



1 PENDAHULUAN

Latar Belakang

Alat dan mesin pertanian (Alsintan) merupakan salah satu masukan teknologi dalam subsistem hulu yang mendukung upaya peningkatan daya saing dan nilai tambah produk pertanian. Penggunaan Alat dan mesin pertanian sangat dibutuhkan oleh petani dalam rangka meningkatkan produktifitas, efisiensi dalam sistem produksi, pengolahan dan pengendalian mutu produk hasil pertanian, di samping itu dapat mengurangi kejerihan kerja dan membuka peluang tenaga kerja di bidang pertanian.

Alat dan mesin pertanian yang belum teruji dan memenuhi standar kelayakan secara teknis akan berdampak serius pada kesehatan maupun keselamatan masyarakat. Pada saat ini masih beredar alsintan yang belum memenuhi faktor keamanan alat selama proses pengolahan pangan/panen. Faktor keamanan dan keselamatan kerja bagi operator alat dan mesin pertanian maupun masyarakat secara umum sering terabaikan.

Sistem standardisasi dalam pengujian dan pengawasan alsintan merupakan upaya untuk mengantisipasi meningkatnya penggunaan alsintan yang belum memenuhi standar kelayakan teknis sehingga dapat merugikan pengguna. Pada saat ini masih banyak alsintan yang berasal dari luar maupun dalam negeri belum teruji kemampuannya atau tidak sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI). Disamping itu pengawasan terhadap alsintan yang beredar di Indonesia masih sangat lemah sehingga banyak beredar alsintan yang memiliki laporan uji dan sertifikat SNI palsu. Amanat Undang-Undang No.12 tahun 1992 tentang Sistem Budidaya Tanaman terutama pasal 43 ayat 1 yang menyatakan bahwa produksi dan peredaran alsintan perlu diawasi. Ketentuan ini dijabarkan dalam Peraturan Pemerintah No 81 tahun 2001 tentang Alat dan Mesin Budidaya Tanaman dan selanjutnya diperkuat dengan Permentan No. 05/Permentan/OT.140/1/2007 tentang tata cara pengujian dan Permentan No. 9/Permentan/OT.140/8/2008 tentang Lembaga Sertifikasi Produk, dimana disitu dijelaskan bahwa Balai Pengujian Mutu Alat dan Mesin Pertanian (BPMA) memberikan pelayanan pengujian dan sertifikasi alsintan yang prima dalam rangka peningkatan nilai tambah dan daya saing produk pertanian.

Pengujian alsintan yang dilakukan oleh BPMA secara nyata baru dilakukan pada tahun 2004 dimana pada tahun sebelumnya BPMA masih mempersiapkan sumber dayamansianya maupun peralatan ujinya, sedangkan untuk proses sertifikasinya itu sendiri baru dimulai pada tahun 2009.

Parasuraman *et al.* (1985) menyatakan kepuasan *customer* ditentukan oleh kualitas pelayanan dan tidak berlaku sebaliknya, sedangkan Kotler (1995) mendefinisikan Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Sejak Balai Pengujian Mutu Alsintan didirikan hingga saat ini belum pernah dilakukan survei tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

pengujian. Padahal seiring dengan berjalannya waktu proses tersebut, terjadi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelaku usaha alsintan baik di forum-forum formal maupun melalui surat keluhan yang ditujukan langsung ke Balai Pengujian Mutu Alsintan.

Tabel 1 Jumlah keluhan pemohon uji alsintan di BPMA

No	Data Keluhan	
	Tahun	Jumlah
1	2013	5
2	2012	3
3	2011	4

Sumber: Internal BPMA

Jacoby dan Jaccard (1981) menjelaskan bahwa keluhan tidak timbul hanya pada saat munculnya kekecewaan. Mereka memberikan beberapa bukti bahwa konsumen yang puas juga akan menyampaikan keluhan apabila mereka menganggap akan mendapatkan keuntungan dari penyampaian keluhan kepada pihak pembuat produk. Sedangkan menurut Nyer (2000) sebuah masalah yang serius atau pengalaman buruk yang tidak bisa ditoleransi oleh konsumen akan menyebabkan timbulnya keluhan dari konsumen. Oleh karena itu apabila keluhan-keluhan tersebut tidak segera diatasi, maka dikemudian hari akan berdampak pada menurunnya pengajuan pengujian. Padahal apabila survei ini dilakukan maka akan sangat bermanfaat bagi lembaga ini untuk mengukur kinerjanya dan tentu juga akan sangat bermanfaat bagi Biro Organisasi dan Kepegawaian dan Inspektorat Jenderal Kementerian Pertanian dalam mengawasi kinerja dari Balai Pengujian Mutu Alsintan ini.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penelitian ini mencoba menitikberatkan pada tingkat kepuasan pelaku usaha alsintan terhadap jasa layanan pengujian alsintan yang dilakukan oleh BPMA.

Lupyoadi (2001) menjelaskan bahwa dalam menentukan kepuasan pelanggan ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain :

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Beberapa penelitian empiris telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Rachmawati *et*



al. (2012), Mongkaren (2013), Wendha dan Rahyuda. (2013), Hong CS dan Goo JY (2004) berpendapat bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Fitriyana *et al.* (2013) Yola dan Budiarto (2013) menyebutkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan Sudarti *et al.* (2012) menyebutkan bahwa citra berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas.

Adapun analisis yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelaku usaha alsintan dalam penelitian ini adalah dengan cara menggali informasi dari para pelaku usaha alsintan yang menerima layanan tersebut. Hasil dari analisis tersebut akan berguna untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan layanan tersebut terhadap kepuasan pelaku usaha alsintan dalam kurun waktu sembilan tahun ini.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan peneliti bisa mendapatkan gambaran yang lebih jelas dan rinci mengenai kepuasan pelaku usaha alsintan terhadap proses pengujian sehingga diharapkan lembaga ini dapat mengambil suatu kebijakan yang tepat serta meningkatkan pelayanan prima.

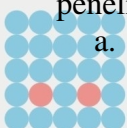
Perumusan Masalah

Saat ini terdapat enam lembaga/laboratorium (termasuk BPMA) yang telah aktif melakukan pengujian alsintan baik itu alsintan pra panen, panen dan pasca panen. Sejak Balai Pengujian Mutu Alsintan didirikan hingga saat ini belum pernah dilakukan survei tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pengujian. Padahal seiring dengan berjalannya waktu proses tersebut, terjadi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelaku usaha alsintan baik di forum-forum formal maupun melalui surat keluhan yang ditujukan langsung ke Balai Pengujian Mutu Alsintan. Apabila keluhan-keluhan tersebut tidak segera diatasi ditambah dengan semakin aktifnya lembaga-lembaga uji dalam melakukan pengujian alsintan, maka dikemudian hari akan berdampak pada menurunnya jumlah pengujian alsintan di BPMA.

Oleh karena itu perlu dilakukan upaya pengukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan terhadap proses pengujian Alsintan. Kepuasan penerima layanan akan dapat dicapai jika apa yang diinginkan oleh para penerima layanan dapat dipenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan pelaku usaha alsintan terhadap pelayanan pengujian alsintan pada Balai Pengujian Mutu Alsintan (BPMA) Kementerian Pertanian dalam dimensi kualitas layanan :bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).
- b. Faktor-faktor penentu apa saja dari pelayanan pengujian Alsintan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelaku usaha alsintan.





- c. Bagaimana implikasi manajerial yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelaku usaha alsintan terhadap pelayanan pengujian pada Balai Pengujian Mutu Alsintan Kementerian Pertanian.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengidentifikasi tingkat kepuasan dan loyalitas produsen alsintan terhadap layanan pengujian pada BPMA.
- b. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelaku usaha alsintan terhadap pelayanan pengujian pada BPMA.
- c. Merumuskan implikasi manajerial dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelaku usaha alsintan terhadap pelayanan pengujian pada BPMA.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis yang akan diberikan adalah:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu bahan pertimbangan bagi BPMA dalam merumuskan suatu kebijakan pelayanan pengujian.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian sejenis sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut dan lebih rinci pada masa yang akan datang.
- c. Bagi penulis, penelitian ini akan memberikan pengetahuan yang luas dan juga sebagai sarana mengembangkan wawasan dan kemampuan analitis terhadap masalah-masalah praktis yang ada.

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelaku usaha alsintan pra panen, panen dan pasca panen dalam negeri terhadap pengujian alsintan yang dilakukan oleh Balai Pengujian Mutu Alsintan. Kepuasan diukur dari faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan hasil pengujian yang diukur menggunakan SERVQUAL yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).