



Fish Scientiae

Jurnal Ilmu-Ilmu Perikanan dan Kelautan

Research Article

ANALYSIS CONSUMER SATISFACTION OF CATFISH SEEDS IN MINA AGROWISATA V MENTAOS VILLAGE, NORTH BANJARBARU DISTRICT

Elmiwia Rani Baturante¹, Erma Agusliani, Reynaldi Elia H.W¹

¹ Fakultas Perikanan dan Kelautan Program Studi SEP ULM, Jalan A. Yani Km 36,5 Simp 4, Banjarbaru, Indonesia
Corresponding author: elmiwia.rani@unlam.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received 2025-06-11

Revised 2025-06-15

Accepted 2025-06-26

Keywords:

Business actors, services, consumer satisfaction

*)Corresponding Author:

e-mail:elmiwia.rani@ulm.ac.id



Some right reserved by:

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Cite this as

ABSTRACT

Facing increasingly tight competition both grow-out and hatchery-farming farmers, business actors in the fisheries sector continue to strive to innovate both in the technical aspects of cultivation activities and in the areas of services provided to consumers. The aim of this research is to analyze the level of consumer satisfaction catfish seeds in Mina Agrowisata V. The data collection technique used the snowball sampling method and the respondents were cultivators, collectors and consumers/buyers. Data analysis uses the Importance Performance Analysis (IPA) method. The analysis results show that every indicator that influences product quality is on a good and agrotourism service quality is very good scale..

1. PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

Subsektor perikanan mempunyai peranan yang cukup penting, terutama dikaitkan dengan upaya meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi perikanan yang diarahkan untuk meningkatkan pendapatan dan daya taraf hidup nelayan, memperluas lapangan kerja dan kesempatan berusaha, serta mendukung pembangunan wilayah dengan tetap memperhatikan kelestarian dan fungsi lingkungan hidup (Melin, 2016). Demikian juga di kota Banjarbaru, Dimana ada beberapa pembudidaya ikan yang tersebar dibeberapa lokasi/kecamatan baik yang melakukan pembesaran maupun pembenihan.

Seiring dengan perkembangan jaman, para pembudidaya ikan baik sebagai pembudidaya pembesaran maupun benih menghadapi persaingan yang ketat dalam memasarkan produksi mereka karena sudah banyak bermunculan kompetitor dalam bidang yang sama. Hal ini menyebabkan para pegiat usaha dalam bidang perikanan khususnya pembenihan ikan diharuskan mampu mempertahankan dan

meningkatkan konsumennya. Salah satu acuan yang bisa digunakan untuk meningkatkan layanan kepada konsumennya salah satunya dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari benih ikan.

Menurut Kotler (2001) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi bila kinerja sesuai dengan harapan konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas, senang atau gembira. Semua entitas mengambil keuntungan dari penerimaan hasil yang memuaskan kehidupan, khususnya di pasar.

Kualitas layanan memberikan suatu motivasi kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan penyedia jasa. Lovelock dan Wirtz (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

berdasarkan uraian di atas, maka dipandang perlu adanya kajian bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk benih yang dihasilkan sebagai bahan evaluasi terhadap layanan yang sudah diberikan.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Waktu dan Tempat

Penelitian ini dilaksanakan di agrowisata V Kelurahan Mentaos Kecamatan Banjarbaru Utara Provinsi Kalimantan Selatan pada bulan Juli sampai Desember 2024. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan teknik pengambilan sampel digunakan *snowball sampling*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini jumlahnya 26 responden yang terdiri dari pembudidaya yang ada di Agrowisata V Kota Banjarbaru dan pengumpul serta konsumen akhir. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

2.2. Alat dan Bahan

Alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain alat-alat untuk

pengumpulan data seperti kuisioner, dan pulpen untuk kebutuhan mencatat data.

2.3. Analisis Data

Alat Pengumpulan Data dengan kuesioner yang merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada. Metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen adalah dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Importance Performance Analysis* adalah analisis tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan/kinerja, ini merupakan atribut. Atribut diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert menunjukkan tanggapan konsumen terhadap pilihan mulai paling rendah sampai paling tinggi, yang terendah adalah nilai 1 dan yang paling tinggi adalah nilai 4 (Sugiyono, 2017). Atribut produk akan dilihat berdasarkan harga, ukuran benih, daya tahan benih

ikan, respon penjual, ketersediaan benih ikan. Model ini bertujuan untuk mengukur hubungan persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa dan dikenal juga dengan analisis kuadran.

Tingkat kesesuaian dapat dihitung dengan menggunakan rumus berikut :

$$TK = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Untuk mencari rentang skala dalam mengukur kategori penilaian kepuasan konsumen peneliti menggunakan rumus (Novianti, 2012) di bawah ini:

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

Keterangan:

RS : Rentang Skala

m : Skor tertinggi pada skala

n : Skor terendah pada skala

b : Jumlah Kepuasan Konsumen

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini

mengacu pada Skala Likert (*Likert Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1 – 4 kategori jawaban. Jika skala penilaian yang diterapkan berjumlah 4, dimana skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 4, maka skala interval dapat dihitung sebagai berikut: {1 (4-1): 4}, Jadi jarak disetiap titik adalah 0,75. Rentang skala pengukuran kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Rentang Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen

No	Nilai kepuasan konsumen	Kategori
1	1,00 – 1,75	Tidak Baik
2	1,76 – 2,51	Kurang Baik
3	2,52 – 3,27	Baik
4	3,28 – 4,00	Sangat Baik

Beberapa faktor yang menjadi variable penelitian antara lain kualitas produk indikatornya fisik dan kulaitas pelayanan diamana indikatornya antara lain kehandalan (*reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Perhatian (*Emphy*) dan Bukti fisik (*Tangible*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 2, Tabel 3, Tabel 4, dan Tabel 5. serta divisualisasikan pada Gambar 1.

Tabel 2. Tingkat Kesesuaian Kepuasan Konsumen

No	PERNYATAAN	Kinerja (X)	Harapan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
Pelayanan				
a	Kualitas Produk Fisik			
1	Benih ikan memiliki ukuran yang sesuai	85	90	94,44
2	Benih ikan mampu beradaptasi terhadap lingkungan baru (cuaca, suhu air)	83	91	91,20
b	Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
1	Pembudidaya cepat melayani konsumen	85	86	98,83
2	Pembudidaya selalu siap melayani konsumen	84	87	96,55
c	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
1	Pembudidaya cepat dalam menanggapi keluhan konsumen	85	83	102,40
2	Pembudidaya selalu mempunyai waktu untuk menanggapi permintaan pembeli	82	89	92,13
d	Jaminan (<i>Assurance</i>)			
1	Pengetahuan pembudidaya terhadap benih ikan sudah memumpuni	85	89	95,50
2	Pembudidaya ramah dalam memberikan pelayanan	91	85	107,05
e	Perhatian (<i>Emphy</i>)			
1	Penjelasan pembudidaya terhadap keluhan mudah dimengerti	80	89	89,88
2	Pembudidaya sabar dalam melayani konsumen	86	85	101,17
f	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
1	Daya tahan benih kuat	88	89	98,67
2	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas benih ikan)	89	89	100

Tabel 3. Tingkat kinerja pada benih ikan memiliki ukuran yang sesuai

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	4	10	38,46%	40
Puas	3	13	50%	39
Kurang Puas	2	3	11,53%	6
Tidak Puas	1	0	0 %	0
Jumlah		26	100,00	85
Skor Rata-Rata		$X = 85/26 = 3,26$		

Keterangan :

F : faktor

P : performa

S : satisfaction/kepuasan

Tabel 4. Tingkat harapan pada benih ikan memiliki ukuran yang sesuai

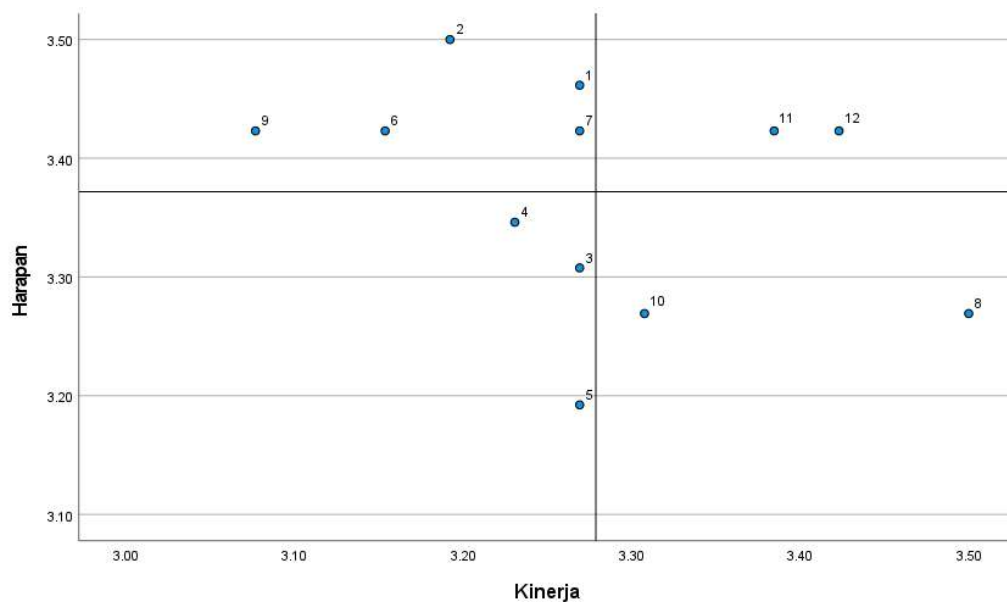
Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	4	12	46,12%	48
Puas	3	14	53,84%	42
Kurang Puas	2	0	0%	0
Tidak Puas	1	0	0 %	0
Jumlah		26	100,00	90
Skor Rata-Rata		$X = 85/26 = 3,46$		

Tabel 5. Nilai Diagram Kartesius

No.	PERNYATAAN	Kinerja (X)	Harapan (Y)
1	Benih ikan memiliki ukuran yang sesuai	3,26	3,46
2	Benih ikan mampu beradaptasi terhadap lingkungan baru (cuaca, suhu air)	3,19	3,50
3	Pembudidaya cepat melayani konsumen.	3,26	3,30
4	Pembudidaya selalu siap melayani konsumen	3,23	3,34
5	Pembudidaya cepat dalam menanggapi keluhan konsumen	3,26	3,19
6	Pembudidaya selalu mempunyai waktu untuk menanggapi permintaan pembeli	3,15	3,42
7	Pengetahuan pembudidaya terhadap benih ikan sudah mumpuni	3,26	3,42
8	Pembudidaya ramah dalam memberikan pelayanan	3,50	3,26

9	Penjelasan pembudidaya terhadap keluhan mudah dimengerti	3,07	3,42
10	Pembudidaya sabar dalam melayani konsumen	3,30	3,26
11	Daya tahan benih kuat	3,38	3,42
12	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas benih ikan).	3,42	3,42

Adapun hasil pembagian setiap atribut pada setiap kuadran ditampilkan pada Gambar 1. sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius

3. PEMBAHASAN

Kualitas Fisik

Untuk mengetahui Tingkat kepuasan konsumen, maka sebelumnya kita harus mengetahui nilai kinerja dan harapan dari variable penelitian kita. Ada dua variable utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu: harapan dan kinerja yang dirasa. Apabila kinerja yang dirasa melebihi harapan maka konsumen akan memperoleh kepuasan, jika sebaliknya konsumen tidak akan memperoleh kepuasan, untuk itu *perceived performance* (kinerja yang dirasa) diharapkan melebihi *expectation* (harapan) sehingga menciptakan kepuasan konsumen.

Pada tabel 3 dan Tabel 4 dapat dilihat hasil analisis yang dilakukan “Benih ikan memiliki ukuran yang sesuai” tingkat kinerja berada pada skala baik dengan nilai $X=3,26$ dan tingkat harapan berada pada skala sangat baik dengan nilai $X=3,46$.

Dengan perhitungan yang sama dilakukan pada indikator yang lain, sehingga didapatkan hasil analisis seperti pada tabel 5.

Diagram Kartesius

Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut-atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh Mina Agrowisata V, dimana diagram kartesius ini terbagi dalam 4 kuadran, yaitu kuadran I, II, III, dan IV.

Dalam memetakan data ke diagram kartesius ini, terlebih dahulu dengan menentukan nilai rata-rata setiap atribut yaitu X dan Y, dimana nilai perhitungannya telah kita peroleh dari perhitungan yang dilakukan sebelumnya. Gap dari nilai rata-rata harapan pelanggan dengan kinerja tersebut kemudian masing-masing atribut dikelompokkan menjadi empat kuadran berdasarkan prioritas perbaikan dengan menggunakan diagram IPA (*Importance Performance Analysis*).

Berdasarkan hasil pemetaan kartesius seperti pada Gambar 1, kuadran I terletak disebelah kiri atas berisikan indikator yang dianggap penting tetapi pada kenyataannya indikator ini belum sesuai dengan yang diharapkan, jadi atribut tersebut dinilai tidak memuaskan pelanggan, maka diperlukan adanya perbaikan. Berdasarkan diagram kartesius diatas diketahui bahwa pernyataan 1,2,6,7,9 berada pada Kuadran I.

Kuadran II terletak disebelah kanan atas berisikan indikator kepuasan yang dianggap penting dan kinerja pelayanan juga dianggap penting, jadi harapan dan kinerja sama tingginya yang berarti konsumen dianggap sudah dapat memenuhi apa yang mereka inginkan. Berdasarkan diagram kartesius diatas diketahui bahwa pernyataan 11,12 berada pada kuadran II.

Kuadran III terletak disebelah kiri bawah menggambarkan indikator pelayanan sebagai prioritas rendah, jadi tingkat harapan rendah dan kinerja juga rendah, atribut ini dianggap tidak memberikan dampak yang besar bagi Perusahaan. Berdasarkan diagram kartesius diatas diketahui bahwa pernyataan 3,4,5 berada pada kuadran III.

Kuadran IV terletak disebelah kanan bawah menggambarkan indikator layanan berlebihan, dimana tingkat kepentingan atau harapan pelanggan rendah dari rata-rata sedangkan kinerja dinilai tinggi, jadi tingkat harapan rendah tapi kinerja lebih tinggi. Berdasarkan diagram kartesius diatas diketahui bahwa pernyataan 8,10 berada pada Kuadran IV.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang sudah dilakukan maka beberapa Kesimpulan yang dapat ditarik yaitu

Kualitas pelayanan fisik berada pada skala baik dan tingkat kepuasan berada pada skala sangat baik, Kualitas pelayanan *realbility* kinerja berada pada skala baik dan tingkat kepuasan berada pada skala sangat baik, Kualitas pelayanan daya tanggap *responsiveness*, tingkat kinerja berada pada skala baik dan tingkat kepuasan berada pada skala baik dan sangat baik, Kualitas pelayanan *assurance* tingkat kinerja berada pada skala baik dan tingkat kepuasan berada pada skala baik-sangat baik, Kualitas pelayanan *empty* tingkat kinerja berada pada skala baik-sangat baik dan tingkat kepuasan berada pada skala baik- sangat baik, Kualitas pelayanan *tangible* kinerja berada pada skala sangat baik dan tingkat kepuasan berada pada skala sangat baik.

4.2. Saran

Adapun sarannya adalah perbaikan layanan terkait keluhan pelanggan dan juga kualitas benihnya.

Ucapan Terimakasih

Ucapan terima kasih diberikan kepada semua responden yang sudah memberikan

kontribusi dalam pengisian kuisioner dalam pengumpulan data kegiatan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P. 2001. Marketing Management. Prentice Hall
- Lovelock, C. and Wirtz, J. 2011. Service Marketing : People, Technology, Strategy. 7th ed. New Jersey. Pearson Education, Inc.
- Melin. 2016. Strategi Pengembangan Usaha Ikan Lele di Kelurahan Benteng Somba Opu Kecamatan Barombong Kabupaten Gowa. Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar
- Novianti, R. 2012. Teknik Observasi Bagi Pendidikan. Education, 01(1), 22–29.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Alfabeta.