

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN RUMAH TANGGA TERHADAP PROGRAM GERAKAN TANAM CABAI

Rima Setiani<sup>1)</sup>, Rizka Amalia Nugrahapsari<sup>1)</sup>, Sulusi Prabawati<sup>1)</sup>, dan Dewa K.S. Swastika<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Pusat Penelitian dan Pengembangan Hortikultura  
Jl. Tentara Pelajar No 3C, Cimanggu Bogor, Jawa Barat Indonesia 16111

<sup>2)</sup> Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian  
Jl. Tentara Pelajar No. 3B, Cimanggu Bogor, Jawa Barat Indonesia. 16111  
E-mail: rimasetiani@yahoo.com

## ABSTRACT

**Analysis of Household Customer Satisfaction Level on Chilli Planting Program.** Chili is one of the important food commodities which are consumed by almost all of Indonesian people. In some situations, the availability of chili is limited, so that its price is increasing significantly. This situation has encouraged the Government of Indonesia (GoI) to launch the Chili Planting Program. The purpose of this study was to analyze the level of household satisfaction to Chili Planting Program. The study was done in Bogor and Jakarta in February until December 2017. The method used was an interview based on questionnaire distributed to 95 women involved in PKK (family welfare development program). Data collected was analysed using Customer Satisfaction Index (CSI), furthermore to know some attributes which affected respondents satisfaction, the data was analyzed using Importance Performance Analysis (IPA). The results were said that CSI of household in Bogor was 53.18% and in Jakarta was 49.89%, which were in the range of 40.01% - 60.01%. That is meant the level of household satisfaction on two locations of the study was not satisfied yet. Therefore it is necessary to improve the performance of attributes i.e. explaining how to plant chili, assisting and providing planting media, fertilizers and pesticides with the aim that the chili cultivation program will successful, or achieving a satisfaction level of 80.01% - 100%.

**Keywords:** *chilli, planting program, level of satisfaction, household*

## ABSTRAK

Cabai merupakan salah satu komoditas pangan yang penting, karena dikonsumsi oleh hampir seluruh masyarakat Indonesia. Pada saat-saat tertentu (seperti hari raya) ketersediaan cabai sangat terbatas, sehingga harga melonjak dan menimbulkan keresahan di masyarakat. Fenomena tersebut mendorong pemerintah untuk melakukan penanaman cabai secara masal melalui Program Gerakan Tanam (Gertam) Cabai. Tujuan kajian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap program Gertam Cabai. Penelitian dilakukan di Bogor dan Jakarta pada bulan Februari sampai Desember 2017. Metode penelitian adalah wawancara berdasarkan kuesioner kepada 95 ibu rumah tangga dalam kelompok PKK. Data yang terkumpul dianalisa menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), yang dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan responden. Tingkat kepuasan ibu rumah tangga terhadap program gertam cabai untuk lokasi Bogor adalah 53,18% dan Jakarta adalah 49,89%. Di kedua lokasi tingkat kepuasan berada pada rentang 40,01 – 60,01%, yang artinya tingkat kepuasan responden biasa atau posisi sedang atau dikatakan belum berhasil. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kinerja atribut penjelasan cara menanam cabai, pendampingan dan penyediaan media tanam, pupuk dan pestisida dengan tujuan agar program Gertam Cabai berhasil, atau mencapai tingkat kepuasan 80,01 – 100%.

**Kata kunci:** *cabai, gerakan tanam, tingkat kepuasan, rumah tangga*

## PENDAHULUAN

Cabai merupakan komoditas potensial untuk dikembangkan, karena merupakan bahan pangan yang dikonsumsi oleh hampir seluruh masyarakat Indonesia. Sekitar 80 persen cabai dikonsumsi dalam bentuk segar dan 20 persen dalam bentuk olahan. Beberapa alasan penting untuk pengembangan cabai adalah: (a) menduduki posisi penting dalam menu pangan yang setiap hari dikonsumsi oleh hampir seluruh penduduk Indonesia, (b) ketersediaannya tidak kontinyu, karena produksinya bersifat musiman dan rentan terhadap gangguan OPT dan perubahan cuaca, (c) gejolak harga komoditas cabai memiliki pengaruh yang cukup nyata terhadap inflasi (Saptana *et al.*, 2008).

Hasil kajian Setiawan *et al.* (2014) menunjukkan bahwa guncangan harga komoditas cabai merah keriting sebesar satu standar deviasi akan berdampak pada peningkatan inflasi di Provinsi Banten. Komoditas ini juga menjadi salah satu komoditas yang mampu menjelaskan keragaman inflasi. Fluktuasi harga cabai antar wilayah bervariasi. Perbedaan harga cabai merah keriting dan cabai merah besar antar daerah mengalami penurunan (Nauliy, 2016), namun gejolak harga cabai rawit terjadi hampir setiap tahun.

Adapun faktor faktor yang mempengaruhi harga cabai rawit antara lain permintaan cabai rawit, harga barang substitusi (cabai keriting), harga barang pelengkap (tomat), selera masyarakat (Palar *et al.*, 2016), harga cabai rawit dua bulan sebelumnya, bulan yang sama pada tahun sebelumnya, dan curah hujan bulan sebelumnya (Aryasita dan Mukarromah, 2013). Rekomendasi strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi gejolak harga cabai yaitu dengan mengatur luas tanam dan produksi cabai pada musim kemarau, menstabilkan harga, dan mengembangkan kelembagaan kemitraan yang andal dan berkelanjutan (Anwarudinsyah *et al.*, 2015). Selain itu, penetapan harga segmentasi pelanggan di Pasar Induk Kramat Jati juga dapat dilakukan untuk menjaga rantai distribusi cabai rawit dari pasar induk ke konsumen, sehingga harga tetap stabil (Purrohman dan Ilham, 2015).

Pada awal tahun 2017, harga cabai rawit kembali melonjak menjadi Rp 100.000/kg (Kemendag, 2017). Untuk mengatasi fluktuasi harga cabai rawit, pemerintah melalui Kementerian Pertanian pada tahun 2017 kembali melaksanakan Program Gerakan Tanam Cabai Musim Kemarau (GTCMK) yang pernah diluncurkan pada tahun 2015.

Saat pertama diluncurkan, program ini bertujuan untuk menjaga harga cabai pada saat bukan musim panen tetap berada di bawah harga yang ditetapkan Kementerian Perdagangan melalui Perdirjen PDN No 118/PDN/Kep/10/2013 (Kemendag, 2015). Sasaran yang ingin dicapai adalah dengan menanam cabai di rumah maka ibu rumah tangga dapat menyediakan cabai secara terus menerus. Program dilaksanakan dengan membagi benih cabai kepada organisasi wanita antara lain Ikatan Wanita Pengusaha Indonesia (IWAPI), Pembinaan Kesejahteraan Keluarga (PKK), Gabungan Organisasi Wanita (GOW) serta Komunitas Salimah.

Salah satu lokasi penerima benih cabai adalah Kota Bogor dan DKI Jakarta. Di Kota Bogor, benih cabai disalurkan ke PKK, GOW Kota Bogor, Sekolah Alam Kota Bogor, Komunitas Rumah Kreatif Kota Bogor, Komunitas Salimah Kota Bogor dan perwakilan sekolah negeri Kota Bogor. Di Jakarta benih cabai dibagikan kepada komunitas seperti Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dan kelompok wanita tani (KWT). Gertam Cabai mengambil kelompok sasaran PKK, dengan beberapa pertimbangan bahwa: (1) PKK memiliki jaringan kerja dari pusat (nasional) yaitu Tim Penggerak PKK Pusat sampai tingkat daerah yaitu Tim Penggerak PKK Desa/Kelurahan, Kelompok PKK Dusun/Lingkungan, Kelompok PKK RW/RT dan Kelompok Dasa Wisma, (2) PKK aktif sebagai mitra pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama kesejahteraan keluarga (Kadma, 2017).

Pelaksanaan suatu program selain mengandung unsur keberhasilan, hampir pasti juga mengandung unsur ketidakberhasilan. Hal ini menimbulkan tingkat kepuasan yang beragam di antara anggota masyarakat. Faktor keberhasilan dan ketidakberhasilan dapat

dijadikan pelajaran berharga bagi pelaksanaan program serupa untuk lebih disempurnakan di masa mendatang.

Beberapa kajian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pemerintah sudah dilaksanakan, seperti kajian yang dilakukan oleh Wahyuni (2014) tentang program Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM), dalam pelaksanaannya belum sesuai dengan yang diharapkan. Roslinawati (2013) mengatakan bahwa masyarakat di Kabupaten Donggala mengikuti program pemberdayaan ekonomi masyarakat pesisir (PEPM) karena ingin memperoleh modal usaha dan membantu meningkatkan pendapatan rumah tangga. Selain itu, hasil studi tentang persepsi petani terhadap program pemberdayaan petani menunjukkan bahwa program tersebut memberikan manfaat meningkatkan pengetahuan (Andayani *et al.*, 2014). Kajian lainnya adalah kepuasan ibu rumah tangga terhadap program pengelolaan lingkungan cukup bagus, namun partisipasi dalam pengelolaan lingkungan masih rendah (Chaesfa dan Pandjaitan, 2013). Namun sampai saat ini belum ada kajian tingkat kepuasan rumah tangga terhadap program Gertam Cabai.

Penelitian ini mengukur tingkat kepuasan ibu rumah tangga terhadap program Gertam Cabai melalui penilaian beberapa atribut Gertam Cabai, sehingga dapat diketahui sejauh mana keberhasilan program tersebut pada kelompok sasaran. Hasil penelitian dirumuskan dalam bentuk rekomendasi kebijakan untuk perbaikan program dengan berfokus pada atribut-atribut yang penting namun kinerjanya dinilai kurang baik.

## METODOLOGI

### Lokasi dan Waktu Kajian

Kajian dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Desember 2017. Kajian dilaksanakan di beberapa kelurahan penerima program Gertam Cabai khususnya Kota Bogor dan DKI Jakarta.

### Sumber dan Metode Pengumpulan Data

Kajian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara kepada ibu rumah tangga penerima

program Gertam Cabai. Teknik pengambilan sampel adalah *non probability sampling* yaitu *convenient sampling (incidental)*, dimana tidak semua unit populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai responden.

Data diperoleh melalui wawancara dengan kuesioner tertutup kepada 74 ibu rumah tangga penerima benih cabai dari 7 kelurahan di Kabupaten Bogor dan 21 ibu rumah tangga dari 2 kelurahan di Jakarta. Total responden dari dua wilayah tersebut sebanyak 95 orang. Responden dari wilayah Jakarta hanya dari 2 kelurahan karena di 2 kelurahan ini benih cabai dibagikan secara individual ke rumah tangga, sedangkan di kelurahan lain pembagian benih cabai lebih banyak kepada kelompok wanita tani/komunitas/RPTRA.

Data sekunder diperoleh dari Badan Pusat Statistik, dan berbagai sumber lain yang relevan. Secara lebih rinci jumlah responden disajikan pada Tabel 1 dan 2.

Tabel 1. Jumlah responden program Gertam Cabai di Kota Bogor, 2017

No	Kecamatan	Kelurahan	Jumlah responden
1	Bogor Timur	Sukasari	8
2	Bogor Tengah	Babakan Pasar	5
3	Bogor Tengah	Kebon kelapa	4
4	Bogor Selatan	Mulyaharja	12
5	Bogor Utara	Tanah Baru	22
6	Bogor Barat	Margajaya	7
7	Tanah Sareal	Tanah Sareal	16
Jumlah			74

Tabel 2. Jumlah responden program Gertam Cabai di Jakarta, 2017

No	Kecamatan	Kelurahan	Jumlah responden
1	Jagakarsa	Lenteng Agung	14
2	Bambu Larangan	Cengkareng	7
Jumlah			21

### Metode Pelaksanaan Kegiatan

Langkah-langkah pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi atribut-atribut yang berkaitan dengan program gertam cabai dan dituangkan dalam kuesioner.
- 2) Melakukan penyebaran dan pengisian kuesioner sekaligus wawancara kepada ibu rumah tangga penerima benih program gertam cabai.
- 3) Pengukuran indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Indeks (CSI)*) (Gama *et al.*, 2017).
- 4) Memplotkan nilai rata-rata setiap atribut kepentingan pada sumbu *vertical* dan nilai rata-rata setiap atribut tingkat kepuasan pada sumbu *horizontal* yang kemudian digambarkan dalam diagram dua dimensi, yaitu diagram *importance-performance*.

### Metode Analisis Data

*Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Tahapan pengukuran CSI adalah menghitung *Weighting Factor (WF)*, *Weighted Score* dan *Weight Total* (Gama *et al.*, 2017), yaitu:

1. *Weighting Factor (WF)* adalah fungsi nilai rata-rata kepentingan atau *Mean Importance Score (MIS<sub>i</sub>)* masing-masing atribut dalam bentuk persentase (%)

$$WF = (MIS_i) / (\text{Total MIS}) \times 100\%$$

i = atribut kepentingan ke-n

2. *Weighted Score (WS)* adalah fungsi dari nilai rata-rata kepuasan atau *Mean Satisfaction Score (MSS)* dikali dengan WF

$$WS = MSS \times WF$$

3. *Weighted Attribute Total (WAT)* adalah fungsi dari total WS atribut:

$$WAT = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_n$$

4. *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu fungsi WAT dibagi skala maksimum (HS) dalam penelitian dikali 100%

$$CSI = (WAT) / (HS) \times 100\%$$

Berdasarkan rentang skala kepuasan linier numerik terdapat lima kelas kepuasan yaitu:

- Rentang skala  $0\% < CSI \leq 20,00\%$  menunjukkan sangat tidak puas
- Rentang skala  $20,01\% \leq CSI \leq 40,00\%$  menunjukkan tidak puas
- Rentang skala  $40,01\% \leq CSI \leq 60,01\%$  menunjukkan biasa saja atau posisi sedang
- Rentang skala  $60,01\% \leq CSI \leq 80,01\%$  menunjukkan puas
- Rentang skala  $80,01\% \leq CSI \leq 100,00\%$  menunjukkan sangat puas (Simamora 2004 dalam Gama *et al.*, 2017; Anggraini *et al.*, 2015).

Tingkat kepuasan responden diukur dengan membandingkan antara nilai kepentingan atribut dengan nilai kepuasan yang ada. Dalam kajian ini responden membandingkan setiap atribut Gertam Cabai yang diharapkan, dengan kinerja yang terjadi di lapang.

Dari analisis CSI, selanjutnya dilakukan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini telah banyak digunakan dalam kajian terkait persepsi atau kepuasan pelanggan, antara lain oleh Kesumajayansyah dan Yuwono (2014), Tzeng dan Chang (2011); Silva dan Fernandes (2010); Kotler (2004) dalam Novitasari (2014) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah apabila anggapan kinerja sesuai dengan harapan konsumen. IPA digunakan untuk mengukur dan membandingkan antara kinerja/pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dibandingkan tingkat harapan/kepentingan yang diinginkan. Analisis kepentingan dan kinerja yang dituangkan dalam diagram cartesius digunakan untuk mengetahui atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya.

Y = kepentingan

Kwadrant I Prioritas Utama	Kwadrant II Pertahankan Prestasi
Kwadrant III Prioritas rendah	Kwadrant IV Berlebihan

X = Kinerja/ kepuasan

Gambar 1. Kuadran *importance-performance analysis*  
Sumber: Martilla *et al.* (1977)

Diagram cartesius diperoleh dari nilai rerata masing-masing atribut pada tingkat kepentingan (y) dan tingkat kinerja (x). Apabila rerata tiap atribut lebih rendah dari rerata keseluruhan maka atribut tersebut belum berjalan dengan baik.

Grafik IPA dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut, seperti disajikan pada Gambar 1 berikut.

Keterangan:

- Pada kuadran I terdapat atribut yang diharapkan responden namun dalam pelaksanaannya tidak memuaskan, sehingga perlu mengalokasikan sumber daya untuk meningkatkan kinerja atribut yang masuk dalam kuadran I.
- Pada kuadran II terdapat atribut yang diharapkan responden dan kinerjanya sudah memuaskan sehingga kinerja atribut yang ada dalam kuadran ini perlu dipertahankan.
- Pada kuadran III terdapat atribut yang tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh responden sehingga tidak perlu memprioritaskan atribut dalam kuadran ini.
- Pada kuadran IV terdapat atribut yang kinerjanya memuaskan namun dianggap tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan, sehingga dapat mengalokasikan sumber daya yang terkait pada atribut ini ke atribut lainnya yang memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden Wilayah Bogor

Responden adalah ibu rumah tangga yang tergabung dalam kelompok PKK di kelurahan. Usia responden berkisar 25-50 tahun. Pendapatan rumah tangga terendah Rp. 600.000 dan pendapatan tertinggi Rp. 10.000.000 per bulan, pendapatan rata-rata adalah Rp. 2.550.000 per bulan. Pekerjaan kepala rumah tangga adalah pedagang, pensiunan pegawai negeri, buruh dan pegawai kelurahan.

Responden yang pernah menerima bantuan benih pada tahun-tahun sebelumnya

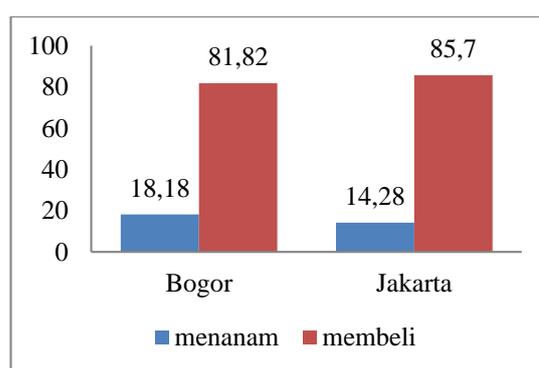
sebanyak 53%, dan responden yang belum pernah menerima bantuan benih sebanyak 47%. Pada saat survei, ditawarkan kesediaan responden apakah mau menerima bantuan benih cabai, ternyata sekitar 98% ibu rumah tangga menyatakan bersedia menerima bantuan benih.

Rata-rata kebutuhan tiap rumah tangga terhadap cabai merah besar 145,9 gram/minggu, diikuti dengan cabai rawit merah 108,1 gram/minggu, cabai rawit hijau 77 gram/minggu, cabai merah keriting 75 gram/minggu dan cabai hijau besar 27,1 gram/minggu. Benih cabai yang dibagikan kepada ibu rumah tangga adalah cabai merah keriting dan cabai rawit merah, dengan umur benih sekitar 4-6 minggu. Jumlah benih cabai yang dibagikan ke setiap rumah tangga sekitar 4-10 tanaman.

### Wilayah Jakarta

Responden adalah ibu rumah tangga dengan usia antara 25 – 50 th. Pekerjaan utama kepala rumah tangga rata-rata adalah pegawai Dinas Kebersihan. Pendapatan rumah tangga sangat bervariasi, terendah Rp. 3.000.000/bulan dan tertinggi Rp. 26.000.000. Pendapatan rata-rata Rp. 6.250.000/bulan.

Responden belum pernah menerima bantuan benih cabai, sehingga 100% responden bersedia menerima bantuan benih cabai. Rata-rata kebutuhan tiap rumah tangga untuk cabai rawit merah 186 gram/minggu, cabai merah keriting 173 gram/minggu, cabai rawit hijau 50



Gambar 2. Sumber perolehan cabai untuk konsumsi pemenuhan cabai rumah tangga

Sumber: Data primer diolah, 2017

gram/minggu, cabai merah besar 40 gram/minggu dan cabai besar hijau sebesar 38 gram/minggu. Bantuan benih cabai yang diterima responden di DKI Jakarta adalah cabai rawit merah dengan umur sekitar 4 minggu dan dibagikan 5-10 benih per rumah tangga. Selama ini sebagian besar cabai yang digunakan untuk konsumsi berasal dari pembelian (Gambar 2).

### Tingkat Kepuasan Rumah Tangga Terhadap Gertam Cabai di Kota Bogor

Balitbangtan melalui Puslitbang Hortikultura melaksanakan program Gertam Cabai di Kota Bogor dengan membagi benih cabai kepada Ketua Penggerak PKK Kota Bogor yang selanjutnya didistribusikan lagi ke

Tabel 3. Daftar PKK Kota Bogor penerima benih cabai

No	PKK KOTA BOGOR = 15.000 benih	Jumlah benih
1	TP PKK Kota Bogor	1.000
2	TP PKK Kec. Bogor Tengah	2.000
3	TP PKK Kec. Bogor Barat	2.000
4	TP PKK Kec. Bogor Timur	2.000
5	TP PKK Kec. Bogor Selatan	2.000
6	TP PKK Kec. Tanah Sereal	2.000
7	TP PKK Kec. Bogor Utara	2.000
8	Kel. Babakan Pasar	2.000

Sumber : Ketua Pokja Tiga PKK Kota Bogor

7 kecamatan dan 1 kelurahan di Kota Bogor. Dari kelurahan dibagikan lagi ke rumah tangga khususnya ibu-ibu PKK, sekolah, komunitas, dan beberapa ditanam di fasilitas umum yang dikelola Kader PKK atau Kelompok Wanita Tani (KWT). Penerima benih cabai di kota Bogor ditunjukkan pada Tabel 3.

Hasil analisis indeks kepuasan ibu rumah tangga terhadap program Gertam Cabai di kota Bogor adalah 53,18 (Tabel 4), berada dalam rentang skala  $40,01\% \leq \text{CSI} \leq 60,01\%$ . Hal ini menunjukkan bahwa ibu rumah tangga menerima program Gertam Cabai namun dalam pelaksanaannya belum puas, dikarenakan adanya atribut-atribut yang kinerjanya belum sesuai dengan harapan ibu rumah tangga. Untuk mengetahui tingkat kepentingan (y) dan tingkat kinerja (x) disajikan pada Tabel 5.

Berdasarkan nilai x dan y, maka dibuat diagram kartesius yang ditampilkan pada Gambar 3. Apabila dilihat dari nilai x yaitu kinerja program Gertam Cabai maka terdapat tiga atribut yang pelaksanaannya tidak sesuai dengan keinginan responden, yaitu penjelasan tentang cara menanam, pendampingan dan pemberian bantuan input (pupuk, media tanam, dan polybag). Padahal pada nilai y, untuk 3

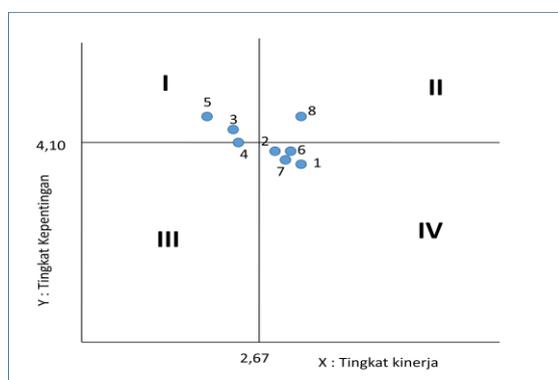
Tabel 4. Indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index, CSI*) Kota Bogor

No Atribut	Nama Atribut	Skor kepentingan		Skor Kinerja	
		Rata-rata	Weighting factors (WF) (%)	Rata-rata	Weighted factors (WS) (%)
1	Kesesuaian jenis tanaman cabai dengan selera konsumen	3,89	11,86	3,11	0,37
2	Ukuran/ umur tanaman cabai	3,92	11,94	2,85	0,34
3	Penjelasan cara menanam cabai	4,36	13,30	2,27	0,30
4	Pendampingan	4,05	12,36	2,15	0,27
5	Bantuan input (pupuk, media tanam dan polibag)	4,34	13,22	1,93	0,26
6	Mengurangi pengeluaran belanja	3,97	12,11	2,92	0,35
7	Dapat mencukupi kebutuhan cabai sendiri	4,03	12,27	2,81	0,35
8	Lebih segar, aman	4,24	12,93	3,31	0,43
Total		32,81	100		
<i>Total weighted factors (WAT)</i>					2,66
<i>CSI (%) = (WAT/5)x100</i>					53,18

Sumber : Data primer diolah, 2017

atribut tersebut nilainya tinggi, artinya responden menganggap penting untuk 3 atribut tersebut dilaksanakan dalam program Gertam Cabai. Tiga atribut ini terletak pada kuadran I.

Dalam pelaksanaan program Gertam Cabai memang tidak disertai dengan penjelasan mengenai cara menanam, pendampingan dan pemberian bantuan input. Dari data yang diperoleh, hanya 18,18 % responden memenuhi kebutuhan cabainya dengan menanam dan membeli, 81,82 % responden memilih membeli. Kebiasaan inilah yang membuat responden perlu mendapatkan penjelasan cara menanam cabai yang benar dan pendampingan saat pemeliharaan cabai.



Gambar 3. Diagram cartesius responden Kota Bogor

Tabel 5. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja Gertam Cabai di Kota Bogor

No	Atribut	X (kinerja)	Y (kepentingan)
1	Kesesuaian jenis tanaman cabai dengan selera responden	3,11	3,89
2	Ukuran/umur tanaman cabai	2,85	3,92
3	Penjelasan cara menanam	2,27	4,36
4	Pendampingan	2,15	4,05
5	Bantuan input	1,93	4,34
6	Pengurangan belanja	2,92	3,97
7	Mencukupi kebutuhan cabai sendiri	2,81	4,03
8	Lebih segar, aman	3,31	4,24
	Rata-rata	2,67	4,1

Sumber: Data primer 2017, diolah

Menurut Indardi (2016) peran pendamping yang kompeten berpengaruh terhadap keberhasilan pemberdayaan masyarakat. Pendampingan memungkinkan keberhasilan jangka panjang lebih mudah untuk dicapai. Responden tidak puas pada atribut pemberian input seperti pupuk, media tanam, dan polibag. Hal ini disebabkan karena salah satu kelurahan penerima benih cabai di Kota Bogor yaitu Kelurahan Babakan Pasar Bogor merupakan kelurahan sangat padat pemukiman sehingga kesulitan untuk mendapatkan media tanah, terlebih apabila harus membeli. Selain itu pupuk juga menjadi masalah, sedangkan di program ini tidak ada pemberian pupuk ataupun polibag. Di kelurahan ini tanaman banyak yang mati karena sinar matahari tidak dapat masuk ke pemukiman.

Pada Kuadran II terdapat atribut 8 (kesegaran dan keamanan cabai), yang artinya atribut 8 penting dalam program Gertam Cabai dan responden sudah merasa puas dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan responden yang sudah memanen cabai merasakan bahwa dengan menanam cabai sendiri maka hasilnya lebih segar dibanding membeli. Disamping itu responden juga yakin bahwa tidak ada bahan kimia berbahaya yang digunakan dalam proses budidaya.

Atribut 1, 2, 6, dan 7 berada pada Kuadran IV, berarti responden menganggap atribut tersebut tidak terlalu penting. Atribut-atribut tersebut tidak mempengaruhi kepuasan responden karena responden sudah merasa senang mendapatkan bantuan benih cabai apapun jenisnya (cabai merah keriting dan cabai rawit merah dan hijau) dan berapapun ukurannya melalui program Gertam Cabai.

### Tingkat Kepuasan Rumah Tangga Terhadap Gerakan Tanam Cabai di Jakarta

Program gertam cabai juga dilaksanakan di Jakarta. Kementerian Pertanian dalam hal ini Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPTP) DKI Jakarta menyediakan benih cabai untuk dibagi kepada ibu-ibu PKK. Jenis yang dibagi adalah cabai rawit. Berbeda dengan Kota Bogor, benih cabai di wilayah Jakarta sebagian besar diterima oleh kelompok yaitu di Ruang Publik Terpadu Ramah Anak (RPTRA) dan kelompok wanita tani (KWT). Untuk itu responden hanya dari dua lokasi yang

sebagian benih cabai dibagikan ke rumah tangga, yaitu di Kelurahan Lenteng Agung dan Cengkareng. Penerima benih cabai disajikan dalam Tabel 6.

Indeks kepuasan pelanggan diperoleh melalui perhitungan WF, WS, WAT, yang disajikan pada Tabel 7. *Customer satisfaction index* (CSI) adalah 49,89, berarti berada pada rentang skala  $40,01\% \leq CSI \leq 60,01\%$ , artinya program Gertam Cabai sudah dilaksanakan dan diterima namun hasilnya belum memuaskan responden. Hal ini disebabkan, terdapat beberapa atribut yang kinerjanya tidak sesuai dengan harapan responden.

Tabel 6. Penerima Program Gertam Cabai di lokasi Jakarta

No	Provinsi di DKI Jakarta	Jumlah benih
1	Jakarta Pusat	3.720
2	Jakarta Timur	1.350
3	Jakarta Barat	1.020
4	Jakarta Selatan	13.690
5	Jakarta Utara	2.300

Sumber : BPTP Jakarta, 2017

Kepentingan dan kinerja program Gertam Cabai secara detail ditampilkan pada tabel dan diagram Cartesius. Pada Tabel 8, diketahui bahwa rata-rata kinerja adalah 2,50 dan terdapat 3 atribut yang nilainya di bawah rata-rata, artinya terdapat 3 atribut yang pelaksanaannya tidak memuaskan responden.

Tabel 7. Indeks kepuasan pelanggan di Jakarta

Atribut	Skor kepentingan		Skor Kinerja	
	Rata-rata	Weighting factors (WF) (%)	Rata-rata	Weighted factors (WS)
Kesesuaian jenis tanaman cabai dengan selera konsumen	3,86	11,82	2,81	0,33
Ukuran/ umur tanaman cabai	4,10	12,34	2,52	0,31
Penjelasan cara menanam cabai	4,38	13,20	2,00	0,26
Pendampingan	4,29	12,91	1,95	0,25
Bantuan input (pupuk, media tanam dan polibag)	4,48	13,49	2,86	0,39
Mengurangi pengeluaran belanja	3,95	11,91	2,43	0,29
Dapat mencukupi kebutuhan cabai sendiri	4,19	12,63	2,71	0,34
Lebih segar, aman	3,95	11,91	2,71	0,32
Total	33,20	100		
Total <i>weighted factors</i> (WAT)				2,49
CSI (%) = WAT/5 x 100				49,89

Sumber: Data primer diolah

Atribut tersebut adalah penjelasan cara menanam cabai, pendampingan dan pengurangan belanja.

Atribut 3 (penjelasan tentang cara menanam cabai) dan atribut 4 (pendampingan pemeliharaan) berada pada kuadran I, artinya kedua atribut tersebut penting, namun dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan keinginan responden, sehingga menjadi prioritas untuk diperbaiki. Sebagian besar (85,72%) responden memenuhi kebutuhan cabai dengan cara membeli, hanya 14,28% responden yang pemenuhannya dengan cara menanam sendiri. Untuk itu diperlukan pendampingan untuk budidaya cabai oleh penyuluh dari Dinas Pertanian atau peneliti dari Balitbangtan.

Hasil kajian Widjajanti (2011) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumberdaya manusia merupakan faktor penting penentu keberhasilan proses pemberdayaan masyarakat. Kualitas sumberdaya manusia dapat ditingkatkan antara lain dengan pembekalan pengetahuan dan keterampilan. Pemberdayaan juga perlu diikuti dengan proses evaluasi dan monitoring secara terintegrasi dan terus menerus kepada masyarakat yang telah menerima bantuan.

Proses evaluasi dan monitoring agar berjalan secara efektif, perlu memerhatikan beberapa hal: (1) kejelasan desain program, (2)

interaksi intensif antar pelaksana program, kelompok sasaran, dan pelaksana evaluasi dan monitoring, (3) form evaluasi dan monitoring yang jelas dan terstruktur, dan (4) proses evaluasi dan monitoring secara kontinu dan paralel (Ma'ruf, 2000). Hutagaol (2008) menyebutkan bahwa program pemerintah akan berhasil apabila didukung sistem pengendalian yang solid dari mulai perencanaan, pendistribusian, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi.

Program Pengembangan Kawasan Agribisnis Hortikultura mempunyai pendekatan introduksi teknologi, pendampingan, dan keterlibatan banyak pihak (Balitbangtan, 2014). Menurut Saptana *et al.* (2013), penguatan program pemerintah Kawasan Rumah Pangan Lestari (KRPL) dapat berkelanjutan, karena didukung oleh beberapa faktor antara lain adanya pendampingan teknologi dari budidaya sampai ke pasca panen, Kebun Benih Desa (KBD) yang menyiapkan ketersediaan benih, serta adanya peran serta pemerintah daerah.

Tabel 8. Analisis tingkat kepentingan dan kinerja di Jakarta

No	Atribut	X (kinerja)	Y (kepentingan)
1	Kesesuaian jenis tanaman dengan selera responden	2,81	3,86
2	Ukuran/umur	2,52	4,10
3	Penjelasan cara menanam cabai	2,00	4,38
4	Pendampingan	1,95	4,29
5	Bantuan input	2,86	4,48
6	Pengurangan belanja	2,43	3,95
7	Mencukupi kebutuhan cabai sendiri	2,71	4,19
8	Lebih segar, aman	2,71	3,95
	Rata-rata	2,50	4,15

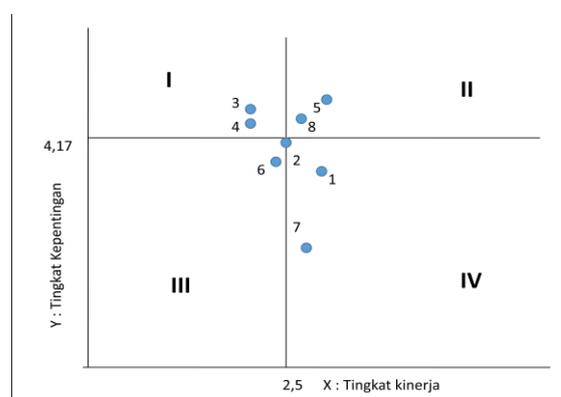
Sumber: Data primer diolah

Atribut 5 (bantuan sarana seperti pupuk dan media tanam) dan atribut 8 (lebih segar dan aman) terletak pada kuadran II. Dua atribut tersebut penting dalam program gertam cabai dan pelaksanaannya sudah sesuai dengan keinginan responden. Pupuk dan media tanam diperoleh dari kelompok PKK, selain itu responden tinggal di rumah pegawai dinas

kebersihan, dimana pupuk mudah diperoleh dari pengelolaan limbah sampah.

Pada kuadran III terdapat atribut enam (Gertam Cabai diharapkan mengurangi pengeluaran belanja). Hal ini berarti atribut enam tidak penting bagi responden dan dalam pelaksanaannya tidak sesuai dengan yang diharapkan responden. Penghasilan responden sebagai pegawai Dinas Kebersihan DKI Jakarta cukup tinggi, antara Rp. 3.000.000 sampai dengan Rp. 26.000.000, sehingga responden merasa atribut ini tidak penting dan adanya program Gertam Cabai tidak mempengaruhi pengeluaran belanja mereka. Hasil penelitian Sanjaya *et al.* (2017) menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh nyata terhadap tingkat konsumsi cabai rawit di Kabupaten Semarang. Dengan kata lain, jumlah uang yang dibelanjakan untuk konsumsi cabai akan meningkat seiring dengan meningkatnya pendapatan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran IV adalah atribut 1 (kesesuaian jenis tanaman cabai yang dibagikan dengan selera konsumen), atribut 2 (ukuran/ umur tanaman cabai yang dibagikan), dan atribut 7 (dapat mencukupi kebutuhan cabai sendiri). Kebutuhan cabai tertinggi menurut responden di Jakarta adalah cabai rawit merah sebesar 1,86 ons/minggu. Jenis cabai yang dibagikan sesuai dengan kebutuhan jenis cabai responden wilayah Jakarta. Responden menganggap 3 atribut ini tidak penting, karena sudah sesuai dengan keinginan ibu rumah tangga.



Gambar 4. Diagram Cartesius responden Jakarta

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan rumah tangga terhadap program Gertam Cabai di lokasi Bogor adalah 53,18% dan Jakarta adalah 49,89%, keduanya berada pada rentang 40,01%-60,01%, yang artinya responden menerima program Gertam Cabai namun belum merasa puas terhadap kinerjanya. Untuk mencapai kepuasan responden perlu perbaikan kinerja pada atribut penjelasan budidaya cabai, pendampingan saat pemeliharaan, dan dukungan sarana dan prasarana. Kinerja atribut yang sudah sesuai dengan harapan responden adalah jenis tanaman cabai yang dibagikan, umur tanaman cabai dan pengurangan pengeluaran untuk belanja cabai.

### Saran

Dalam melaksanakan program Gertam cabai diperlukan perencanaan yang matang serta monitoring dan integrasi kegiatan antara instansi pemerintah. Adapun tiga atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki jika program Gertam Cabai akan dilakukan kembali yaitu memberi penjelasan tentang budidaya cabai yang bisa dilakukan melalui pelatihan atau sekolah lapang budidaya cabai, pendampingan saat pemeliharaan tanaman agar dicapai produksi yang diharapkan serta penyediaan input produksi seperti polybag, pupuk, dan media tanam.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dr. Ir. Hardiyanto, MSc (Kepala Puslitbang Hortikultura) yang telah memberikan kesempatan dan memfasilitasi kegiatan kajian ini, serta kepada kelompok peneliti sosial ekonomi dan inovasi hortikultura di Puslitbang Hortikultura atas kerjasama yang baik selama proses kajian.

## DAFTAR PUSTAKA

Andayani, A., Y.H. Bertham, dan A.D. Nusantara. 2014. Persepsi masyarakat tani terhadap program pemberdayaan petani melalui sosialisasi tanaman obat *Artemisia annua* L. di Kabupaten Kepahiang Provinsi Bengkulu. *Jurnal Humanus*, 13(2): 107 – 115.

Anggraini, L.D., P. Deoranto, P., dan D.M. Ikasari. 2015. Analisis persepsi konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index. *Jurnal Industri*, 4(2): 74 –81.

Anwarudinsyah, M.J., A.L. Sayekti, A. Marendra, dan Y. Hilman. 2015. Dinamika produksi dan volatilitas harga cabai: antisipasi strategi dan kebijakan pengembangan. *Pengembangan Inovasi Pertanian*, 8(1): 33 – 42.

Aryasita, P.R dan A. Mukarromah. 2013. Analisis fungsi transfer pada harga cabai merah yang dipengaruhi oleh curah hujan di Surabaya. *Jurnal Sains dan Seni ITS*, 2(2): 249 – 254.

Balitbangtan. 2014. 40 inovasi kelembagaan diseminasi teknologi pertanian. Catatan perjalanan 40 tahun Balitbangtan. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Kementerian Pertanian. p. 166.

Chaesfa, Y dan N.K. Pandjaitan. 2013. Persepsi perempuan terhadap lingkungan hidup dan partisipasinya dalam pengelolaan sampah rumahtangga. *Jurnal Sosiologi Pedesaan*, 1(2): 165 – 181.

Gama, I.G.M., R. Oktaviani, dan A. Rifin. 2017. Analisis kepuasan petani terhadap penggunaan pupuk organik pada tanaman padi. *Jurnal Agro Ekonomi*, 34(2): 105 – 122. <https://doi.org/10.21082/jae.v34n2.2016>.

Hutagaol, M.P. 2008. Analisis efektivitas kebijakan publik memihak masyarakat miskin: studi kasus pelaksanaan program raskin di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2007. *Jurnal Argo Ekonomi*, 26(2): 145 – 165.

Indardi, I. 2016. Pengembangan model komunikasi dalam pemberdayaan masyarakat tani (studi kasus pada Kelompok Tani Jamur Merang Lestari Makmur di Desa Argorejo, Sedayu, Bantul). *AGRARIS: Journal of Agribusiness and Rural Development Research*, 2(1): 75–86.

- <https://doi.org/10.18196/agr.2128>.
- Kadma, H.O. 2017. Peran kesejahteraan keluarga (PKK) dalam meningkatkan pemberdayaan perempuan di Kelurahan Bukuan Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *E Journal Ilmu Pemerintahan*, 5(3): 969 – 978.
- Kemendag. 2015. Analisis perkembangan harga bahan pangan pokok di pasar domestik dan internasional. Pusat Pengkajian Perdagangan Dalam Negeri. Badan Pengkajian dan Pengembangan Perdagangan. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. p. 23.
- Kemendag. 2017. Analisis perkembangan harga bahan pangan pokok di pasar domestik dan internasional. Pusat Pengkajian Perdagangan Dalam Negeri. Badan Pengkajian dan Pengembangan Perdagangan. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. p. 35.
- Kesumajayansyah, H dan M. Yuwono. 2014. Analisa kepuasan pelanggan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan di SF digital photo service. *Sinergi*, 18(1): 39 – 46.
- Ma'ruf, A. 2000. Arti penting evaluasi dan monitoring pada program pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Aplikasi Ilmu-Ilmu Agama*, 1(1): 100 – 106.
- Martilla, J.A and J.C. James. 1977. Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1): 77 – 79.
- Naully, D. 2016. Fluktuasi dan disparitas harga cabai di Indonesia. *Jurnal Agrosains dan Teknologi*, 1(1): 56 – 69. Retrieved from <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/ftan/article/view/1479/pdf>
- Novitasari, R. 2014. Pengukuran kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis (studi kasus: Gallery Oleh-Oleh khas Solo “COKRO”). Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Palar, N., P.A. Pangemanan, dan E.G. Tangkere. 2016. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga cabai rawit di Kota Manado, *Jurnal Agri-sosioekonomi*, 12(2): 105–120. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/3547-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-harga-cabai-rawit-di-kota-manado.pdf>.
- Purrohman, S.P dan M. Ilham. 2015. Penetapan harga diskriminasi cabe rawit merah di pasar induk Kramat Jati, Jakarta Timur. *Jurnal Utilitas*, 1(2): 145 – 197.
- Roslinawati. 2013. Persepsi masyarakat terhadap program pemberdayaan ekonomi masyarakat pesisir (PEMP) di Kabupaten Donggala. *Jurnal Academica*, 5(2): 1110 – 1117.
- Sanjaya, A., D. Hastuti, dan S. Awami. 2017. Faktor-Faktor yang mempengaruhi konsumen terhadap konsumsi cabai rawit di Kabupaten Semarang. *Mediagro*, 13(1): 11 – 22.
- Saptana, N.K. Agustin, dan A.M. Ar-rozi. 2008. Kinerja produksi dan harga komoditas cabai merah. Makalah tidak dipublikasikan. Retrieved from [https://pse.litbang.pertanian.go.id/ind/pdffiles/anjak\\_2012\\_10.pdf](https://pse.litbang.pertanian.go.id/ind/pdffiles/anjak_2012_10.pdf).
- Saptana, Sunarsih, dan Friyatno. 2013. Prospect model kawasan rumah pangan lestari (M-KRPL) dan replikasi pengembangan KRPL. *Forum Penelitian Agro Ekonomi*, 31(1): 67 – 88.
- Setiawan, A.F dan A. Hadianto. 2014. Fluktuasi harga komoditas pangan dan dampaknya terhadap inflasi di Provinsi Banten. *Jurnal Ekonomi Pertanian, Sumberdaya Dan Lingkungan*, 1(2): 81–97. Retrieved from <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jaree/article/viewFile/11804/9190>.
- Silva, F dan P. Fernandes. 2010. Using importance-performance analysis in evaluating institutions of higher education: a case study. *In International Conference on Education and*

- Management Technology. ICEMT 2010. p. 121 – 123.
- Tzeng, G.H dan H. Chang. 2011. Applying importance-performance analysis as a service quality measure in food service industry. *Journal of Technology Management and Innovation*, 6(3): 106 – 115.
- Wahyuni. 2014. Persepsi masyarakat terhadap program bantuan langsung sementara masyarakat (BLSM) kepada masyarakat miskin Dusun II Desa Semoi II Kabupaten Penajam Paser Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 3(2): 718 – 729.
- Widjajanti, K. 2011. Model pemberdayaan masyarakat. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 12(1): 15 – 27.