

ANALISIS KEPENTINGAN DAN KEPUASAN ANGGOTA KELOMPOK TANI (POKTAN) TERHADAP PELAYANAN SUB TERMINAL AGRIBISNIS (STA) CIGOMBONG KABUPATEN CIANJUR

ANALYSIS OF THE INTEREST AND SATISFACTION OF FARMER GROUP (POKTAN) MEMBERS WITH THE SERVICES OF THE AGRIBUSINESS SUB TERMINAL (STA) CIGOMBONG, CIANJUR REGENCY

Oleh:

¹Ghaida Aghnia Zahirah, ²Rosda Malia, ³Junialdi Dwijaputra

Email:

¹ghaidaaghniazahirah@gmail.com, ²lia.rosda@yahoo.com, ³aldi@unsur.ac.id

^{1,3}Prodi Agribisnis, Fakultas Sains Terapan, Universitas Suryakencana

²Prodi Administrasi Bisnis Internasional, Fakultas Sains Terapan, Universitas Suryakencana

Masuk: 01 Maret 2023	Penerimaan: 06 April 2023	Publikasi: 21 Juni 2023
----------------------	---------------------------	-------------------------

ABSTRAK

Dunia pertanian menjadi hal yang selalu diperhatikan oleh pemerintah ataupun masyarakat umum hal-hal yang diperhatikan meliputi: proses budidaya, panen, dan pasca panen. Dalam hal pasca panen sering kali petani kebingungan untuk memasarkan hasil panennya, karena harga jual yang relatif rendah dan relasi yang tidak cukup luas. Untuk mengatasi masalah tersebut pemerintah melalui dinas pertanian membentuk Sub Terminal Agribisnis (STA) yang bertujuan untuk menampung dan mendistribusikan hasil panen petani secara tepat dan wajar serta untuk mempermudah proses birokrasi. Penelitian ini dilakukan di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong pada bulan Maret 2022. Secara umum bertujuan untuk (1) mengetahui pelayanan apa saja yang ada di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong (2) untuk mengetahui nilai kepentingan dan kepuasan anggota kelompok tani terhadap pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong. Menganalisis sikap dan kepuasan anggota kelompok tani terhadap pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong 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. Nilai *Customers Satisfactions Index (CSI)* pada penelitian ini sebesar 77,45 berada pada rentang 66,99-80,99 yang berarti, secara umum indeks kepuasan anggota kelompok tani berada pada kriteria "Puas".

Kata Kunci: Pertanian, Birokrasi, Pelayanan, Impementasi

ABSTRACT

The world of agriculture is something that the government or the general public always pays attention to, things that are considered include the process of cultivation, harvesting, and post-harvest. In terms of post-harvest, farmers are often confused about marketing their harvests, due to the relatively low selling price and insufficient relations. To overcome this problem, the government through the agricultural service established the Agribusiness Sub Terminal (STA) which aims to accommodate and distribute farmers' harvests appropriately and fairly and to facilitate the bureaucratic process of Agribusiness Sub Terminal (STA) by forming farmer groups. This research was conducted at the Cigombong Agribusiness Sub Terminal (STA) in March 2022. In general, it aims to find out what services are available at the Cigombong Agribusiness Sub Terminal (STA) as well as to determine the importance and satisfaction of farmer group members towards the Agribusiness Sub Terminal services (STA) Cigombong. Analyzing the attitudes and satisfaction of farmer group members towards the Cigombong Agribusiness Sub Terminal (STA) service using primary and secondary data. The data is processed and analyzed qualitatively (descriptively) and quantitatively. Qualitative analysis was conducted to determine the characteristics of farmers. Quantitative analysis was performed using the Important Performance Analysis (IPA) and Customers Satisfaction Index (CSI) used to measure customer satisfaction. The value of the Customers Satisfaction Index (CSI) in this study of 77.45 is in the range of 66.99-80.99 which means, in general, the satisfaction index of members of the farmer group is in the "Satisfied" criteria.

Keywords: Agriculture, Bureaucracy, Service, Implementation

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 (Laily Qodriyah, 2018). Kebijakan pertanian mengenai pemasaran hasil pertanian menurut Direktorat Jendral Pengolahan dan Pemasaran Hasil Pertanian Tahun 2015 yaitu salah satunya mengenai kebijakan pemasaran domestik. Berdasarkan UU No. 19 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani, menyatakan bahwa perlu adanya pengembangan sistem dan sarana dalam pemasaran domestik yang diselenggarakan melalui pembentukan Sub Terminal Agribisnis (STA). Selain daripada itu, Kebijakan pembentukan STA di Kabupaten Cianjur direalisasikan melalui Peraturan Bupati Cianjur Nomor 02 Tahun 2018 mengenai pembentukan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) di lingkungan pemerintahan Kabupaten Cianjur. Aktivitas pemasaran produk pertanian melalui sarana pemasaran STA berkaitan dengan distribusi produk pertanian, merupakan satu aktivitas pelayanan dan rutin yang dilakukan STA (Suryana et al., 2021).

Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong berfokus pada tanaman hortikultura. STA ini memberikan Pelayanan di antaranya sebagai tempat pemasaran produk, informasi pemasaran produk pertanian, pendistribusian produk pertanian, unit usaha atau koperasi dan administrasi anggota kelompok tani binaan STA. Dari pemaparan tersebut, peneliti tertarik untuk mengkajilebih jauh mengenai pelayanan apa saja yang ada di STA Cigombong juga nilai kepentingan dan kepuasan anggota kelompok tani terhadap pelayanan STA Cigombong. Sub Terminal Agribisnis (STA) menurut Direktorat Jenderal Pengelolaan dan Pemasaran Hasil Pertanian (2015) merupakan suatu tempat atau sarana pemasaran yang dibangun secara spesifik untuk melayani dan melaksanakan kegiatan distribusi dan pemasaran hasil petanian petani atau pelaku usaha pertanian dari sumber produksi ke lokasi tujuan pemasaran (Anugrah, 2016). Tujuan dibentuknya Sub Terminal Agribisnis (STA) menurut Direktorat Jenderal Hortikultura tentang Petunjuk Teknis Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hortikultura (2019) adalah untuk menyediakan fasilitas, pembinaan, pengawalan, dan pendampingan, serta bimbingan teknis pengembangan pemasaran komoditas hortikultura, meningkatkan dan menguatkan akses pemasaran komoditas hortikultura pada tingkat farm gate, pasar domestik, dan internasional, memperkuat kelembagaan pemasaran pada tingkat farm gate, dan mengembangkan dan mengoptimalkan pelayanan informasi pemasaran komoditas hortikultura.

Sedangkan, sasaran utama pembangunan Sub Terminal Agribisnis pada dasarnya adalah untuk meningkatkan pemasaran komoditas hortikultura lokal di pasar domestik, meningkatkan ekspor produk hortikultura di pasar internasional, memotong atau memperpendek mata rantai pemasaran, stabilitas harga komoditas hortikultura unggulan, tersediannya data dan informasi pemasaran yang cepat, tepat, akurat, *up to date*, dan kontinyu, tersebarnya informasi pemasaran meliputi informasi harga, informasi pemasok, biaya usahatani, biaya pemasaran, data supplier, peningkatan kredibilitas dan kinerja petugas PIP serta Analisis Pemasaran Hasil Pertanian (APHP). Pelayanan di STA Cigombong terdiri dari sarana dan prasarana pasca panen seperti kantor, tempat pengumpulan produk tempat pencucian, gudang pendingin, tempat sortasi, pengemasan dan pelabelan serta sortasi (Widiani, n.d.)

Philip Kotler *dalam* Alma (2016) mengungkapkan bahwa, kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan *service* yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut

Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi petani. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh Sub Terminal Agribisnis maka kepuasan yang dirasakan oleh petani dan kelompok tani akan semakin tinggi.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock dan Wirtz, 2011). Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk, jasa atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.

Pada pelaksanaan program magang industri di Sub Terminal Agribisnis Cigombong, ditemukan keluhan dari anggota kelompok tani terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong. Dan pada penelitian terdahulu oleh Abdul Sidiq (2008) penelitian tersebut menghasilkan temuan bahwa, pelayanan distribusi dan pemasaran Sub Terminal Agribisnis sudah baik, tetapi masih ada beberapa pelayanan yang harus di perbaiki seperti pelayanan informasi dan koperasi. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Terminal Agribisnis (STA) Cigombong kepada anggota kelompok tani.

Penelitian ini penting dilakukan untuk mengukur seberapa baik pelayanan yang telah diberikan, dan untuk mencapai loyalitas konsumen, kepuasan konsumen terhadap pelayanan merupakan ujung tombak Sub Terminal Agribisnis (STA). Dengan harapan Sub Terminal Agribisnis Cigombong dapat mengetahui serta mengantisipasi secara jelas tentang apa yang dibutuhkan dan diinginkan petani dan kelompok tani terhadap pelayanan distribusi, pemasaran sayuran, koperasi dan informasi. Berdasarkan pemaparan tersebut, maka penelitian ini diberi judul “Analisis Kepentingan Dan Kepuasan Anggota Kelompok Tani (POKTAN) Terhadap Pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong Kabupaten Cianjur”.

Berdasarkan pemaparan diatas, tujuan penelitian untuk :

1. Pelayanan di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong.
2. Tingkat kepuasan dan kepentingan anggota kelompok tani pada pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong.

METODELOGI

Penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong, Kecamatan Pacet, Kabupaten Cianjur. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada bulan Februari 2022 sampai dengan bulan April 2022.

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara :

1. **Observasi**

Suatu metode dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti. Rianse (2011), menjelaskan bahwa observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan dengan indera penglihatan beserta indera yang lainnya dan pengajuan pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Data yang diperoleh yaitu alur pelayanan di STA Cigombong.

2. **Wawancara**

Suatu metode pengambilan data menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan. Rianse (2011), menjelaskan bahwa wawancara adalah kegiatan mencari bahan (keterangan, pendapat) melalui tanya jawab lisan dengan siapa saja yang diperlukan. Data yang di peroleh yaitu: profil STA Cigombong, struktur organisasi STA Cigombong, daftar anggota kelompok tani binaan dan pelayanan yang ada di STA Cigombong.

3. **Kuisisioner**

Suatu metode dengan teknik yang mengacu terhadap pertanyaan yang terstruktur. Kusumah (2011), kuisisioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Data yang diperoleh yaitu: Nilai kepentingan dan kepuasan petani terhadap pelayanan STA Cigombong.

4. **Dokumentasi**

Suatu metode pengumpulan data catatan peristiwa. Satori (2011), dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian kemudian ditelaah dan menambah pembuktian suatu kejadian. Data yang diperoleh yaitu: sejarah STA Cigombong, profil STA Cigombong dan struktur organisasi STA Cigombong.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 50 orang anggota kelompok tani binaan STA Cigombong, penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan responden dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan untuk responden dalam penelitian adalah responden dengan kriteria anggota kelompok tani yang menggunakan pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong dan bersedia di jadikan responden.

Variabel Penelitian	Konsep Variabel	Indikator	Sumber Data	Skala Pengukuran	Pengolahan
Pelayanan	Menurut Kotler (2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun.	Pemasaran Distribusi Koperasi Administrasi Informasi	Primer		Deskriptif
Kepentingan	Menurut Rankin <i>et al</i> , 2012), teori pemangku kepentingan merupakan sebuah teori yang menggabungkan kepentingan dari berbagai pemangku kepentingan yang lebih luas dalam suatu entitas, bukan hanya para pemegang saham.	Sangat penting, Penting, Cukup Penting, Tidak penting, Sangat tidak penting.	Primer	Skala Likert	Deskriptif
Kepuasan	Kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Menurut Zikmund <i>et al</i> , (2003) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya.	Sangat puas, Puas, Cukup Puas, Tidak puas, Sangat tidak puas.	Primer	Skala Likert	Deskriptif

1. Data Primer

Data primer adalah Menurut Sugiyono (2014) data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sumber pertama atau sumber asli (langsung dari informan). Data primer ini diperoleh secara langsung dari responden yaitu anggota kelompok tani binaan STA Cigombong dan petugas STA Cigombong.

2. Data Sekunder

Data Menurut Sugiyono (2014) sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, yang mengacu pada informasi yang di kumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi, publikasi pemerintah daerah. Data Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis aspek lingkungan internal dan lingkungan eksternal serta pelayanan STA Cigombong. Dalam menjawab tujuan penelitian pertama dan kedua peneliti menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis* dan *Customer satisfaction index*.

- a. Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix* yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran.
- b. *Customer satisfaction index* (survei kepuasan pelanggan) riset kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan metode survey melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, wawancara *online*, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan serta memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian pada para pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 50 orang responden, maka dapat diketahui beberapa karakteristik responden anggota kelompok tani binaan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong meliputi : Karakteristik berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh laki-laki sebanyak 86%, karakteristik berdasarkan umur mayoritas 46-50 tahun sebanyak 38%, karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan terakhir mayoritas SMA sebanyak 50, karakteristik berdasarkan rata-rata jumlah pendapatan mayoritas pada angka 2-5 juta perbulan sebanyak 36 responden, dan karakteristik berdasarkan lama memasok mayotitas lebih dari 5 tahun sebanyak 47 responden.

Data tentang pelayanan di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong di peroleh dari hasil wawancara, narasumber pertama yaitu Kepala UPTD Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong, bernama Bapak Dedi Sumiaji Sp, Beliau resmi menjabat sebagai Kepala UPTD Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong pada Tahun 2022. Narasumber kedua yaitu salah satu pengurus Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong, bernama Bapak Dheni Sanjaya petugas PIP atau Fungsional APHP (Analisis Pasar Hasil Pertanian), Bapak Dheni Sanjaya sudah lebih dari lima tahun bekerja di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong.

Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong memiliki berbagai pelayanan diantaranya:

1. Pelayanan Informasi, bertugas untuk, memberikan informasi kepada pelaku agribisnis khususnya kepada para petani, anggota kelompok tani dan pelaku usaha.
2. Pelayanan Administrasi, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan dan administrasi keanggotaan.
3. Pelayanan Kooperasi, berperan dalam melakukan usaha Agribisnis, investasi, permodalan dan memberikan informasi pasar bagi kepentingan pelaku agribisnis sesuai AD/ART Koperasi Sub Terminal Agribisnis (STA)
4. Pelayanan Pemasaran, merupakan suatu proses menciptakan dan menyampaikan jasa yang dibutuhkan konsumen, untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan melalui kegiatan promosi, dengan tujuan memasarkan produk yang Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong dan mencapai target penjualan.
5. Pelayanan Distribusi Sayuran, mendistribusikan sayuran secara local, regional, antar pulau dan antar Negara. Kota-kota besar yang sudah menjadi sasaran

pendistribusian secara terus menerus diantaranya Bogor, Bekasi, Jakarta dan Tangerang. Pendistribusian sayuran mencapai 50 ton/hari.

Pelayanan dan program Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong sudah berjalan sejak Tahun 2018. Fasilitas pelayanan dilakukan pada hari kerja yaitu senin sampai jumat, tetapi untuk kegiatan sortasi, *grading*, *packaging*, pemasaran dan pendistribusian sayuran dilakukan setiap hari.

Analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*)

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 kerja atribut dapat memenuhi kebutuhan dari responden menggunakan metode analisis IPA (*Importance-Performance Analysis*). Berikut hasil analisis kuesioner nilai kepentingan responden :

Tabel 2 : Hasil Analis Nilai Kepentingan

NO	Atribut	Kepentingan					Nilai Total	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Pelayanan Pemasaran	-	-	-	13	37	237	4,74	Sangat Penting
2	Pelayanan Distribusi	-	-	-	15	35	235	4,70	Sangat Penting
3	Pelayanan Koperasi	1	-	3	16	30	224	4,48	Sangat Penting
4	Pelayanan Administrasi	-	-	4	18	28	224	4,48	Sangat Penting
5	Pelayanan Informasi	-	-	-	15	35	235	4,70	Sangat Penting
Jumlah								23,10	

Sumber: Data Primer, 2022

Keterangan :

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 semua pelayanan dianggap sangat penting. Atribut yang memiliki nilai total tingkat kepentingan paling tinggi adalah pemasaran, distribusi dan informasi dengan rata-rata sama besar adalah 4,7. Nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21 – 5,0 yang termasuk kedalam kategori sangat penting. Berikut hasil analisis kuesioner kinerja dari

Tabel 3: Hasil Analisis Kinerja

NO	Atribut	Kinerja					Nilai Total	Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5			
1	Pelayanan Pemasaran	-	1	3	29	17	212	4,24	Sangat Baik
2	Pelayanan Distribusi	-	-	6	30	14	208	4,16	Baik
3	Pelayanan Koperasi	-	5	24	14	7	173	3,46	Baik
4	Pelayanan Administrasi	-	-	32	13	5	173	3,46	Baik
5	Pelayanan Informasi	-	2	14	16	18	200	4,00	Baik
Jumlah							966	19,33	

Sumber: Data Primer, 2022

Keterangan:

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,

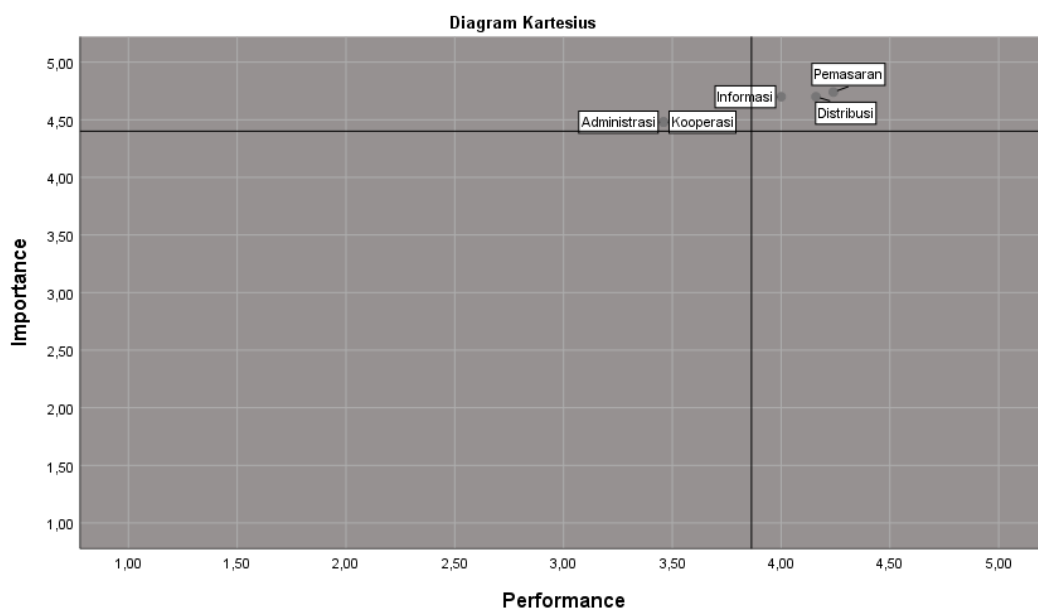
4,21 – 5,0 = Sangat baik

Atribut yang memiliki tingkat kinerja paling tinggi adalah pelayanan pemasaran, dengan nilai rata-rata 4,2 nilai tersebut berada pada rentang skala 4,21 – 5,0, artinya tingkat kinerja pelayanan pemasaran termasuk kedalam kategori sangat baik. Pelayanan pemasaran dianggap sangat puas kinerjanya oleh petani responden, karena pemasaran sayuran di Sub Terminal Agribisnis dilakukan setiap hari selama stok sayuran dari petani masih tersedia. Atribut pelayanan distribusi juga dinilai baik dengan nilai rata-rata 4,16 nilai tersebut berada pada rentang skala 3,41 – 4,2. Sama halnya dengan kegiatan pemasaran, kegiatan distribusi sayuran dilakukan setiap hari, sebanyak 50 ton sayuran didistribusikan keluar kota, sehingga pelayanan distribusi dinilai sangat baik kinerjanya. Sedangkan atribut lainnya yaitu pelayanan informasi

dengan total rata-rata 4,0, pelayanan koperasi dan administrasi dengan total rata-rata 3.5 termasuk kedalam katogori baik, karena pelayanannya belum maksimal.

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 menggunakan rumus sebagai berikut : dimana : $X = \text{Rata-rata dari skor rata-rata bobot tingkat kinerja pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong yaitu senilai 3,9.}$ Sedangkan $Y = \text{Rata-rata dari skor rata-rata bobot tingkat kepentingan pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA)Cigombong 4,6.}$ K = Banyaknya atribut pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Nilai tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong pada table 2 dan 3, dimasukan kedalam grafik *scatterplot* sehingga dapat dilihat gambaran secara keseluruhan dari masingmasing kuadran baik kepentingan maupun kinerja atribut Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong seperti gambar berikut ini.

Gambar 1 : Grafik *Scatterplot* Nilai Kepentingan Dan Kinerja.



Berikut ini adalah keterangan dari masingmasing kuadran:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut pada kuadran I dianggap penting oleh petani tetapi, 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 kepentingan

nya 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 pelayanan yang ada di Sub Terminal (STA) Cigombong yang berada pada kuadran I yaitu atribut Administrasi dan Koperasi.

b. Kuadran II (Pertahankan Posisi)

Atribut-atribut yang dalam kuadran II memuat faktor-faktor yang di angga penting oleh petani dan faktor-faktor yang dianggap petani sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga 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 petani.

Pada kuadran II menunjukkan atribut pelayanan pemasaran, pelayanan dan distribusi.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh petani, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan pada variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Tidak ada atribut pelayanan yang ada di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong pada kuadran ini.

d. Kuadran IV (Terlalu Berlebih)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi, agar Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong menghemat biaya. Tidak ada atribut pelayanan yang ada di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong pada kuadran ini.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan konsumen sangat diperlukan, untuk menentukan sasaran-sasaran di masa yang akan datang dan untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dihasilkan oleh suatu atribut. Dalam penghitungan tingkat kepuasan konsumen digunakan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Perhitu ngan tingkat kinerja konsumen dengan menggunakan *Costumer Satisfaction Index* (CSI), memerlukan *Mean Importance Score* (MIS) dan

Mean Satisfaction Score (MSS). *Mean Importance Score (MIS)*, adalah rata-rata dari skor kepentingan atribut yang ada di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong. Sedangkan *Mean Satisfaction Score (MSS)*, adalah rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong dirasakan oleh pelanggan. Berikut merupakan hasil perhitungan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Tabel 4 : Hasil Perhitungan *Mean Importance Score (MIS)* Dan *Mean Satisfaction Score*

No.	Atribut		MIS		MSS
1	Pemasaran	H1	4,74	P1	4,24
2	Distribusi	H2	4,70	P2	4,16
3	Kooperasi	H3	4,48	P3	3,46
4	Administrasi	H4	4,48	P4	3,46
5	Informasi	H5	4,70	P5	4,00
Jumlah			23,10	Jumlah	19,32

Sumber: Data Primer, 2022

Keterangan :

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

Tingkat kepuasan konsumen penting untuk diketahui oleh pelaku usaha (Sub Terminal Agribisnis Cigombong) untuk mengukur seberapa puas konsumen terhadap kinerja yang telah mereka lakukan. Kepuasan konsumen juga dapat berpengaruh terhadap kelangsungan suatu usaha. Apabila harapan (kepentingan) konsumen lebih besar dibandingkan dengan kinerja atau kepuasan dari suatu perusahaan, maka kepuasan konsumen tidak akan terpenuhi dan konsumen dapat bereaksi negatif. Sebaliknya apabila kinerja lebih tinggi dibandingkan dengan harapan (kepentingan) konsumen maka kepuasan terpenuhi dan konsumen akan bereaksi positif. Kepuasan konsumen akan mempengaruhi terjadinya pembelian ulang maupun tidak. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menggunakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja dari masing-masing atribut. Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar 77,45%.

Nilai CSI ini diperoleh dari pembagian antara total nilai *Weight Score (WS)* dengan skala maksimum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 5 dan mengalikan dengan 100%. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 5 :

Tabel 5: Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI) (MSS)*.

Pertanyaan/Pernyataan	WF	WS
1	20,52	87,00
2	20,35	84,64
3	19,39	67,10
4	19,39	67,10
5	20,35	81,39
	WT	387,23
CSI%	77,45	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan indeks kepuasan, nilai *Costumer Satisfaction Index (CSI)* sebesar **77,45** berada pada rentang 66,00-80,99 yang berarti, secara umum indeks kepuasan konsumen Sub Terminal Agribisnis (STA) berada pada kriteria “Puas” berdasarkan tabel kriteria *Costumer Satisfaction Index (CSI)* Dibawah ini.

Tabel 6: Kriteria *Customer Satisfaction Index (CSI) (MSS)*.

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>
81,00-100,00	Sangat puas
66,00-80,99	Puas
51,00-65,99	Cukup Puas
35,00-50,99	Kurang Puas
0,00-34,99	Tidak Puas

Sumber: Irawan, 2004

Pada tabel 5 atribut yang memiliki nilai *Weighted Score (WS)* tertinggi adalah atribut pemasaran sebanyak 87,00%, artinya pelayanan Sub Terminal Agribisnis di bidang pemasaran memberikan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen, karena pelayan pemasaran sayuran membantu para petani untuk memasarkan sayuran hasil panen yang petani miliki, membantu

petani mendapatkan akses pemasaran sayuran, membantu petani dalam mendapatkan harga yang layak dan membantu petani dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga.

Pada tabel 4.5 atribut yang memiliki nilai Weighted Score (WS) terendah adalah atribut pelayanan administrasi dan koperasi, sebesar 67,10 artinya administrasi dan koperasi kurang memberikan kepuasan yang sangat diharapkan oleh konsumen, karena menurut hasil penelitian pelayanan administrasi dan koperasi belum efektif dan terstruktur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong meliputi:
 - a. Pemasaran STA Cigombong yaitu, menciptakan dan menyampaikan jasa yang dibutuhkan konsumen, untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan melalui kegiatan promosi, dengan tujuan memasarkan produk yang STA Cigombong.
 - b. Distribusi STA Cigombong yaitu mendistribusikan sayuran secara lokal, regional, antar pulau dan antar Negara.
 - c. Administrasi STA Cigombong merupakan pelayanan yang berhubungan dengan tata persuratan dan administrasi keanggotaan.
 - d. Koperasi STA Cigombong berperan dalam melakukan usaha Agribisnis, investasi dan permodalan.
 - e. Informasi bertugas untuk memberikan memberikan informasi kepada pelaku agribisnis khususnya informasi pasar.
- a. Kepentingan dan kepuasan Pelayanan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong Semua pelayanan di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong masuk kedalam kategori sangat penting oleh responden.
- b. Pelayanan yang memiliki tingkat kinerja paling tinggi adalah pelayanan pemasaran. Sedangkan atribut lainnya yaitu pelayanan informasi, distribusi, koperasi dan administrasi termasuk kedalam kategori baik.
- c. Pada diagram kartesius *scatterplot*, atribut pelayanan pemasaran, distribusi dan Informasi berada pada kuadran II artinya, pelayanan dianggap penting oleh

petani dan dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan petani, sehingga menjadi kekuatan karena memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kerja yang tinggi. Sedangkan atribut administrasi dan koperasi berada pada kuadran I artinya, pelayanan dianggap penting oleh petani tetapi, pada kenyataannya atribut-atribut ini kinerjanya belum sesuai dengan apa yang diharapkan petani (tingkat kinerja rendah).

- d. Perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* menggunakan skor rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan atau kinerja dari masing-masing atribut. Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh nilai CSI sebesar **77,45**. Berdasarkan indeks kepuasan, nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* berada pada rentang 66,00-80,99 yang berarti, secara umum indeks kepuasan konsumen Sub Terminal Agribisnis (STA) berada pada kriteria “Puas”

SARAN

1. Bagi Dinas Pertanian, Perkebunan, Pangan dan Hortikultura Kabupaten Cianjur :
 - a. Diharap dapat melengkapi fasilitas dan struktur organisasi di UPTD Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong, agar efektivitas pelayanan semakin meningkat
 - b. Diharap membangun Sub Terminal Agribisnis di kecamatan yang lain dalam wilayah Kabupaten Cianjur.
2. Bagi Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong, sebagai pengelola :
 - a. Diharap agar mempertahankan pelayanan pemasaran dan distribusi di STA Cigombong.
 - b. Diharapkan meningkatkan fasilitas pelayanan koperasi, informasi dan administrasi karena di anggap sangat penting bagi petani. Khususnya pada pelayanan koperasi, agar dapat mengaktifkan fasilitas simpan pinjam dan menjual produk olahan petani.
 - c. Diharapkan agar STA Cigombong rutin dalam melakukan evaluasi bagi pelayanan, untuk meningkatkan kinerja dimasa yang akan datang.
3. Bagi petani pemasok diharapkan agar aktif dalam memberikan masukan,

berkenaan dengan pelayanan-pelayanan yang ada di Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong, sehingga petani mendapatkan layanan yang semakin efektif dari Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong.

4. Bagi petani diharapkan agar dapat bergabung ke dengan keanggotaan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong.
5. Bagi penelitian selanjutnya:
 - a. Agar dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya,
 - b. diharap agar melakukan penelitian yang sama dengan responden yang lebih banyak,
 - c. diharapkan dapat mengembangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan petani terhadap pelayanan sub terminal agribisnis (STA) cigombong.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, I. S. (2016). Pengembangan Sub Terminal Agribisnis (STA) dan Pasar Lelang Komoditas Pertanian dan Permasalahannya. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 22(2), 102. <https://doi.org/10.21082/fae.v22n2.2004.102-112>
- Direktorat Jenderal Pengolahan dan Pemasaran Pedoman Umum Kegiatan Pembangunan Pengolahan Dan Pemasaran Hasil Pertanian Tahun Anggaran 2015 Hasil Pertanian. (2015).. Jakarta : Kementerian Pertanian.
- Direktorat Jenderal Hortikultura. (2019). Petunjuk Teknis Pengolahan dan Pemasaran Hasil Hortikultura Tahun 2019. Jakarta : Kementerian Pertanian.
- Kusumah. (2011). Metodologi Penelitian Keperawatan Panduan. Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian. Jakarta : Pustaka Jaya.
- Laily Qodriyah, N. &. (2018). Kepuasan Konsumen Terhadap Penggunaan Bibit Tanaman Krisan (*Chrysanthemum* sp) PRODUK BALITHI. *Agroscience (Agsci)*, 8(2), 160. <https://doi.org/10.35194/agsci.v8i2.522>
- Philip Kotler, Manajemen Pemasaran di Indonesia, (Jakarta: Salemba Empat, 1999), Ed. 1, h.
- Sari, R. N. I., & Hadijah, H. S. (2016). Peningkatan Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 1(1), 204. <https://doi.org/10.17509/jpm.v1i1.3389>
- Rianse. (2012). Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan. Aplikasi. Bandung : Remaja Rosda Karya
- Satori. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Shidqqieqy, Megawati. dan Widiani, Wiwin. (2012). Kontribusi Penanganan Pasca Panen Worter Terhadap Pendapatan Petani Sayuran Binaan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong Desa Ciherang Kabupaten Cianjur. *Journal Of Agrosience*
- Suryana, A., Lisarini, E., & Larasati, A. K. (2021). Pengaruh Penerapan Standard Operating Procedure (Sop) Dan Kebijakan Pertanian Terhadap Efektivitas Layanan Sub Terpminal Agribisnis (Studi Kasus di UPTD Sub Terminal Agribisnis dan Agropolitan Cigombong, Kecamatan Pacet, Kabupaten Cianjur). *Agrosience (Agsci)*, 11(1), 29. <https://doi.org/10.35194/agsci.v11i1.1573>
- Widiani, W. (n.d.). *Terhadap Pendapatan Petani Sayuran Binaan Sub Terminal Agribisnis (STA) Cigombong*. 74–84.