

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pertanian berperan penting dalam kehidupan, pembangunan, dan perekonomian Indonesia. Sebagai negara agraris, sektor pertanian mampu melestarikan sumber daya alam, memberi hidup dan penghidupan, serta menciptakan lapangan pekerjaan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), produk domestik bruto (PDB) lapangan usaha pertanian atas dasar harga berlaku (ADHB) mencapai Rp 2,25 kuadriliun sepanjang 2021. Nilai tersebut berkontribusi sebesar 13,28% terhadap PDB nasional. Kontribusi sektor pertanian terhadap PDB nasional pada tahun 2021 tercatat turun 0,42 persen poin dibanding tahun sebelumnya yang mencapai 13,28%. Jika dibandingkan dengan posisi 2010, kontribusi sektor pertanian juga menyusut sebesar 0,65 persen poin. Jika diukur menurut PDB atas dasar harga konstan (ADHK) 2010, sektor pertanian pada tahun 2021 hanya tumbuh 1,84% dibanding tahun sebelumnya. Meskipun lebih tinggi dibanding tahun 2020, pertumbuhan sektor pertanian tahun 2021 masih lebih rendah dibandingkan dengan sebelum adanya pandemi Covid-19, di mana pertumbuhannya selalu di atas 3% seperti terlihat pada tabel berikut :

Tabel 1.1 Pertumbuhan Sektor Pertanian terhadap PDB Nasional (2010-2021)

No	Nama	Distribusi PDB Pertanian / Persen	Pertumbuhan PDB Pertanian / Persen
1	2010	13,93	Undefined
2	2011	13,51	3,95
3	2012	13,37	4,59
4	2013	13,36	4,2
5	2014	13,34	4,24
6	2015	13,49	3,75
7	2016	13,48	3,37
8	2017	13,16	3,92
9	2018	12,81	3,88
10	2019	12,71	3,61
11	2020	13,7	1,77
12	2021	13,28	1,84

Sumber : Data BPS (2021)

Produksi benih menopang peningkatan ekonomi di sektor pertanian. Produksi benih nasional baik tanaman pangan maupun tanaman hortikultura selama 5 tahun terakhir yaitu pada tahun 2017-2021 cukup fluktuatif jumlahnya. Data produksi benih tanaman pangan di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2017-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Produksi Benih Tanaman Pangan Nasional (2017-2021)

No	Komoditas (Ton)	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Benih Padi Pokok	127.527,44	129.846,83	119.183,53	112.286,75	91.993,54
2	Benih Padi Hibrida Benih Sebar	79.199,29	83.916,21	69.169,76	73.625,64	50.016,29
3	Benih Padi Hibrida	193,92	369,93	372,18	577,02	378,71
4	Jagung Komposit Benih Sebar	3.037,05	469,86	1.118,32	817,75	533,27
5	Jagung Hibrida	52.393,21	74.854,69	85.943,58	50.006,89	10.526,10
6	Kedelai Benih Sebar	22.016,10	25.110,26	9.291,28	4.208,47	5.661,14

Sumber : Data BPS (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa produksi benih tanaman pangan terbesar adalah benih padi pokok. Jumlahnya meningkat dari 127.527,44 ton pada tahun 2017 menjadi 129.846,83 ton pada tahun 2018. Namun jumlahnya terus mengalami penurunan hingga tahun 2021 hanya 91.993,54 ton

Data produksi benih tanaman hortikultura di Indonesia menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2020-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3 Produksi Benih Tanaman Hortikultura Nasional (2020-2021)

No	Komoditas (Kg)	Tahun	
		2020	2021
1	Bawang Merah	4.493.124	64.200
2	Cabai	65.953	1.726.260
3	Kacang Panjang	663.835	18.842
4	Tomat	3.145	207.455
5	Terong	7.573	4.087
6	Buncis	158.457	61.111
7	Kangkung	5.196.931	1.855.718
8	Mentimun	109.384	211.607
9	Sawi	85.584	93.050
10	Bayam	419.273	133.767
11	Jagung Manis	1.167.527	1.048.078

Sumber : Data BPS (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa produksi benih terbesar adalah kangkung yaitu sebesar 5.196.931 kg pada tahun 2020. Namun jumlahnya menurun menjadi 1.855.718 kg pada tahun 2021. Produksi benih hortikultura terkecil adalah terong yaitu sebesar 7.573 kg pada tahun 2020. Jumlahnya menurun menjadi 4.087 kg pada tahun 2021.

Jawa Timur merupakan daerah penghasil benih baik tanaman pangan maupun hortikultura terbesar di Indonesia. Data produksi benih tanaman pangan di Jawa Timur menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2017-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.4 berikut :

Tabel 1.4 Produksi Benih Tanaman Pangan Jawa Timur (2017-2021)

No	Komoditas (Ton)	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1	Benih Padi Pokok	51.238,47	44.454,55	53.155,74	43.987,12	39.641,54
2	Benih Padi Hibrida Benih Sebar	4.696,22	11.586,96	12.136,50	9.617,61	1.895,18
3	Benih Padi Hibrida	126,28	262,72	-	253,87	195,56
4	Jagung Komposit Benih Sebar	1.950,38	424,46	678,40	210,25	101,74
5	Jagung Hibrida	48.462,85	73.953,85	83.745,70	47.815,26	9.064,52
6	Kedelai Benih Sebar	9.237,5	5.861,33	3.662,42	818,05	1.351,63

Sumber : Data BPS (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa produksi benih tanaman pangan terbesar adalah benih padi pokok. Jumlahnya fluktuatif yaitu menurun dari 51.238,47 ton pada tahun 2017 menjadi 44.454,55 ton pada tahun 2018. Namun jumlahnya meningkat kembali pada tahun 2019 menjadi 53.155,74 ton. Namun pada tahun 2020 jumlahnya menurun menjadi sebesar 43.987,12 ton dan tahun 2021 sebesar 39.641,54 ton

Data produksi benih tanaman hortikultura di Jawa Timur menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2020-2021 dapat dilihat pada Tabel 1.5 berikut :

Tabel 1.5 Produksi Benih Tanaman Hortikultura Jawa Timur (2020-2021)

No	Komoditas (Kg)	Tahun	
		2020	2021
1	Bawang Merah	1.500.140	27.100
2	Cabai	48.511	1.428.510
3	Kacang Panjang	473.274	13.987

No	Komoditas (Kg)	Tahun	
		2020	2021
4	Tomat	1.699	114.388
5	Terong	4.912	2.857
6	Buncis	152.666	58.489
7	Kangkung	4.410.257	1.124.807
8	Mentimun	75.929	151.566
9	Sawi	30.507	21.554
10	Bayam	199.416	42.336
11	Jagung Manis	1.079.201	879.058

Sumber : Data BPS (2021)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa produksi benih terbesar adalah kangkung yaitu sebesar 4.410.257 kg pada tahun 2020. Namun jumlahnya menurun menjadi 1.124.807 kg pada tahun 2021. Produksi benih hortikultura terkecil adalah terong yaitu sebesar 4.912 kg pada tahun 2020. Jumlahnya menurun menjadi 2.857 kg pada tahun 2021.

PT. Benih Citra Asia adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanian khususnya perbenihan tanaman pangan dan hortikultura yang merupakan hasil pemuliaan tanaman (*Plant Breeding*). Perusahaan ini dikenal dipasar dengan merk dagang Bintang Asia yang didirikan oleh Putra Indonesia pada Tahun 2006 dengan obsesi ingin mewujudkan kebangkitan perbenihan nasional sebagai sumber varietas unggul di dunia. Visi PT. Benih Citra Asia adalah menjadi perusahaan perbenihan nasional terkemuka di asia yang penuh barokah bagi pemilik, karyawan, petani dan masyarakat. Dengan mengemban misi : (1) Melakukan penelitian dan pengembangan varietas unggul yang mempunyai daya saing serta sesuai permintaan pasar Indonesia dan Asia. (2) Memproduksi benih bermutu dengan memberdayakan petani, kelompok tani yang saling menguntungkan. (3) memberikan kepuasan pelanggan dengan menyediakan varietas unggul yang bermutu tinggi. (4) Membentuk karakter sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan dalam bidang pekerjaannya masing – masing. (5) Melakukan pelayanan dan pembinaan terhadap penyalur dan petani untuk lebih sejahtera. (6) Melakukan pengembangan pemasaran di luar Indonesia khususnya benua Asia. Pelanggan PT. Benih Citra Asia tersebar diseluruh

wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang terbagi dalam 2 kelompok kategori yaitu penyalur dan pengguna benih.

Pengukuran kepuasan pelanggan adalah salah satu hal penting untuk mengembangkan perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan PT Benih Citra Asia pada tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 1.6 berikut:

Tabel 1.6 Kepuasan pelanggan PT Benih Citra Asia tahun 2021

Jenis Pelanggan	Jumlah
Penyalur	1581
Pengguna	1898
Total	3479

Sumber : Data Primer (2021)

Berdasarkan tabel 1.6 tersebut dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah pelanggan pada penyalur berjumlah 1581 pelanggan dan jumlah pelanggan pada pengguna berjumlah 1898 pelanggan. Total keseluruhan pelanggan berjumlah 3479 pelanggan.

Persaingan bisnis di era globalisasi sangat berkembang pesat. Demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang beragam, kepuasan konsumen harus ditingkatkan (Asri Fadhila dan Wadud, 2021) karena berpengaruh positif terhadap profitabilitas pendapatan perusahaan (Rosenberg & Czepiel, 1984). Selain itu juga memperbesar loyalitas pelanggan, mengurangi beralihnya konsumen ke kompetitor sehingga reputasi perusahaan meningkat (Umam & Hariastuti, 2018). Dalam proses pengukuran kepuasan pelanggan secara keseluruhan, ada dua hal yang menjadi perhatian. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan perusahaan. Kedua, membandingkan kepuasan pelanggan dengan produk/jasa para kompetitor. Tingkat persaingan antar pelaku bisnis menuntut perusahaan untuk memperhatikan perubahan agar dapat bertahan dalam persaingan.

Kualitas benih dapat menentukan keberhasilan usaha tani (Novita, Sari, & Hendrawan, 2020). Permasalahan di lapangan, rendahnya produktivitas hasil pertanian dapat disebabkan oleh benih nonsertifikat. Biasanya benih yang telah melalui proses sertifikasi memiliki harga yang relatif tinggi, produktivitas

tanaman bermutu dan kontinu. Kenyataan dilapangan, terdapat berbagai tipe daya beli pelanggan, ada pelanggan yang cenderung memilih barang dengan harga yang relatif rendah dan mencari produk yang berkualitas. Adapula pelanggan yang terkadang selalu membayar lebih untuk produk yang berkualitas tanpa menghiraukan tipe produknya. Kemunculan perbedaan daya beli inilah yang menyebabkan pangsa pasar berubah. Dengan begitu, pelanggan dapat leluasa memilih benih yang diinginkan. Produsen harus bergerak cepat untuk mempertahankan persaingan dengan produsen benih lainnya. Kepuasan pelanggan dalam menggunakan benih bersertifikat merupakan hal yang perlu dicermati untuk memahami keinginan pelanggan (Nasution & Pinem, 2020). Pelanggan yang loyal akan menggunakan produk yang sama dalam jangka waktu yang lama, laba yang diperoleh perusahaan pun juga semakin banyak (Ridwan, Ibrahim, & Bakhtiar, 2019). Pengukuran kepuasan pelanggan dalam pemilihan benih untuk mengetahui keinginan pelanggan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada PT Benih Citra Asia, perusahaan ini telah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan terhadap penyalur dan pengguna benih. Permasalahan yang terjadi pengukuran instrumen yang digunakan masih konvensional, dimana distribusi kuisisioner masih dilakukan secara manual yang disebar dan dikumpulkan dalam bentuk *hardcopy* sehingga memerlukan waktu dan tenaga yang relatif lama untuk melakukan koleksi data dari pelanggan secara nasional. Penilaian pelanggan yang telah terkoleksi sejauh ini disimpulkan secara sederhana. Dibutuhkan solusi yang lebih efektif dan efisien untuk mengatasi hal tersebut yang dapat dijalankan secara dinamis serta dapat menampung respon kepentingan pelanggan berdasarkan masing-masing produk untuk menumbuhkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan agar terus menggunakan produk benih Bintang Asia. Sistem informasi manajemen pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia diperlukan untuk dapat mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan secara dinamis.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu *customer satisfaction index*. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap hasil kinerja pelayanan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut jasa tersebut. Selain *Customer Satisfaction Index* (CSI) metode yang dikembangkan untuk meneliti kepuasan konsumen di perusahaan adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut kinerja perusahaan. Selain itu *Importance Performance Analysis* (IPA) juga bisa digunakan sebagai alat untuk menyusun strategi manajemen perusahaan (Seftyliya & Cholil, 2022).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) (customer satisfaction index) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) serta untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi untuk meningkatkan kepuasan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia?
- b. Atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi untuk meningkatkan kepuasan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia?

1.3 Tujuan

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia.
- b. Menganalisis atribut-atribut apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki dan dikurangi untuk meningkatkan kepuasan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain :

- a. Manfaat Teoritis
Sebagai referensi bagi para peneliti lain untuk mengkaji ulang secara lebih luas, mendalam, dan intensif untuk dikembangkan.
- b. Manfaat praktis
 - 1) Bagi mahasiswa, untuk mengetahui cara pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia.
 - 2) Bagi dosen, sebagai bahan masukan untuk mengembangkan berbagai kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia.
 - 3) Bagi perguruan tinggi, sebagai masukan dalam penyempurnaan cara pengukuran analisis kepuasan pelanggan.
 - 4) Bagi PT. Benih Citra Asia, mendapatkan analisis yang valid pengukuran kepuasan pelanggan terhadap mutu dan pelayanan produk benih unggul Bintang Asia.