunakan metode survei yang dikumpulkan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Responden dipilih secara sengaja sebanyak 50 petani yang sudah lama minimal 3 tahun membudidayakan tanaman krisan di Kecamatan Sukaresmi. Data diolah dan dianalisis secara kualitatif (deskriptif) dan kuantitatif. Analisis kualitatif dilakukan untuk mengetahui karakteristik petani. Untuk mengukur sikap konsumen terhadap atribut produk, sedangkan *Important Performance Analysis* (IPA) dan *Customers Satisfactions Index* (CSI) digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik petani responden di Kecamatan Sukaresmi mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 86 %, 34 % responden berada pada rentang 31 sampai 40 tahun dan memiliki jumlah anggota keluarga 1 sampai 3 orang. Tingkat pendidikan akhir responden mayoritas lulusan sekolah dasar sebesar 80%, besar penghasilan kurang dari Rp 2.000.000. Responden menjadikan usaha budidaya tanaman krisan ini merupakan pekerjaan utama dengan lama penanaman rata-rata 10 tahun. Sebanyak 90% responden tidak memiliki lahan sendiri dengan luas lahan yang digarap antara 1000 sampai dengan 5000 m². Mayoritas responden yaitu 80% menanam 3 kali dalam 1 tahun atau 3 musim tanam dengan varietas yang ditanam adalah varietas Balithi dan varietas bukan Balithi. Proses keputusan pembelian memiliki lima tahapan, yaitu tahapan pengenalan

kebutuhan, tahapan pencarian informasi, tahapan evaluasi alternatif, tahapan keputusan pembelian dan tahapan pasca pembelian. Pada tahapan Pengenalan Kebutuhan umumnya para petani ingin mendapatkan keuntungan dengan memakai benih varietas unggul (90%). Petani menilai bahwa penggunaan bibit varietas unggul sangat penting (90%) dan sebagian petani menganggap penting (10%). Harapan petani dengan menggunakan bibit varietas unggul maka akan menghasilkan kualitas yang lebih baik (100%). Sumber informasi umumnya diperoleh melalui PPL/ Kelompok tani sebesar (64%), teman (20%), keluarga (10%) dan 6% dari media masa cetak dan elektronik. Pada proses evaluasi alternatif yang sangat penting untuk dipertimbangkan adalah kemudahan mendapatkan bibit (ketersediaan bibit) sebanyak 40%, harga benih yang terjangkau (30%), tahan terhadap Hama dan Penyakit (20%) dan produktivitas (hasil panen) yang tinggi (10%). Tempat pembelian bibit yang dipilih responden adalah di penangkar benih sebanyak 100% dengan alasan kualitas bibit terjamin (100%). Mayoritas jarak tempuh dari rumah petani ke tempat pembelian bibit (penangkar benih) sekitar 1-5 km sebanyak 100%. Mayoritas petani (80%) membeli bibit krisan sebanyak tiga kali dalam satu tahun dan sisanya yaitu 20% membeli bibit 2 kali dalam setahun, pembelian bibit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing petani. Harga bibit yang dibeli oleh petani adalah Rp100-150 sebanyak 60% dan Rp 175-200 sebanyak 40%. petani responden merasa puas terhadap bibit yang digunakan (100%) karena memiliki produktivitas yang tinggi serta tahan hama dan penyakit. Jika bibit yang biasa digunakan mengalami kenaikan harga, maka petani tidak jadi membeli (100%). Jika bibit yang biasa dipakai tidak tersedia di tempat biasa membeli, sebanyak 60% petani memilih menanam bibit hasil penangkaran sendiri dan 40% petani lainnya membeli varietas lainnya.

Proses Keputusan Pembelian Bibit Krisan

Tahapan Pengenalan Kebutuhan

Untuk mengaktifkan suatu proses keputusan pembelian, seorang konsumen memerlukan respon atau motivasi serta harapan atau keadaan yang diinginkan. Untuk memotivasi pembelian bibit krisan varietas unggul oleh petani, perlu diketahui motivasi apa yang membuatnya bekerja sebagai petani krisan dan sejauh mana pentingnya bibit krisan varietas unggul bagi petani.

Berdasarkan Tabel 4.12 petani responden termotivasi untuk menggunakan bibit varietas unggul karena

pada umumnya para petani ingin mendapatkan keuntungan dengan memakai benih varietas unggul (90%). Petani menilai bahwa penggunaan bibit varietas unggul sangat penting (90%) dan sebagian petani menganggap penting (10%). Harapan petani dengan menggunakan bibit varietas unggul maka akan menghasilkan kualitas yang lebih baik (100%). Bibit merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan budidaya tanaman dan perannya tidak dapat digantikan oleh faktor lain, karena bibit sebagai bahan tanaman dan sebagai pembawa potensi genetik terutama untuk varietas-varietas unggul.

Tabel 1. Tahapan Pengenalan Kebutuhan.

No	Keterangan	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Motivasi Bertani Krisan	Memperoleh keuntungan	45	90
		Turun temurun	5	10
		Memenuhi Kebutuhan Hidup	-	-
		Total	50	100
2.	Pentingnya benih varietas Unggul	Sangat penting	45	90
		Penting	5	10
		Cukup penting		
		Tidak penting		
		Sangat tidak penting		
Total	50	100		
3.	Harapan penggunaan Bibit varietas unggul	Hasil panen yang lebih banyak	10	20
		Waktu panen yang lebih cepat	-	-
		Kualitas hasil krisan yang lebih baik	40	80
		Total	50	100

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Tahapan Pencarian Informasi Informasi

Sebuah produk sangatlah penting bagi konsumen karena akan mempengaruhi proses keputusan konsumen untuk memakai produk tersebut. Begitu pula dengan para petani, informasi tentang bibit krisan varietas unggul akan mempengaruhi para petani dalam mengambil keputusan untuk melakukan budidaya krisan. Pencarian informasi bisa dilakukan secara internal maupun eksternal. Tabel 4.13 menunjukkan bahwa sumber informasi

umumnya diperoleh melalui PPL/ Kelompok tani sebesar (64%), teman (20%), keluarga (10%) dan 6% dari media masa cetak dan elektronik. Mengenai sumber informasi yang penting mengenai bibit krisan harga dan kualitas menunjukkan bahwa kualitas merupakan sumber informasi yang lebih berpengaruh sebanyak 60% dibandingkan dengan harga yaitu 40%. Artinya petani mengharapkan kualitas bibit yang terbaik dengan harga sewajarnya. Tahapan pencarian informasi dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 2. Tahapan Pencarian Informasi Informasi.

No	Keterangan	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Sumber informasi	Diri sendiri	0	0
		Keluarga	5	10
		Teman	10	20
		PPL / Kelompok tani	32	64
		Penangkar benih	0	0
		Kios saprotan	3	6
		Media masa cetak dan elektronik		
		Total		50
2.	Sumber informasi yang penting mengenai bibit krisan	Harga	20	40
		Kualitas	30	60
		Lianya	0	0
		Total	50	100

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Proses Evaluasi Alternatif

Sebelum melakukan pembelian, perlu adanya pertimbangan terhadap manfaat yang diharapkan dan menyempitkan alternatif-alternatif yang dipilih. Hal yang menjadi pertimbangan utama (Prioritas utama) bagi petani dalam membeli bibit varietas unggul harga dan kualitas. Tabel 4.14, menunjukkan bahwa alternatif yang sangat penting untuk dipertimbangkan adalah kemudahan mendapatkan bibit (ketersediaan bibit) sebanyak 40%, harga benih yang

terjangkau (30%), tahan terhadap Hama dan Penyakit (20%) dan produktivitas (hasil panen) yang tinggi (10%). Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan mendapatkan bibit (ketersediaan bibit) merupakan pilihan alternatif, petani cenderung akan mencari bibit yang lebih mudah didapat dengan ketersediaan bibit yang mencukupi kebutuhan dengan harga benih yang terjangkau, tahan terhadap hama dan penyakit serta menghasilkan produktivitas yang tinggi.

Tabel 3. Tahapan Evaluasi Alternatif.

No	Keterangan	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pertimbangan utama	Mudah didapat (ketersediaan bibit)	20	40
		Produktivitas (Hasil panen) yang tinggi	5	10
		Harga benih yang terjangkau	15	30
		Tahan terhadap Hama dan Penyakit	10	20
		Jumlah	50	100

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Tahapan Keputusan Pembelian

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa Cara memutuskan pembelian bibit krisan oleh petani adalah terencana sebanyak 100%. Sementara varietas krisan yang sering dibeli atau ditanam oleh petani responden sebanyak 100% varietas Balithi

& bukan Balithi, artinya petani menanam semua jenis krisan. Tempat pembelian bibit yang dipilih responden adalah di penangkar benih sebanyak 100% dengan alasan kualitas bibit terjamin (100%). Mayoritas jarak tempuh dari rumah petani ke tempat pembelian bibit (penangkar benih) sekitar 1-5 km sebanyak 100%.

Mayoritas petani (80%) membeli bibit krisan sebanyak tiga kali dalam satu tahun dan sisanya yaitu 20% membeli bibit 2 kali dalam setahun, pembelian bibit

disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing petani. Harga bibit yang dibeli oleh petani adalah Rp100-150 sebanyak 60% dan Rp 175-200 sebanyak 40%.

Tabel 4. Tahapan Keputusan Pembelian.

No	Keterangan	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Cara memutuskan pembelian	Terencana	50	100
		Tergantung situasi	0	0
		Mendadak	0	0
		Total	50	100
2.	Varietas yang sering dibeli	Balithi	0	0
		Bukan Balithi	0	0
		Balithi & Bukan Balithi	50	100
		Total	50	100
3.	Tempat pembelian bibit	Penangkar benih	50	100
		Kios saprotan	0	0
		Kelompok tani	0	0
		Total	50	100
4.	Jarak / lokasi pembelian Bibit	< 1 KM		
		1 - 5 KM	50	100
		> 5 KM		
		Total	50	100
5.	Perimbangan pemilihan Tempat pembelian bibit	Dekat dengan rumah	0	0
		Sudah kenal dekat	0	0
		Merupakan anggota kelompok	0	0
		Kualitas Bibit terjamin	50	100
		Total	50	100
6.	Berapa kali membeli bibit Dalam 1 tahun	1 kali	0	0
		2 kali	10	20
		3 kali	40	80
		Total	50	100
7.	Harga beli bibit / stek	< 100	0	0
		100 – 150	30	60
		175 – 200	20	40
		Total	50	100

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Tahapan Evaluasi Pasca Pembelian

Setelah pembelian dilakukan, konsumen akan selalu siaga terhadap informasi yang mendukung keputusannya. Konsumen akan membandingkan produk yang telah ia beli, dengan produk lain. Hal ini dikarenakan konsumen mengalami ketidakcocokan dengan fasilitas-fasilitas tertentu pada barang yang telah ia beli, atau mendengar keunggulan tentang

produk lain. Pada fase ini anda akan memberikan respon atau *feedback* atas produk yang telah dibeli, apakah anda puas atau tidak puas. Banyak respon yang terjadi seperti anda bisa memberikan rekomendasi ke kerabat atau keluarga anda, atau bahkan bila anda sangat puas atas produk pilihan anda maka anda menjadi loyal terhadap produk ataupun merek produk tersebut.

Tabel 5. Tahapan Evaluasi Pasca Pembelian.

No	Keterangan	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
1.	Puas dengan bibit yang di gunakan	Puas	50	100
		Tidak puas	0	0
		Total	50	100
2.	Jika bibit yang biasa Digunakan mengalami Kenaikan harga	Tetap membeli	0	0
		Tidak jadi membeli	50	100
		Total	50	100
3.	Jika bibit yang biasa dipakai Tidak tersedia di tempat Biasa membeli	Menggunakan benih	30	60
		Sendiri		
		Membeli varietas lain	20	40
		Mencari ditempat lain	0	0
		Menunggu tersedia bibit	0	0
Total		50	100	

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Berdasarkan tabel 4.16 petani responden merasa puas terhadap bibit yang digunakan (100%) karena memiliki produktifitas yang tinggi serta tahan hama dan penyakit. Jika bibit yang biasa digunakan mengalami kenaikan harga, maka petani tidak jadi membeli (100%). Jika bibit yang biasa dipakai tidak tersedia di tempat biasa membeli, sebanyak 60% petani memilih menanam bibit hasil penangkaran sendiri dan 40% petani lainnya membeli varietas lainnya.

Analisis sikap dan kepuasan petani terhadap kepentingan dan kinerja atribut-atribut bibit krisan produk Balithi.

Analisis Kepentingan dan Kinerja Atribut

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan

dan mengetahui atribut yang perlu mendapat perhatian, perlu dilakukan penilaian terhadap tingkat kepentingan dan kinerja atribut. Dari tingkat kepentingan dan kinerja akan diketahui sejauh mana tingkat kinerja atribut dapat memenuhi kebutuhan dari responden. Jumlah atribut yang akan dibahas ada enambelas atribut yang dijadikan pertimbangan para petani yaitu produktivitas, tahan hama & penyakit, umur tanaman, daya tumbuh (berakar), efisiensi penggunaan pupuk, daya simpan, kualitas kemasan, jenis varietas, ukuran bibit, tanggal kedaluarsa, label bibit, harga bibit, kemudahan dalam akses bibit, stok bibit (ketersediaan), ketersediaan demplot di lapangan dan tingkat promosi brosur /leaflet.

Menilai Kepentingan Atribut Bibit Krisan Varietas Balithi

Tabel 6. Kepentingan atribut-atribut bibit krisan.

No	Atribut	Kepentingan					Nilai Total	Skor Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
Produk									
1	Produktivitas	-	-	-	-	250	250	5.0	Sangat penting
2	Tahan Hama & penyakit	-	-	-	-	250	250	5.0	Sangat penting
3	Umur Tanaman	-	-	30	120	50	200	4.0	Penting
4	Daya tumbuh (berakar)	-	-	-	140	75	215	4.3	Sangat penting
5	Efisiensi penggunaan pupuk	-	-	-	200	-	200	4.0	Penting
6	Daya simpan	-	20	120	-	-	140	2.8	Cukup penting
7	Kualitas kemasan	-	-	30	160	-	190	3.8	Penting
8	Jenis varietas	-	-	-	80	150	230	4.6	Sangat penting
9	Ukuran bibit	-	-	-	200	-	200	4.0	Penting
10	Tanggal kadaluarsa	-	60	30	40	-	130	2.6	Tidak penting
11	Label bibit	-	-	-	160	50	210	4.2	Penting
Harga									
12	Harga bibit	-	-	-	-	250	250	5.0	Sangat penting
Tempat									
13	Kemudahan akses bibit dalam	-	-	-	-	250	250	5.0	Sangat penting
14	Stok Bibit (Ketersediaan)	-	-	-	140	75	215	4.3	Sangat penting
Promosi									
15	Ketersediaan demplot di lapangan	-	-	-	-	250	250	5.0	Sangat penting
16	Tingkat Promosi Brosur /leaflet	-	-	-	-	250	250	5.0	Sangat penting
JUMLAH						3430	68.6		

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Keterangan :

Tingkat kepentingan

1 = Sangat tidak penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup Penting

4 = Penting

5 = Sangat Penting

Skor rata-rata

1,00 – 1,8 = Sangat Tidak Penting

1,81 – 2,6 = Tidak Penting

2,61 – 3,4 = Cukup Penting

3,41 – 4,2 = Penting

4,21 – 5,0 = Sangat penting

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 prtani responden, atribut yang memiliki nilai total tingkat kepentingan paling tinggi adalah produktivitas, tahan hama & penyakit, daya tumbuh, jenis varietas, harga bibit, kemudahan dalam akses bibit, stok bibit (ketersediaan), ketersediaan demplot di lapangan dan tingkat promosi brosur /leaflet yaitu sama-sama sebesar 250 dengan skor rata-rata adalah 5.0 nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21 -

5,00 yang termasuk kedalam kategori sangat penting. Selain atribut tersebut, beberapa atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan termasuk kategori penting yaitu umur tanaman, efisiensi penggunaan pupuk, kualitas kemasan, ukuran bibit dan label bibit. Sementara atribut yang memiliki nilai total tingkat kepentingan paling rendah adalah tanggal kadaluarsa yaitu sebesar 130 dengan skor rata-rata 2.6 termasuk dalam kategori

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN BIBIT TANAMAN KRISAN (*Chrysanthemum sp*) PRODUK BALITHI

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH

tidak penting. Nilai kepentingan atribut-atribut bibit varietas unggul di Kecamatan Sukaresmi secara lengkap dapat terlihat pada tabel 4.17.

Menilai Kinerja Bibit Krisan Varietas Balithi

Pada tabel 4.18, atribut yang memiliki nilai total tingkat kinerja paling tinggi adalah kualitas kemasan dan label bibit masing-masing sebesar 210 dengan skor rata-rata 4.2 nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21-5,00 yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Sedangkan beberapa atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan termasuk kategori baik dengan rentang skala 3.41 –

4.2 yaitu tahan hama & penyakit, umur tanaman, daya tumbuh (berakar), efisiensi penggunaan pupuk, daya simpan, kemudahan dalam akses bibit dan tingkat promosi brosur /leaflet, masing-masing sebesar 200 dengan skor rata-rata 4,0. Atribut yang berada pada rentang 2,61 – 3,4 yang berarti tingkat kinerjanya cukup baik adalah produktivitas (3,4), ukuran bibit (3,4), jenis varietas (3,2), ketersediaan demplot di lapangan (3,6), tanggal kadaluarsa (3,0), harga bibit (3,0) dan stok bibit/ketersediaan (2,8). Dari 16 atribut ternyata tidak terdapat atribut yang memiliki tingkat kinerja yang tidak baik dan tingkat kinerja yang sangat tidak baik.

Tabel 7. Tingkat Kinerja atribut-atribut bibit krisan varietas Balithi.

No	Atribut	Kinerja					Nilai Total	Skor Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
Produk									
1	Produktivitas	-	20	30	12	-	170	3.4	Cukup baik
2	Tahan Hama & penyakit	-	-	-	20	-	200	4.0	Baik
3	Umur Tanaman	-	-	-	20	-	200	4.0	Baik
4	Daya tumbuh (berakar)	-	-	-	20	-	200	4.0	Baik
5	Efisiensi penggunaan pupuk	-	-	-	20	-	200	4.0	Baik
6	Daya simpan	-	-	-	20	-	200	4.0	Baik
7	Kualitas kemasan	-	-	-	16	50	210	4.2	Baik
8	Jenis varietas	-	30	30	10	-	160	3.2	Cukup baik
9	Ukuran bibit	-	-	30	14	-	170	3.4	Cukup baik
10	Tanggal kadaluarsa	-	-	15	-	-	150	3.0	Cukup baik
11	Label bibit	-	-	-	16	50	210	4.2	Baik
Harga									
12	Harga bibit	-	40	30	80	-	150	3.0	Cukup baik
Tempat									
13	Kemudahan akses bibit dalam	-	-	-	20	-	200	4.0	Baik
14	Stok Bibit (Ketersediaan)	-	60	-	80	-	140	2.8	Cukup baik
Promosi									
15	Ketersediaan demplot di lapangan	-	20	-	16	-	180	3,6	Baik
16	Tingkat Promosi Brosur /leaflet	-	-	-	20	-	200	4,0	Biak
JUMLAH							2940	58.8	

Sumber : Data primer (olahan), 2018.

Keterangan :

Tingkat Kinerja

1 = Sangat tidak baik

2 = Tidak Baik

3 = Cukup Baik

4 = Baik

5 = Sangat Baik

Skor rata-rata

1,00 – 1,8 = Sangat Tidak Baik

1,81 – 2,6 = Tidak Baik

2,61 – 3,4 = Cukup Baik

3,41 – 4,2 = Baik

4,21 – 5,0 = Sangat baik

Analisis Customer Satisfaction Index dan Metode Importance-Performance Analysis Terhadap Kepentingan dan Kinerja Atribut Bibit Krisan produk Balithi

Importance-Performance Analysis Kepentingan dan Kinerja Atribut Bibit Krisan Varietas Balithi

Diagram Kartesius yang terbagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik X dan Y. Perhitungan nilai X dan Y, tersebut dilakukan dengan

menggunakan rumus sebagai berikut :
dimana : X = Rata-rata dari skor rata-rata bobot tingkat kinerja merek produk. Y = Rata-rata dari skor rata-rata bobot tingkat kepentingan. K = Banyaknya atribut bibit krisan produk Balithi yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruh hasil perlindungan dimasukkan ke dalam salah satu kuadran yang terdapat pada Diagram Kartesius. Dalam tabel 4.19 menerangkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut bibit krisan produk Balithi.

Tabel 8. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut-atribut Bibit krisan varietas Balithi.

No	Atribut	Kepentingan	Kinerja
1	Produktivitas	5.0	3.4
2	Tahan Hama & penyakit	5.0	4.0
3	Umur Tanaman	4.0	4.0
4	Daya tumbuh (berakar)	4.3	4.0
5	Efisiensi penggunaan pupuk	4.0	4.0
6	Daya simpan	2.8	4.0
7	Kualitas kemasan	3.8	4.2
8	Jenis varietas	4.6	3.2
9	Ukuran bibit	4.0	3.4
10	Tanggal kadaluarsa	2.6	3.0
11	Label bibit	4.2	4.2
12	Harga bibit	5.0	3.0
13	Kemudahan dalam akses bibit	5.0	4.0
14	Stok Bibit (Ketersediaan)	4.3	2.8
15	Ketersediaan demplot di lapangan	5.0	3.6
16	Tingkat Promosi Brosur /leaflet	5.0	4.0
	Total	68.6	58.8
	Sumbu Y	4.3	
	Sumbu X		3.7

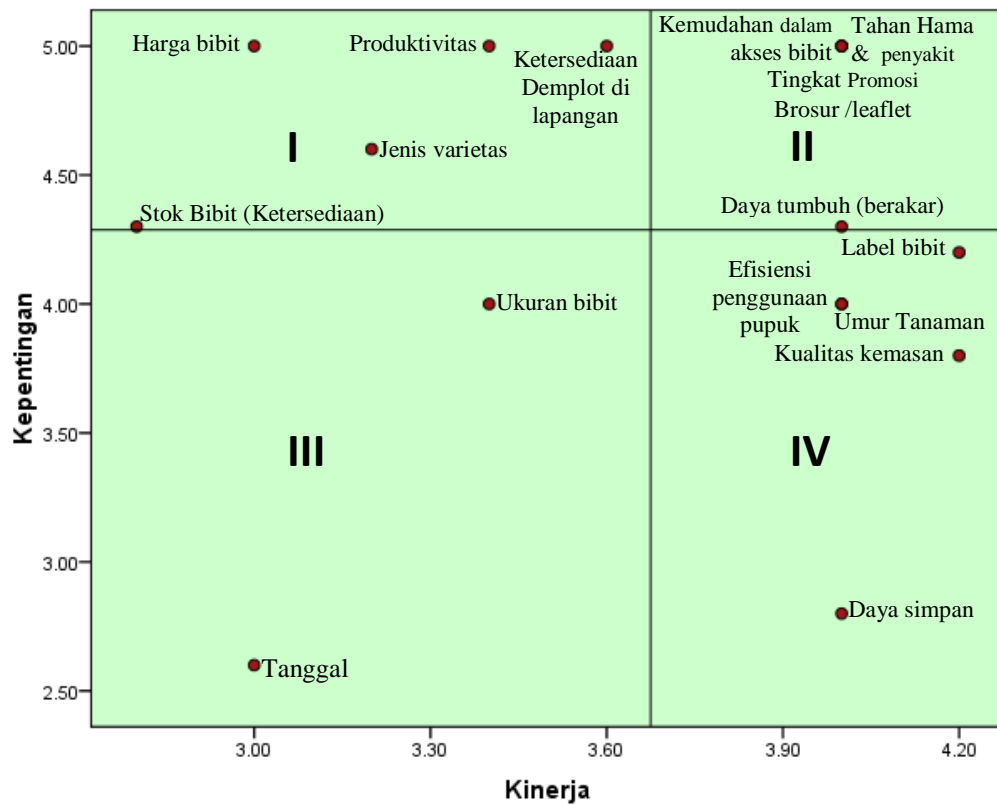
Sumber : data primer (olahan), 2018.

Nilai tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut bibit krisan produk Balithi pada table 4.19, dimasukan kedalam grafik scatterplot sehingga dapat dilihat

gambaran secara keseluruhan dari masing-masing kuadran baik kepentingan maupun kinerja atribut bibit krisan varietas Balithi seperti gambar 4.1 berikut ini.

KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNAAN BIBIT TANAMAN KRISAN (*Chrysanthemum sp*) PRODUK BALITHI

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH



Gambar 1. Grafik Scatterplot IPA Bibit Krisan varietas Balithi.
Sumber : data primer (olahan), 2018.

Berikut ini adalah keterangan dari masing-masing kuadran :

Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut pada kuadran I dianggap penting oleh petani tapi pada kenyataannya atribut-atribut ini kinerjanya belum sesuai dengan apa yang di harapkan petani (tingkat kinerja rendah). Pada kuadran I kinerja berada di bawah rata-rata tetapi tingkat kepentingannya tinggi, sehingga kinerja pada kuadran ini merupakan prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kepuasan konsumen. Pada kuadran ini kinerja atribut perlu ditingkatkan, agar atribut tersebut dapat masuk pada kuadran II. Atribut yang berada pada kuadran I di antaranya adalah produktivitas, jenis varietas, harga bibit, stok bibit (ketersediaan) dan ketersediaan demplot di lapangan.

Kuadran II (Pertahankan Posisi)

Pada kuadran II menunjukkan atribut tahan hama & penyakit, daya tumbuh (berakar), kemudahan dalam akses bibit dan tingkat promosi brosur /leaflet yang memuaskan bagi konsumen. Atribut-atribut yang dalam kuadran II menjadi kekuatan karena memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kerja yang tinggi. Atribut pada kuadran ini harus dapat dipertahankan karena memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh konsumen. Atribut-atribut tersebut bagi petani sudah sesuai dengan standar.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah. Atribut yang berada pada kuadran III diantaranya adalah ukuran bibit dan tanggal kadaluarsa.

Kuadran IV

Atribut-atribut dalam kuadran ini adalah atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja yang baik. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah efisiensi penggunaan pupuk, label bibit, umur tanaman, kualitas kemasan dan daya simpan.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* atau Indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh terhadap kinerja bibit krisan produk

Balithi. Hal ini diukur melalui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan dari atribut-atribut varietas unggul. Pada tabel 4.20, menunjukkan bahwa indeks kepuasan petani terhadap penggunaan bibit krisan produk Balithi sebesar 72,80%. Nilai tersebut berada pada rentang 60% sampai dengan 80 % yang artinya petani merasa puas terhadap kinerja yang ada pada atribut-atribut bibit krisan produk Balithi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja atribut-atribut yang ada pada bibit krisan produk Balithi baik sehingga dapat memuaskan petani. Tentu saja indeks kepuasan ini harus ditingkatkan hingga mencapai 100%.

Tabel 9. Analisis *Customer Satisfaction Index*.

No	Atribut	<i>Mean Importance Score (MIS)</i>	<i>Mean Satification Score (MSS)</i>	<i>Weighting Factors (WF)</i>	<i>Weight Score (WS)</i>
1	Produktivitas	5.00	3.40	0.07	0.25
2	Tahan Hama & penyakit	5.00	4.00	0.07	0.29
3	Umur Tanaman	4.00	4.00	0.06	0.23
4	Daya tumbuh (berakar)	4.30	4.00	0.06	0.25
5	Efisiensi penggunaan pupuk	4.00	4.00	0.06	0.23
6	Daya simpan	2.80	4.00	0.04	0.16
7	Kualitas kemasan	3.80	4.20	0.06	0.23
8	Jenis varietas	4.60	3.20	0.07	0.21
9	Ukuran bibit	4.00	3.40	0.06	0.20
10	Tanggal kadaluarsa	2.60	3.00	0.04	0.11
11	Label bibit	4.20	4.20	0.06	0.26
12	Harga bibit	5.00	3.00	0.07	0.22
13	Kemudahan dalam akses bibit	5.00	4.00	0.07	0.29
14	Stok Bibit (Ketersediaan)	4.30	2.80	0.06	0.18
15	Ketersediaan demplot di lapangan	5.00	3.60	0.07	0.26
16	Tingkat Promosi Brosur /leaflet	5.00	4.00	0.07	0.29
Total		68.6	58.8		3.68
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>					72.80

Sumber : data primer (olahan), 2018.

Keterangan:

0 < CSI ≤ 20 %	: Sangat Tidak Puas
20 % < CSI ≤ 40 %	: Tidak Puas
40 % < CSI ≤ 60 %	: Biasa
60 % < CSI ≤ 80 %	: Puas
80 % < CSI ≤ 100 %	: Sangat Puas

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

1. Kesimpulan berdasarkan karakteristik petani responden di Kecamatan Sukaresmi adalah sebagai berikut :

- a) Karakteristik petani responden di Kecamatan Sukaresmi mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 86 %, 34 % responden berada pada rentang 31 sampai 40 tahun dan memiliki jumlah anggota keluarga 1 sampai 3 orang. Tingkat pendidikan akhir responden mayoritas lulusan sekolah dasar sebesar 80%, besar penghasilan kurang dari Rp 2.000.000. Responden menjadikan usaha budidaya tanaman krisan ini merupakan pekerjaan utama dengan lama penanaman rata-rata 10 tahun. Sebanyak 90% responden tidak memiliki lahan sendiri dengan luas lahan yang digarap antara 1000 sampai dengan 5000 m². Mayoritas responden yaitu 80% menanam 3 kali dalam 1 tahun atau 3 musim tanam dengan varietas yang ditanam adalah varietas Balithi dan varietas bukan Balithi.
- b) Proses keputusan pembelian memiliki lima tahapan, yaitu tahapan pengenalan kebutuhan, tahapan pencarian informasi, tahapan evaluasi alternatif, tahapan keputusan pembelian dan tahapan pasca pembelian. Pada tahapan Pengenalan Kebutuhan umumnya para petani ingin mendapatkan keuntungan dengan memakai bibit varietas unggul (90%). Petani menilai bahwa penggunaan bibit varietas unggul sangat penting (90%) dan sebagian petani menganggap penting (10%). Harapan petani dengan menggunakan bibit varietas unggul maka akan menghasilkan kualitas yang lebih baik (100%). Sumber informasi umumnya diperoleh melalui PPL/ Kelompok tani

sebesar (64%), teman (20%), keluarga (10%) dan 6% dari media masa cetak dan elektronik. Pada proses evaluasi alternatif yang sangat penting untuk dipertimbangkan adalah kemudahan mendapatkan bibit (ketersediaan bibit) sebanyak 40%, harga benih yang terjangkau (30%), tahan terhadap Hama dan Penyakit (20%) dan produktivitas (hasil panen) yang tinggi (10%). Tempat pembelian bibit yang dipilih responden adalah di penangkar benih sebanyak 100% dengan alasan kualitas bibit terjamin (100%). Mayoritas jarak tempuh dari rumah petani ke tempat pembelian bibit (penangkar benih) sekitar 1-5 km sebanyak 100%. Mayoritas petani (80%) membeli bibit krisan sebanyak tiga kali dalam satu tahun dan sisanya yaitu 20% membeli bibit 2 kali dalam setahun, pembelian bibit disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing petani. Harga bibit yang dibeli oleh petani adalah Rp100-150 sebanyak 60% dan Rp 175-200 sebanyak 40%. petani responden merasa puas terhadap bibit yang digunakan (100%) karena memiliki produktivitas yang tinggi serta tahan hama dan penyakit. Jika bibit yang biasa digunakan mengalami kenaikan harga, maka petani tidak jadi membeli (100%). Jika bibit yang biasa dipakai tidak tersedia di tempat biasa membeli, sebanyak 60% petani memilih menanam bibit hasil penangkaran sendiri dan 40% petani lainnya membeli varietas lainnya.

2. Analisis sikap dan kepuasan petani terhadap kepentingan dan kinerja atribut-atribut bibit krisan produk Balithi.

- a) Tingkat kepentingan paling tinggi adalah produktivitas, tahan hama & penyakit, daya tumbuh, jenis varietas, harga bibit, kemudahan

dalam akses bibit, stok bibit (ketersediaan), ketersediaan demplot di lapangan dan tingkat promosi brosur /leaflet. Sementara atribut yang memiliki nilai total tingkat kepentingan paling rendah adalah tanggal kadaluarsa yaitu sebesar 130 dengan skor rata-rata 2.6 termasuk dalam kategori tidak penting.

- b) Atribut yang memiliki nilai total tingkat kinerja paling tinggi adalah kualitas kemasan dan label bibit masing-masing sebesar 210 dengan skor rata-rata 4.2 nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21-5,00 yang termasuk kedalam kategori sangat baik. Sedangkan beberapa atribut yang memiliki tingkat kinerja tinggi dan termasuk kategori baik dengan rentang skala 3.41 – 4.2 yaitu tahan hama & penyakit, umur tanaman, daya tumbuh (berakar), efisiensi penggunaan pupuk, daya simpan, kemudahan dalam akses bibit dan tingkat promosi brosur /leaflet, masing-masing sebesar 200 dengan skor rata-rata 4,0. Atribut yang berada pada rentang 2,61 – 3,4 yang berarti tingkat kinerjanya cukup baik adalah produktivitas (3,4), ukuran bibit (3,4), jenis varietas (3,2), ketersediaan demplot di lapangan (3,6), tanggal kadaluarsa (3,0), harga bibit (3,0) dan stok bibit/ketersediaan (2,8).
- c) Berdasarkan hasil analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut-atribut yang berada pada kuadran I dianggap penting oleh petani tapi pada kenyataannya atribut-atribut ini kinerjanya belum sesuai dengan apa yang di harapkan petani (tingkat kinerja rendah). Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya adalah produktivitas, jenis varietas, harga bibit, stok bibit (ketersediaan) dan ketersediaan demplot di lapangan. Kuadran ini harus ditingkatkan menjadi kuadran

II. Pada kuadran II menunjukkan atribut tahan hama & penyakit, daya tumbuh (berakar), kemudahan dalam akses bibit dan tingkat promosi brosur /leaflet yang memuaskan bagi konsumen. Atribut-atribut yang dalam kuadran II menjadi kekuatan karena memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kerja yang tinggi. Atribut pada kuadran ini harus dapat dipertahankan karena memberikan tingkat kepuasan yang diinginkan oleh konsumen. Atribut-atribut tersebut bagi petani sudah sesuai dengan standar. Kuadran III merupakan atribut dengan tingkat kepentingan rendah dan kinerja rendah. Atribut yang berada pada kuadran III diantaranya adalah ukuran bibit dan tanggal kadaluarsa. Pada kuadran ini, tingkat kepentingan dan tingkat kinerja rendah sehingga bisa berpengaruh. Kuadran IV Atribut-atribut dalam kuadran ini adalah atribut yang memiliki tingkat kepentingan rendah namun memiliki kinerja yang baik. Atribut yang berada pada kuadran ini adalah efisiensi penggunaan pupuk, label bibit, umur tanaman, kualitas kemasan dan daya simpan.

- d) Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan konsumen menunjukkan bahwa indeks kepuasan petani terhadap penggunaan bibit krisan produk Balithi sebesar 72,80%. Nilai tersebut berada pada rentang 60% sampai dengan 80 % yang artinya petani merasa puas terhadap kinerja yang ada pada atribut-atribut bibit krisan produk Balithi. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja atribut-atribut yang ada pada bibit krisan produk Balithi baik sehingga dapat memuaskan petani.

SARAN

1. Saran untuk Dinas Pertanian Kabupaten Cianjur

NURJAYA dan LAILY QODRIYAH

**KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PENGUNAAN BIBIT TANAMAN
KRISAN (*Chrysanthemum sp*)
PRODUK BALITHI**

- a. Mensosialisasikan kepada generasi muda tentang pertanian khususnya budidaya tanaman krisan bahwa pertanian itu menarik dan menguntungkan.
 - b. Mengadakan pendidikan non-formal kepada petani karena mayoritas petani berpendidikan rendah, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan mereka.
 - c. Mengadakan pelatihan untuk petani seperti pelatihan pasca panen untuk meningkatkan nilai jual dan pendapatan petani. Contohnya : mengolah krisan menjadi chrysanthemum tea atau pelatihan merangkai bunga.
2. Saran untuk Balithi
- a. Balithi harus mensosialisasikan produknya kepada masyarakat khususnya kepada petani supaya lebih dikenal.
 - b. Diupayakan pengembangan varietas yang lebih baik dan dapat diterima seperti warna yang lebih menarik, produktivitas yang tinggi dan lebih tahan hama dan penyakit.
 - c. Atribut pada kuadran II harus dapat dipertahankan karena memberikan
 - d. tingkat kepuasan yang diinginkan oleh konsumen. Pada kuadran II menunjukkan atribut tahan hama & penyakit, daya tumbuh (berakar), kemudahan dalam akses bibit dan tingkat promosi brosur /leaflet yang memuaskan bagi konsumen.
 - e. Atribut yang berada di kuadran I harus diperbaiki atau perlu ditingkatkan kinerjanya, agar atribut tersebut dapat masuk pada kuadran II. Atribut yang berada pada kuadran I diantaranya adalah produktivitas, jenis varietas, harga bibit, stok bibit (ketersediaan) dan ketersediaan demplot di lapangan.
 - f. Diharapkan penetapan harga bibit Balithi disesuaikan dengan pasaran sehingga lebih terjangkau oleh petani.
 - g. Melakukan demplot di banyak tempat.
 - h. Mengoptimalkan peran PPL untuk mensosialisasikan produk Balithi karena PPL sangat dekat dengan petani.
 - i. Membentuk kerjasama dengan kelompok tani untuk memudahkan petani mendapatkan bibit.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah I, Aan Julia, Westi Riani. 2013. Pengaruh Dari Nilai-Nilai Islam Terhadap Kinerja Kerja . Mimbar, Vol. 29. No. 2.
- Anoraga, Pandji. 2009. *Manajemen Bisnis, Cetakan Keempat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arief Muhammad Nasution .2017. Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Bunga Krisan (*Chrysanthemum Sp.*) Di Kota Medan. *Skripsi* .Universitas Sumatera Utara.
- Bambang Irawan. 2014. *Agribisnis Hortikultura: Peluang Dan Tantangan Dalam Era Perdagangan Bebas Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sosial Ekonomi Pertanian*. Bogor.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- _____ 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Jakarta: Liberty.
- Boeree. 2008. *Berbagai Teori Karakteristik Manusia*. Jakarta: Pustaka.
- BPS 2016. *Statistik Tanaman Hias (Statistics of Ornamental Plants) Indonesia 2016*.
- Darlah, Kurniasih, D & Handayati, W, 2010. Persilangan Dan Seleksi Untuk Mendapatkan Varietas Unggul Baru Mawar Potong Berwarna Merah. *J.Hort.* Vol. 20, No. 2.

- Engel, J.F. et.al. 1994. *Consumer Behavior Jilid 1, Alib Babasa Budiyanto*. Jakarta: Binarupa Aksara.
<http://balithi.litbang.pertanian.go.id/berita-251-mengenal-tanaman-hias-dan-budidayanya.html>. Diakses 20 des 2017.
- <http://balithi.litbang.pertanian.go.id/2016/berita-364-bunga-krisan-tidak-hanya-indah.html>
- <http://www.ahlinyakesehatanherbal.com/kandungan-dan-manfaat-chrysanthemum-bunga-krisan-untuk-kesehatan/> diakses tanggal 23 oktober 2017.
- <https://id.wikipedia.org/wiki/Preferensi> diakses tanggal 23 oktober 2017.
- <http://www.ahlinyakesehatanherbal.com/kandungan-dan-manfaat-chrysanthemum-bunga-krisan-untuk-kesehatan/> diakses tanggal 23 oktober 2017.
- Juliandi A, Irfan, Manurung S. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kuntjojo. 2009. *Metode Penelitian*. Kediri: Universitas Nusantara PGRI Lungan, R. 2006. *Aplikasi Statistika dan Hitung Peluang*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Nurmalinda. Nur Qomariah Hayati 2014. Preferensi Konsumen Terhadap Krisan Bunga Potong dan Pot. *Jurnal Hortikultura*. Volume 24 no 4
- _____. 2014. Dampak Adopsi Vub Krisan Terhadap Pengembangan Krisan Nasional. *Jurnal Hortikultura*. Volume 24 no 8.
- Perwataatmadja KA, Tanjung H. 2007. *Bank Syariah (Teori, Praktik, dan Peranannya)*. Jakarta.
- Putong, Iskandar. 2009. *Economics : Pengantar Mikro dan Makro*. Edisi Ketiga. Jakarta : Mitra Wacana Media. *Rencana Strategis Direktorat Jenderal Hortikultura 2015 – 2019*
- Rukmana. R., & A.E. Mulyana. 1997. *Budidaya Krisan*. Yogyakarta: Kanisius..
- Schiffman dan Kanuk. 2008. *Perilaku konsumen Edisi 7*. Indeks: Jakarta.
- Slameto Lubis, N. 2000. *Adopsi Teknologi Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya*. Medan: USU Press.
- Soedarjo, M 2010, Diseminasi teknologi produksi stek benih besar krisan yang sehat (bebas cendawan > 90%), murah (Rp200,00/setek) dan seragam melalui demplot terkendali (screen house di Jatim, daerah istimewa Yogyakarta dan Bali (60.000 benih), Km.ristek.go.id/index.php/klasifikasi/detail/20746.
- Statistik Produksi Hortikultura tahun 2014. Direktorat Jenderal Hortikultura, Kementerian Pertanian.
- Sudiby 2002 *Perilaku Konsumen dan Kesenambungan Kebutuhan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sumarwan U. 2003. *Perilaku Konsumen Teori dan Peranannya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Yadi Rusyadi . 2014. Analisis Sikap Dan Kepuasan Petani Terhadap Atribut Benih Padi Hibrida Maro Di Kabupaten Subang Jawa Barat. *Tesis*. Institut Pertanian Bogor