
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT
BUAH PISANG KEPOK
(Studi Kasus Konsumen di Tiga Kota Kuala Pembuang, Sampit,
dan Palangkaraya)**

ROKHMAN PERMADI

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian UNIVERSITAS DARWAN ALI
Jl. A. Yani No 1 Kuala Pembuang Kabupaten Seruyan Kalimantan Tengah

ABSTRACT

The objectives of the research were to analyze the characteristics and satisfaction of consumers towards the attributes of bananas Kepok in Kuala Pembuang, Sampit and Palangkaraya. The research method used is descriptive qualitative method and the sampling technique with accidental sampling of the 150 respondents were divided in Kuala Pembuang, Sampit and Palangkaraya each 50 respondents. Variable that will be analyzed include: attributes of price, taste, freshness, ripeness, size, shape, color, and skin hygiene using Importance-Performance Analysis (IPA) and Consumers Satisfaction Index (CSI). Based on the results of a study of the characteristics of the respondents in the city of Kuala Pembuang, Sampit and Palangkaraya in the range of ages is relatively uniform and still relatively productive age of 20-50 years of age. Different when viewed in terms of the education level of respondents in the city of Sampit and Palangkaraya more respondents who have been through higher education compared to respondents in the city of Kuala Pembuang. Moreover, if it is seen by the income level of the respondents in Kuala Pembuang inclined relatively lower income compared to respondents in the city of Sampit and Palangkaraya. The score of satisfaction index each city shows the satisfaction of respondents to attribute banana Kepok satisfied to the value in each city is 0,7151 (Kuala Pembuang), 0,7023 (Sampit) and 0,7439 (Palangkaraya).

Key Words: Consumers, Kepok bananas, Satisfaction, IPA, CSI

PENDAHULUAN

Pisang (*Musa parasidiaca*) adalah salah satu komoditas buah unggulan di Indonesia. Hal ini mengacu pada besarnya luas panen dan produksi pisang yang selalu menempati posisi pertama. Menurut Pusat Data dan Informasi Pertanian (2014) produksi buah pisang di Indonesia pada tahun 2000 adalah 3.746.962 ton dan pada tahun 2013 adalah 6.279.279 ton. Sedangkan menurut data hortikultura Badan Pusat Statistik (BPS) Pusat sampai dengan Tahun 2014 produksi buah pisang mencapai 6.862.567 ton. Selain dari sisi produksi, Indonesia juga merupakan salah satu sentra primer keragaman pisang, baik pisang segar, olahan dan pisang liar. Lebih dari 200 jenis pisang terdapat di Indonesia. Tingginya keragaman ini, memberikan peluang pada Indonesia untuk dapat memanfaatkan dan memilih jenis pisang komersial yang dibutuhkan oleh konsumen (DEPTAN. 2005).

Salah satu daerah penghasil pisang adalah Kabupaten Seruyan yang merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah. Secara

keseluruhan di tingkat propinsi, berdasarkan data Statistik Hortikultura Kalimantan Tengah Tahun 2013, Kabupaten Seruyan merupakan Kabupaten terbesar kelima penghasil buah pisang setelah Kabupaten Pulang Pisau (1730,0 ton), Kotawaringin Barat (3452,6 ton), Kotawaringin Timur (4764,4 ton), dan Kapuas (6700,9 ton). Produksi buah pisang kepok Kabupaten Seruyan pada Tahun 2013 mencapai 1360,66 ton yang tersebar dari beberapa Kecamatan (BPS Kabupaten Seruyan, 2014).

Besarnya produksi pisang kepok Kabupaten Seruyan tidak terlepas dari kontribusi masing-masing kecamatan terutama Kecamatan Seruyan Hilir Timur. Dari total produksi pisang Kabupaten Seruyan tahun 2013, kontribusi Kecamatan Seruyan Hilir Timur sebesar 874,60 ton dan merupakan kontribusi terbesar dibandingkan kecamatan lainnya. Data produksi pisang perkecamatan dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini :

Tabel 1. Hasil Produksi Pisang Kabupaten Seruyan Per Kecamatan Tahun 2013

No	Kecamatan	Produksi(Ton)
1	Seruyan Hilir	123,40
2	Seruyan Hilir Timur	874,60
3	Danau Sembuluh	112,00
4	Seruyan Raya	27,30
5	Hanau	46,40
6	Danau Seluluk	50,50
7	Seruyan Tengah	44,80
8	Batu Ampar	24,80
9	Seruyan Hulu	45,50
10	Suling Tambun	11,30
	Total	1.36,66

Sumber : Badan Pusat Statistik Seruyan Tahun 2014

Kualitas produk buah merupakan bagian integral dari subsistem produksi buah-buahan yang tidak dapat dipisahkan. Produk buah pisang akan mempunyai daya saing apabila diikuti oleh adanya standart dan jaminan kualitas terhadap konsumen. Meningkatnya kualitas dari buah pisang akan menambah kepuasan konsumen dan mendorong konsumen untuk menambah konsumsi akan buah pisang. Menurut Kotler (2000) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kepuasan yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya sesudah terjadinya pembelian terhadap suatu produk, konsumen akan mengalami kepuasan dan ketidakpuasan

Pengembangan terhadap buah pisang kepok hendaknya dilakukan dengan mengidentifikasi keinginan konsumen terhadap atribut-atribut buah pisang kepok. Pengukuran tingkat kepuasan kosumen terhadap atribut buah pisang kepok juga sangat dibutuhkan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki kualitasnya. Sehingga ke depannya konsumen dapat dipuaskan dan produsen dapat menarik konsumen untuk membeli buah pisang yang dihasilkannya.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui karakteristik konsumen buah pisang kepok di Kota Kuala Pembuang, Sampit dan Palangkaraya.
2. Untuk mennganalisis kepuasan konsumen di kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya terhadap atribut pisang kepok

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dimana akan menggunakan data-data kualitatif untuk menggali tingkat kepentingan dan kinerja atribut buah pisang kepok oleh konsumen. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* terhadap 150 responden yang terbagi di kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya masing-masing 50 responden. Responden adalah konsumen yang kebetulan berbelanja buah pisang kepok atau konsumen yang pernah mengonsumsi buah pisang kepok yang diproduksi dari Desa Bangun Harja Kecamatan Seruyan Hilir Timur Kabupaten Seruyan. Metode ini dipilih karena tidak terdapat data-data pendukung yang menunjukkan besaran jumlah populasi konsumen yang mengonsumsi pisang kepok.

Variable yang akan dianalisis meliputi : atribut harga, rasa, kesegaran, kematangan, ukuran, bentuk, warna kulit, dan kebersihan kulit. Selain itu juga diperlukan data karakteristik demografi responden seperti umur, pendidikan, dan pendapatan. Untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam penelitian ini digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan suatu teknik mengukur atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Penilaian kinerja diwakili oleh huruf X, sedangkan untuk penilaian kepentingan atau harapan ditunjukkan oleh huruf Y. Untuk menilai kepentingan dan kinerja masing-masing atribut oleh responden digunakan skala lima tingkat (Likert). Diagram kartesius dari analisis IPA akan digunakan untuk menentukan prioritas atribut sesuai letak atribut pada masing-masing kuadran yaitu ; Prioritas Utama (Kuadran I), Pertahankan Prestasi (Kuadran II), Prioritas Rendah (Kuadran III), dan Berlebihan (Kuadran IV).

Pengukuran terhadap kepuasan konsumen berdasarkan tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Skala interval diperlukan untuk menginterpretasikan hasil analisis, adapun rumus skala interval (rentang skala) yaitu :

$$RS = \frac{(m - n)}{b}$$

Dimana :

- RS = Rentang skala
- m = Skor tertinggi yang mungkin terjadi
- n = Skor terendah yang mungkin terjadi
- b = Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

(Simamora, 2004)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian terhadap karakteristik responden dari sisi umur di ketiga kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya berada pada kisaran umur yang relatif seragam dan masih tergolong umur produktif dari umur 20-50 tahun. Pada kisaran umur tersebut responden sudah dianggap mampu berfikir logis serta dapat memilih dan menilai buah pisang yang sesuai dengan keinginan. Berbeda dari segi tingkat pendidikan responden di Kota Sampit dan Palangkaraya lebih banyak responden yang telah menempuh pendidikan tinggi dibandingkan dengan responden di kota Kuala Pembuang. Selain itu, berdasarkan

tingkat pendapatan responden di Kota Kuala Pembuang cenderung berpendapatan relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan responden di Kota Sampit dan Palangkaraya.

Tabel 2. Karakteristik Responden di Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya

Karakteristik	Kuala Pembuang		Sampit		Palangkaraya	
	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Umur						
10-20	8	16,00	11	22,00	0	0,00
	27	54,00	16	32,00	34	68,00
31-40	12	24,00	13	26,00	15	30,00
41-50	3	6,00	8	16,00	1	2,00
>50	0	0,00	2	4,00	0	0,00
Pendidikan						
SD	0	0,00	3	6,00	3	6,00
SMP	4	8,00	9	18,00	9	18,00
SMA	37	74,00	18	36,00	22	44,00
PT	9	18,00	20	40,00	16	32,00
Pendapatan (000)						
< Rp 700	0	0,00	1	2,00	2	4,00
Rp 700- Rp 1499	21	42,00	5	10,00	17	34,00
Rp 1500- Rp 3000	28	56,00	32	64,00	23	46,00
>Rp 3000	1	2,00	12	24,00	8	16,00

Sumber : Pengolahan data primer 2015

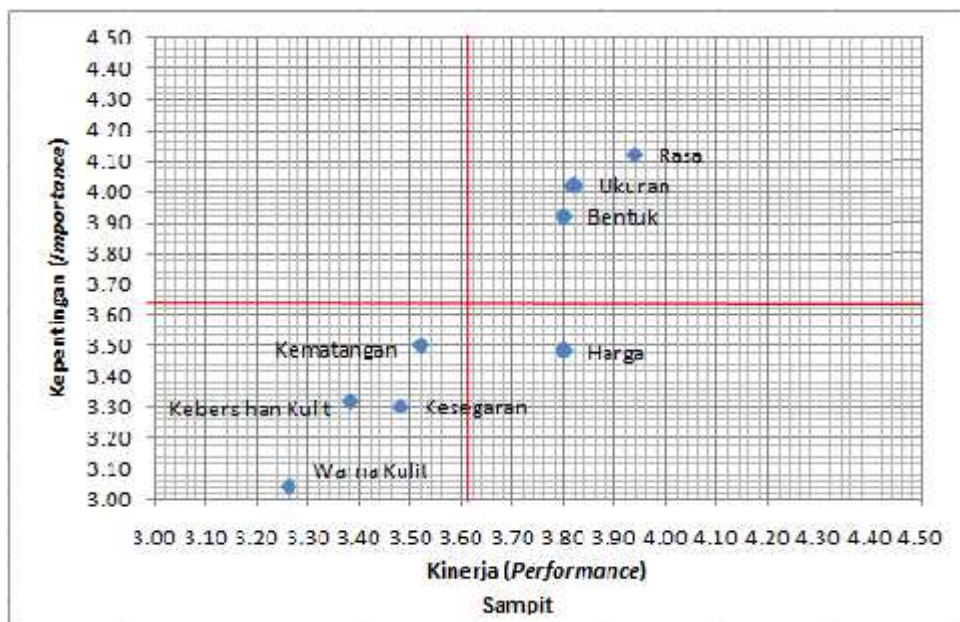
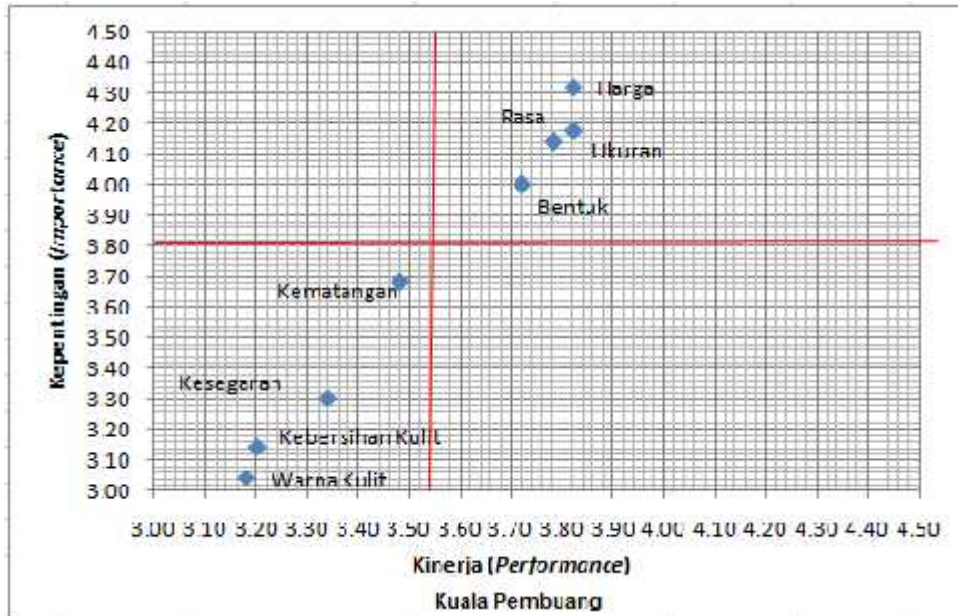
Analisis Kepentingan dan Kinerja (*Importance Performance Analysis*)

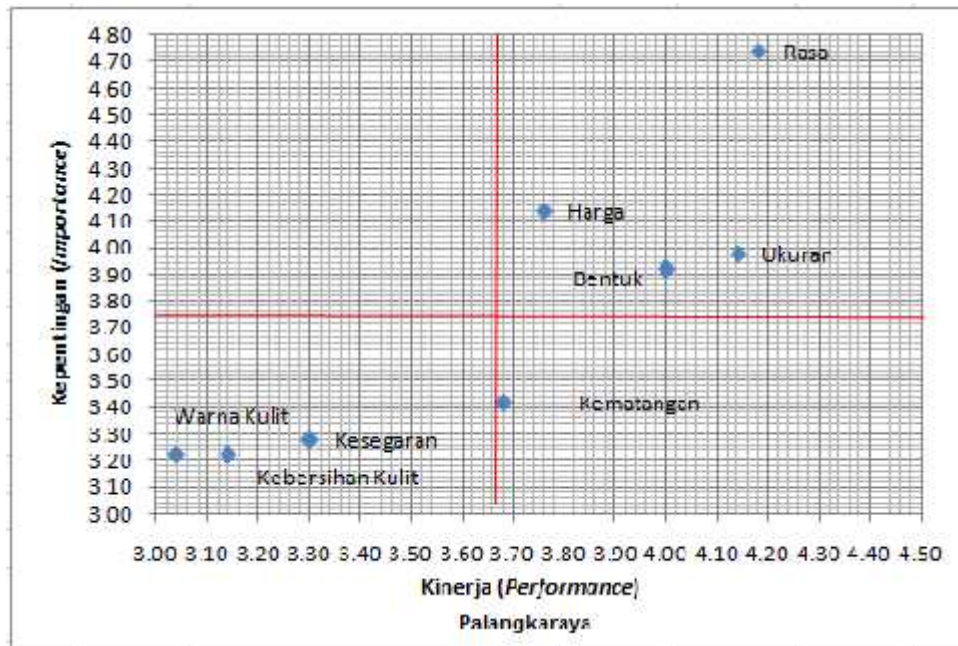
Tabel 3. Hasil analisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) atribut buah pisang kepok di Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya.

Atribut	Kuala Pembuang		Sampit		Palangkaraya	
	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)
Rasa	4,18	3,82	4,12	3,94	4,74	4,18
Warna Kulit	3,04	3,18	3,04	3,26	3,22	3,04
Ukuran	4,14	3,78	4,02	3,82	3,98	4,14
Bentuk	4,00	3,72	3,92	3,80	3,92	4,00
Kesegaran	3,30	3,34	3,30	3,48	3,28	3,30
Kematangan	3,68	3,48	3,50	3,52	3,42	3,68
Kebersihan Kulit	3,14	3,20	3,32	3,38	3,22	3,14
Harga	4,32	3,82	3,48	3,80	4,14	3,76
Rata-rata	3,73	3,54	3,59	3,63	3,74	3,66

Sumber : Pengolahan data primer 2015

Penentuan posisi atribut penelitian yang berjumlah 8 tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata baik tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja masing-masing seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3. Penentuan sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) pada diagram kartesius untuk masing-masing kota berasal dari nilai rata-rata atribut baik tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja. Gambar diagram kartesius yang memetakan atribut buah pisang kepok ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada masing-masing kota dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:





Gambar 1. Diagram Kartesius *Importance Performace Analysis* atribut buah pisang pada masing-masing Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya

Responden di Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya memiliki kesamaan dalam menganggap bahwa atribut rasa, ukuran, dan bentuk merupakan atribut yang dianggap penting dengan kinerja yang baik sehingga pada diagram kartesius IPA bahwa atribut rasa, ukuran, dan bentuk di tiga kota berada pada kuadran II (pertahankan prestasi). Atribut harga bagi konsumen di Kota Kuala Pembuang dan Palangkaraya juga dianggap sudah dapat memenuhi apa yang diharapkan, sehingga juga harus dipertahankan prestasi. Namun bagi responden di Kota Sampit, atribut harga tidak menjadi atribut yang dianggap penting walaupun dari sisi kinerja dianggap sudah baik. Atribut harga bagi responden di Kota Sampit berada pada kuadran IV (berlebihan).

Warna kulit, kebersihan, dan kesegaran merupakan atribut yang kurang penting dan mempunyai kinerja yang kurang baik bagi responden di Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya. Posisi atribut warna kulit, kebersihan, dan kesegaran pada diagram kartesius IPA berada pada kuadran III yang menunjukkan bahwa atribut tersebut merupakan atribut dengan prioritas yang rendah. Responden di Kota Kuala Pembuang dan Sampit menempatkan atribut kematangan pada kuadran III (prioritas rendah), namun bagi responden di Kota Palangkaraya atribut kematangan buah diletakkan pada kuadran IV (berlebihan).

Index Kepuasan Konsumen (*Consumers Satisfaction Index*)

Indeks kepuasan diperlukan karena hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran yang akan datang. Tanpa adanya CSI, pihak petani tidak dapat mengetahui apakah konsumen puas atau tidak dengan buah pisang kepok yang mereka produksi dan tawarkan. Berikut ini disajikan tabel hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* terhadap atribut buah pisang kepok di Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya.

Tabel 4. Hasil perhitungan *consumer satisfaction index* (CSI) terhadap atribut buah pisang kepek di Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya

Atribut	Kuala Pembuang		Sampit		Palangkaraya	
	<i>Importance Weighting Factor</i>	<i>Weighted Score</i>	<i>Importance Weighting Factor</i>	<i>Weighted Score</i>	<i>Importance Weighting Factor</i>	<i>Weighted Score</i>
Rasa	14,03	0,54	13,83	0,54	4,74	0,66
Warna Kulit	10,20	0,32	10,20	0,33	3,22	0,33
Ukuran	13,89	0,53	13,49	0,52	3,98	0,55
Bentuk	13,42	0,50	13,15	0,50	3,92	0,53
Kesegaran	11,07	0,37	11,07	0,39	3,28	0,36
Kematangan	12,35	0,43	11,74	0,41	3,42	0,42
Kebersihan Kulit	10,54	0,34	11,14	0,38	3,22	0,34
Harga	14,50	0,55	11,68	0,44	4,14	0,52
Total		3,58		3,51		3,72
CSI		0,7151		0,7023		0,7439

Sumber : Pengolahan data primer 2015

Berdasarkan pada tabel rentang skala indeks kepuasan konsumen maka nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) responden pada masing-masing Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya berada pada rentang 0,60 – 0,80, sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen terhadap atribut-atribut buah pisang kepek yang diuji adalah pada kriteria puas.

Tabel 5. Rentang skala Indeks Kepuasan Konsumen

Rentang Skala	Interpretasi
0,00 < CSI 0,20	Tidak Puas
0,20 < CSI 0,40	Kurang Puas
0,40 < CSI 0,60	Cukup Puas
0,60 < CSI 0,80	Puas
0,80 < CSI 1,00	Sangat Puas

Sumber : Pengolahan data primer 2015

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka terdapat beberapa yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat kesamaan karakteristik responden buah pisang kepek di tiga kota berdasarkan umur responden. Reponden di Kota Sampit dan Palangkaraya lebih banyak yang telah menempuh Pendidikan Tinggi dibandingkan dengan responden di kota Kuala Pembuang. Selain itu, responden di Kota Kuala Pembuang cenderung berpendapatan relatif lebih rendah jika dibandingkan dengan responden di Kota Sampit dan Palangkaraya.
2. Berdasarkan indeks kepuasan konsumen (*consumers satisfaction index*) terhadap responden di Kota Kuala Pembuang, Sampit, dan Palangkaraya menyatakan bahwa responden di masing-masing kota merasa puas dengan atribut buah pisang kapok yang berasal dari Desa Bangun Harja Kecamatan Seruyan Hilir Timur Kabupaten Seruyan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Petani diharapkan mempertahankan kinerja terhadap atribut buah pisang seperti rasa, bentuk dan ukuran sehingga kepuasan konsumen terhadap atribut tersebut dapat dipertahankan.
2. Pemerintah Daerah perlu mengadakan penelitian dan pengembangan untuk dapat menghasilkan teknologi agar diperoleh jenis-jenis pisang kepok dengan atribut yang dapat memenuhi pengharapan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik dan Badan Perencanaan Pembangunan Dearah. 2014. *Seruyan Dalam Angka 2013*. Kabupaten Seruyan.
- Badan Pusat Statistik Propinsi Kalimantan Tengah. 2014. *Statistik Hortikultura 2013*. Palangkaraya.
- Badan Pusat Statistik. *Produksi Tanaman Buah-buahan "Production of Fruits" Tahun 2014*. Tabel Dinamis. <http://www.bps.go.id>. Diakses 10 November 2015.
- Depertemen Pertanian. 2005. *Prospek dan Arah Pengembangan Agribisnis Pisang*. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Jakarta.
- Engel, James F, Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard. 1995. *Perilaku Konsumen : Jilid 1 dan 2*. Binarupa Aksara. Jakarta Barat.
- Kementrian Pertanian. 2014. *Outlook Komoditi Pisang*. Pusat Data dan Informasi Pertanian. Sekertaris jenderal Kementrian Pertanian. Jakarta.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. Prentice Hall Int, Inc., Millenium Edition, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2002. *Prinsip-prinsip Pemasaran I (Edisi Indonesia)*. Erlangga. Jakarta
- Prasetijo R, Ihalauw J.O.I J. 2005. *Perilaku Konsumen*. Andi Offset. Yogyakarta
- Republik Indonesia. 1999. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Sekretariat Negara. Jakarta
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Simamora B. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Umum. Jakarta
- Sumarwan U. 2011. *Perilaku konsumen: Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor
- Tjiptono F. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Andy Offset. Yogyakarta