

## Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Beras Premium BULOG Kota Lhokseumawe Di Kecamatan Banda Sakti

(Analysis of Consumer Satisfaction levels on Premium Rice in BULOG Lhokseumawe City Banda Sakti Sub District)

Raihan Humaira Putri Rizal<sup>1</sup>, Safrida<sup>1</sup>, Sofyan<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Syiah Kuala

\*Corresponding author: sofyansamsudin@unsyiah.ac.id

**Abstrak.** Beras Premium BULOG adalah jenis beras yang dikelola BULOG yang berkualitas premium dengan tingkat butir patah maksimal 15% dan tidak boleh terdapat butir menir. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen umum dan konsumen khusus program sembako terhadap beras premium BULOG Kota Lhokseumawe di Kecamatan Banda Sakti. Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapatkan melalui wawancara langsung dan kuisioner dengan konsumen umum dan konsumen khusus program sembako. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil perhitungan CSI konsumen umum menunjukkan bahwa kepuasan konsumen umum terhadap beras premium BULOG adalah 92,05% yang artinya konsumen umum sangat puas terhadap kualitas dari beras premium BULOG dan hasil perhitungan CSI konsumen khusus program sembako menunjukkan bahwa kepuasan konsumen khusus program sembako terhadap beras premium BULOG adalah 95,42% yang artinya konsumen khusus program sembako sangat puas juga terhadap beras premium BULOG.

**Kata kunci :** Kepuasan Konsumen, Konsumen Umum, Konsumen Khusus Program Sembako, Beras Premium BULOG.

**Abstract.** This. BULOG Premium Rice is a type of rice managed by BULOG which is of premium quality with a maximum broken grain rate of 15% and must not contain groats. This study aims to analyze the level of satisfaction of general consumers and special consumers of sembako program with BULOG premium rice in Lhokseumawe City in Banda Sakti District. Based on the type of data used in this study, primary data were obtained through direct interviews and questionnaires with general consumers and special consumers of sembako program. The data analysis method used in this study is the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the general consumer CSI calculation show that general consumer satisfaction with BULOG's premium rice is 92.05%, which means that general consumers are very satisfied with the quality of BULOG's premium rice and the results of the CSI calculation of consumers specifically for sembako program show that consumer satisfaction specifically for sembako program for BULOG premium rice is 95.42%, which means that consumers specifically for sembako program are also very satisfied with BULOG's premium rice.

**Keywords :** Consumer Satisfaction, General Consumers, Special Consumers of Sembako Program, BULOG Premium Rice.

### PENDAHULUAN

Untuk mengatasi masalah kecukupan beras bagi masyarakat Indonesia, Negara menunjuk Perusahaan Umum Badan Urusan Logistik atau yang disingkat dengan Perum BULOG sebagai badan yang mengurus bahan pangan pokok. Tugas utama BULOG membuat tata kelola persediaan bahan pangan pokok, menyalurkan bahan pangan pokok, mengendalikan harga beras, dan menjalankan usaha jasa logistik.

Perum BULOG mengelola berbagai produk bahan pangan seperti beras, gula, minyak goreng, tepung terigu, dan bahkan daging beku. Beras yang dikeluarkan oleh BULOG bermacam-macam, mulai dari beras medium, beras premium, dan beras khusus. Dengan banyaknya jenis beras yang dikeluarkan oleh BULOG maka terdapat perbedaan kualitas di setiap berasnya. Setiap jenis beras didistribusikan sesuai dengan program BULOG. Beras medium dikeluarkan oleh BULOG Kota Lhokseumawe apabila pemerintah Kota Lhokseumawe membutuhkan beras tersebut untuk pembagian beras kepada masyarakat dan menunjuk BULOG sebagai penyedia beras. Beras premium dikeluarkan oleh BULOG Kota Lhokseumawe untuk penjualan komersial dan Program Sembako kepada masyarakat di Kota Lhokseumawe.

Sedangkan beras khusus dikeluarkan oleh BULOG Kota Lhokseumawe apabila ada permintaan pasar.

Pemasaran beras premium BULOG di Kota Lhokseumawe dapat dijumpai pada BULOGmart dan e-Warong di Kota Lhokseumawe. Terdapat 2 jenis konsumen yang dapat membeli Beras premium yaitu konsumen umum dan konsumen khusus Program Sembako. Konsumen umum adalah konsumen yang membeli Beras premium atas keinginan sendiri karena memilih beras tersebut untuk dikonsumsi. Konsumen umum dapat membeli Beras premium di BULOGmart dan e-Warong di Kota Lhokseumawe. Konsumen khusus Program Sembako adalah konsumen yang mendapatkan bantuan dari pemerintah untuk membeli bahan pangan pokok melalui uang elektronik yang didapatkan sebesar Rp 200.000/bulan kepada setiap Keluarga Penerima Manfaat (KPM).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap beras yaitu kualitas beras, harga beras, tempat penjualan, asal informasi mengenai beras, kualitas visual beras, kemasan beras, dan promosi mengenai beras tersebut (Aji & Widodo, 2010). Adapun ciri-ciri mutu beras yang dapat mempengaruhi tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan konsumen terhadap beras adalah tekstur nasi yang pulen, warna beras yang putih cerah, dan kebersihan beras (Widadie, 2015). Menurut (Septiarini et al., 2020) konsumen akan mempertimbangkan beberapa atribut yang melekat pada beras sebelum melakukan pembelian beras yang sesuai dengan kepentingannya bagi konsumen sehingga konsumen dapat mencapai kepuasan. Maka dari itu sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui informasi apakah kualitas beras yang diterima konsumen sudah sesuai dengan keinginan konsumen.

Beras premium BULOG merupakan beras dengan kualitas premium berwarna putih cerah dengan tingkat butir patah maksimal 15% dan tidak boleh terdapat butir menir. Walaupun Perum BULOG sudah mengeluarkan beras premium selama 3 tahun yaitu sejak tahun 2018 dengan harga yang tergolong murah yaitu Rp105.500 per 10 kg diantara beras premium lain, tetapi beras premium BULOG belum banyak dikenal oleh masyarakat Kota Lhokseumawe. Padahal kualitas yang terdapat pada beras premium BULOG sudah sesuai dengan standar kualitas beras premium dari pemerintah. Hal tersebut dikarenakan sebelum memasarkan beras premium, BULOG memasarkan beras medium untuk masyarakat khususnya penerima bantuan sosial dimana kualitas dari beras medium jauh di bawah beras premium. Maka dari itu masyarakat masih belum banyak mengetahui mengenai beras premium BULOG. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap beras premium BULOG di Kota Lhokseumawe.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Kecamatan Banda Sakti, Kota Lhokseumawe pada bulan Maret-Mei 2021. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* karena Kecamatan Banda Sakti memiliki jumlah e-Warong terbanyak di antara kecamatan lainnya yaitu sebanyak 10 e-Warong.

### Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Pemilihan objek pada penelitian ini adalah konsumen umum dan konsumen khusus program sembako. Ruang lingkup penelitian ini terbatas kepuasan konsumen terhadap Beras premium BULOG Kota Lhokseumawe di Kecamatan Banda Sakti.

### Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang membeli beras premium BULOG di e-Warong di Kecamatan Banda Sakti. Metode pengambilan sampel yang digunakan

adalah metode *accidental sampling*. Total keseluruhan konsumen yang akan diteliti adalah sebanyak 60 konsumen yang terdiri atas 30 konsumen umum dan 30 konsumen khusus program sembako. Penelitian ini dilakukan dari bulan Maret sampai Mei 2021. Pada awal bulan peneliti mewawancarai konsumen khusus Program Sembako dikarenakan pada saat awal bulan penerima Program Sembako dapat membeli beras premium BULOG karena uang bantuan didapatkan di awal bulan. Sedangkan untuk konsumen umum dapat diwawancarai kapan saja, tidak ada ketentuan waktu tertentu.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer. Pada penelitian ini data primer diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dan kuisioner dengan konsumen umum dan konsumen khusus program sembako di Kecamatan Banda Sakti, Kota Lhokseumawe.

### **Pengujian Instrumen**

#### **Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata *radility* yang memiliki makna yaitu sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Validitas instrument memperlmasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang akan diukur. Instrument dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variable secara tepat, tidak menyimpang dari keadaan sebenarnya (Andriyani & Ardina, 2021). Menurut (A. Saputra, 2020) validitas berguna untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur secara tepat masalah yang ingin diukur.

#### **Uji Reliabilitas**

Menurut (W. Saputra & Wibowo, 2017) reliabilitas sendiri sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal ketika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Maka semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat pengukur maka semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam SPSS diberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Conbarch Alpha  $> 0,60$  (W. Saputra & Wibowo, 2017).

### **Metode Analisis Data**

#### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* merupakan alat yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas produk yang diukur. Adapun atribut kualitas produk pada penelitian ini yang merupakan indikator kepuasan konsumen terhadap beras pada penelitian ini adalah tekstur beras, aroma beras, warna beras, kebersihan beras, keutuhan dan keseragaman butir beras, daya tahan beras saat disimpan, pelayanan saat penyaluran beras, dan harga beras.

Dari indikator di atas maka setiap atribut tersebut akan dinilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan bagi konsumen. Penilaian tersebut akan menggunakan *skala likert*. Menurut (Sugiyono, 2011) dengan *skala likert* ini maka didapatkan jawaban berdasarkan pertanyaan dan pernyataan yang kemudian akan dihitung jumlahnya serta dipresentasikan hasilnya terhadap kepuasan konsumen pada konsumen yang mengkonsumsi Beras premium.

Cara menghitung tingkat kepuasan konsumen dapat dimulai dari membuat kuesioner yang terdiri dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Konsumen diminta menilai antara 1 sampai 5 dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja masing masing atribut yang telah ditentukan. Adapun dalam pembuatan kuesioner tersebut diperlukan beberapa langkah yang harus dilakukan, yaitu (Widodo & Sutopo, 2018):

a. Menentukan Skala Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5.

Tabel 1. Skala Likert Tingkat Kepentingan

| Bobot | Tingkat Kepentingan  |
|-------|----------------------|
| 1     | Sangat Tidak Penting |
| 2     | Tidak Penting        |
| 3     | Cukup Penting        |
| 4     | Penting              |
| 5     | Sangat Penting       |

b. Menentukan Skala Tingkat Kepuasan/Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi pelanggan untuk menilai tingkat kinerja kualitas pelayanan, menggunakan skala Likert dengan nilai 1-5.

Tabel 2. Skala Likert Tingkat Kinerja

| Bobot | Tingkat Kinerja   |
|-------|-------------------|
| 1     | Sangat Tidak Puas |
| 2     | Tidak Puas        |
| 3     | Cukup Puas        |
| 4     | Puas              |
| 5     | Sangat Puas       |

Menurut (Dixon, 1991) terdapat empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu :

1. Menentukan nilai *Mean Importance Score* (MIS) atau nilai rata-rata kepentingan dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) atau nilai rata-rata kinerja setiap atribut dari seluruh jawaban konsumen.
2. Menggunakan perhitungan *Weighted Factor* (WF), fungsi dari *Mean Importance Score* atau nilai rata-rata tingkat kepuasan ( $MIS_i$ ) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *Mean Importance Score* ( $MIS_i$ ) untuk seluruh atribut yang diuji.
3. Menggunakan perhitungan *Weighted Score* (WS), fungsi dari *Mean Satisfaction Score* dikalikan dengan *Weighted Factor* (WF).
4. Menggunakan perhitungan *Weighted Average Total* (WAT), fungsi dari total *Weighted Score* (WS) atribut ke-1 ( $a_1$ ) hingga atribut ke-n ( $a_n$ ).
5. Menggunakan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu fungsi dari nilai *Weighted Average* (WA) dibagi dengan *Highest Scale* (HS) atau yang dinyatakan dalam bentuk persen. Skala maksimum diperoleh dari ukuran skala *likert* yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepuasan. Maka dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan adalah lima.

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Kriteria tingkat kepuasan konsumen dilihat dari nilai CSI dalam persen serta keterangannya. Berikut kriteria tingkat kepuasan konsumen:

Tabel 3. Kriteria Tingkat Kepuasan Konsumen

| No. | Nilai CSI (%) | Keterangan CSI |
|-----|---------------|----------------|
| 1.  | 81% - 100%    | Sangat puas    |
| 2.  | 66% - 80.99%  | Puas           |
| 3.  | 51% - 65.99%  | Cukup puas     |
| 4.  | 35% - 50.99%  | Kurang puas    |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Banda Sakti merupakan salah satu kecamatan di Kota Lhokseumawe dengan luas wilayahnya sebesar 11,24 km<sup>2</sup>. Berdasarkan letak geografisnya, Kecamatan Banda Sakti memiliki batasan-batasan wilayah sebagai berikut (BPS, 2021):

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Selat Malaka
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Muara Dua
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Muara Satu
- d. Sebelah timur berbatasan dengan Selat Malaka

### Gambaran Umum Responden

Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan jumlah 60 responden, dimana responden tersebut terdiri atas konsumen umum dan konsumen penerima program sembako. Kedua jenis konsumen tersebut merupakan konsumen yang mengkonsumsi beras premium BULOG Kota Lhokseumawe di Kecamatan Banda Sakti. Gambaran umum responden didapatkan oleh peneliti melalui kuisisioner penelitian yang diberikan oleh peneliti kepada responden untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap beras premium BULOG. Berikut merupakan karakteristik konsumen umum pada penelitian ini.

Tabel 4. Gambaran Umum Responden

| Karakteristik Responden               | Konsumen Umum  |            | Konsumen Khusus Program Sembako |            |
|---------------------------------------|----------------|------------|---------------------------------|------------|
|                                       | Jumlah (orang) | Persentase | Jumlah (orang)                  | Persentase |
| <b>Umur</b>                           |                |            |                                 |            |
| 20-29 tahun                           | 4              | 13,3%      | 1                               | 3,3%       |
| 30-39 tahun                           | 11             | 36,3%      | 8                               | 26,7%      |
| 40-49 tahun                           | 11             | 36,3%      | 16                              | 53,3%      |
| ≥ 50 tahun                            | 4              | 13,3%      | 5                               | 16,7%      |
| <b>Jenis Kelamin</b>                  |                |            |                                 |            |
| Laki-laki                             | 17             | 56,7%      | 2                               | 6,7%       |
| Perempuan                             | 13             | 43,3%      | 28                              | 93,3%      |
| <b>Status Pernikahan</b>              |                |            |                                 |            |
| Belum menikah                         | 5              | 16,7%      | 0                               | 0%         |
| Sudah menikah                         | 25             | 83,3%      | 30                              | 100%       |
| <b>Jumlah Tanggungan di Rumah</b>     |                |            |                                 |            |
| 0-2 orang                             | 12             | 40%        | 8                               | 26,7%      |
| 3-5 orang                             | 15             | 50%        | 16                              | 53,3%      |
| ≥ 6 orang                             | 3              | 10%        | 6                               | 20%        |
| <b>Pendidikan Terakhir</b>            |                |            |                                 |            |
| Tidak bersekolah                      | 1              | 3,3%       | 3                               | 10%        |
| SD                                    | 0              | 0%         | 13                              | 43,3%      |
| SMP                                   | 0              | 0%         | 6                               | 20%        |
| SMA                                   | 7              | 23,3%      | 6                               | 20%        |
| Diploma                               | 7              | 23,3%      | 2                               | 6,7%       |
| Sarjana                               | 13             | 43,3%      | 0                               | 0%         |
| Pasca sarjana                         | 2              | 6,7%       | 0                               | 0%         |
| <b>Pekerjaan</b>                      |                |            |                                 |            |
| Ibu rumah tangga                      | 1              | 3,3%       | 21                              | 70%        |
| Pegawai Negeri Sipil                  | 6              | 20%        | 0                               | 0%         |
| Wiraswasta                            | 1              | 3,3%       | 0                               | 0%         |
| Lainnya                               | 22             | 73,3%      | 9                               | 30%        |
| <b>Pendapatan / bulan</b>             |                |            |                                 |            |
| < Rp500.000                           | 0              | 0%         | 17                              | 56,7%      |
| Rp500.000 – Rp999.999                 | 0              | 0%         | 5                               | 16,7%      |
| Rp1.000.000 – Rp1.499.999             | 1              | 3,3%       | 6                               | 20%        |
| Rp1.500.000 – Rp1.999.999             | 1              | 3,3%       | 1                               | 3,3%       |
| Rp2.000.000 – Rp2.499.999             | 1              | 3,3%       | 1                               | 3,3%       |
| > Rp2.500.000                         | 27             | 90%        | 0                               | 0%         |
| <b>Kebutuhan beras premium/ bulan</b> |                |            |                                 |            |
| 1-5 kg                                | 1              | 3,3%       | 0                               | 0%         |
| 6-10 kg                               | 6              | 20%        | 1                               | 3,3%       |
| 11-15 kg                              | 9              | 20%        | 10                              | 33,3%      |
| 16-20 kg                              | 10             | 33,3%      | 6                               | 20%        |
| > 21 kg                               | 4              | 13,3%      | 13                              | 43,3%      |

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa karakteristik responden berdasarkan umur dominannya konsumen umum dan konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dari kelompok umur 30-39 tahun. Menurut (Kumalasari, 2020), kelompok umur produktif yaitu umur 15-64 tahun. Oleh karena itu, kelompok umur 30-39 tahun dan 40-49 tahun yang merupakan konsumen dengan jumlah terbanyak dalam membeli beras premium BULOG dikarenakan umur mereka yang termasuk kategori umur produktif sehingga memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan pula bahwa jumlah konsumen umum yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah sebanyak 17 orang dengan jenis kelamin laki-laki. Hal tersebut dikarenakan menurut (D. P. K. Putri & Lestari, 2016) secara umum seorang laki-laki atau suami berperan sebagai kepala keluarga yang bertugas mencari nafkah untuk memenuhi kebutuhan sandang, pangan dan papan. Sehingga pada penelitian ini lebih sering laki-laki yang membeli beras di e-Warong pilihannya. Sedangkan pada

konsumen khusus program sembako mayoritas pembelinya adalah perempuan. Hal ini dikarenakan menurut (Kemenko, 2019) menyatakan bahwa penerima bantuan sembako ditentukan menurut urutan prioritas dimana urutan prioritas diutamakan seorang perempuan didalam keluarga yaitu seorang ibu.

Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dominannya konsumen umum dan konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan status sudah menikah. Dengan status pernikahan pun maka mempengaruhi pembelian beras dikarenakan tidak hanya menanggung diri sendiri lagi, melainkan menanggung anggota keluarga. Oleh karena itu, konsumen umum dengan mayoritas status yang sudah menikah lebih banyak membeli beras premium dikarenakan adanya anggota keluarga yang bertambah sehingga konsumsi untuk beras pun bertambah. Pada konsumen khusus program sembako, seluruh konsumennya memiliki status pernikahan yaitu sudah menikah, dikarenakan penerima program sembako yaitu seorang ibu dalam keluarga sehingga statusnya sudah pasti menikah. Hal tersebut dikarenakan program sembako ini bertujuan untuk membantu keluarga yang kurang mampu dalam memenuhi kebutuhan pangannya.

Karakteristik responden berdasarkan jumlah tanggungan di rumah dominannya konsumen umum dan konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan jumlah tanggungan sebanyak 3-5 orang di rumah. Menurut (Ferawati et al., 2019), pada dasarnya tanggungan keluarga dapat mempengaruhi besar kecilnya jumlah pangan, sandang dan papan yang diperlukan dalam suatu rumah tangga. Semakin besar jumlah anggota keluarga dalam suatu rumah tangga maka kecenderungan untuk hidup konsumtif lebih kecil demi mencukupi pendapatan rumah tangga yang dimilikinya.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat disimpulkan pula bahwa konsumen umum yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan tingkat pendidikan terakhir sarjana. Konsumen yang mempunyai pendidikan cukup rendah akan cenderung kurang responsif terhadap informasi dibandingkan responden yang memiliki pendidikan tinggi. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sumarwan, 2011), menyatakan bahwa konsumen yang berpendidikan tinggi cenderung mencari informasi yang banyak sebelum ia memutuskan untuk membelinya. Oleh karena itu, konsumen umum dengan tingkat pendidikan SMA, diploma, dan sarjana merupakan konsumen umum yang paling banyak membeli beras premium dikarenakan mereka memiliki informasi yang cukup mengenai beras premium sehingga memutuskan untuk membelinya. Sedangkan konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan pendidikan terakhir Sekolah Dasar (SD). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata konsumen program sembako memiliki tingkat pendidikan yang rendah. Hal tersebut dikarenakan konsumen khusus program sembako berasal dari keluarga yang kurang mampu sehingga dalam menempuh pendidikan yang tinggi sulit bagi mereka karena adanya kendala ekonomi.

Karakteristik konsumen berdasarkan pekerjaan dapat disimpulkan bahwa konsumen umum yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan pekerjaan lainnya. Adapun yang termasuk dalam pekerjaan lainnya adalah pedagang, pegawai BUMN, pegawai kontrak, bidan, buruh, dan pensiunan. Menurut (Ferawati et al., 2019), pekerjaan adalah kegiatan utama yang dilakukan responden dan mendapat penghasilan atas kegiatan tersebut. Jenis pekerjaan akan memengaruhi pendapatan yang akan diterima. Pendapatan tersebut akan dipertimbangkan pada proses keputusan dan pola konsumsi responden yang selanjutnya akan mempengaruhi daya beli konsumen umum terhadap beras premium. Sedangkan konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan pekerjaan Ibu Rumah Tangga (IRT). Hal tersebut dikarenakan penerima program sembako merupakan seorang ibu dalam keluarga, sehingga pada penelitian ini seorang ibu yang menerima program sembako rata-rata bekerja sebagai ibu rumah tangga.

Karakteristik konsumen berdasarkan pendapatan per bulan dapat disimpulkan bahwa konsumen umum yang paling banyak membeli beras premium BULOG dengan pendapatan > Rp2.500.000 / bulan. Pendapatan akan mempengaruhi banyaknya barang yang dikonsumsi. Bahkan sering kali dijumpai dengan bertambahnya pendapatan, maka barang yang dikonsumsi bukan saja bertambah tapi juga kualitas barang tersebut ikut menjadi perhatian. Misalnya sebelum adanya penambahan pendapatan, beras yang dikonsumsi adalah beras dengan kualitas baik, akan tetapi setelah adanya penambahan pendapatan maka kualitas beras yang dikonsumsi menjadi lebih baik. Sedangkan konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan pendapatan < Rp500.000 / bulan. Hal tersebut dikarenakan penerima program sembako berasal dari keluarga kurang mampu yang dapat dilihat dari pendapatan per bulan yang rendah. Oleh karena itu, pendapatan mayoritas konsumen khusus program sembako adalah < Rp500.000 / bulan.

Karakteristik konsumen berdasarkan kebutuhan beras premium per bulan dapat disimpulkan bahwa konsumen umum yang paling banyak membeli beras premium BULOG dengan kebutuhan 16-20 kg/ bulan. Pada konsumen khusus program sembako yang paling banyak membeli beras premium BULOG adalah dengan kebutuhan  $\geq 21$  kg/ bulan. Banyaknya kebutuhan beras per bulan dipengaruhi dengan jumlah tanggungan di rumah. Semakin banyak jumlah anggota keluarga di rumah, maka semakin banyak pula kebutuhan beras per bulan yang dibutuhkan.

### Pengujian Kuisioner Uji Validitas

Pada penelitian ini dilakukan pengujian kuisioner sebagai instrumen penelitian dengan menggunakan responden sebanyak 60 orang yang terdiri atas 30 orang konsumen umum dan 30 orang konsumen khusus program sembako sehingga dapat diketahui kevalidan dan kehandalan kuisioner yang digunakan pada penelitian ini. Berikut merupakan tabel hasil uji validitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Validitas**

| No. | Atribut                              | R hitung Tingkat Kepentingan | R hitung Tingkat Kinerja | R tabel <i>Product Moment</i> | Uji Validitas |
|-----|--------------------------------------|------------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------|
| 1.  | Tekstur beras                        | 0,678                        | 0,700                    | 0,254                         | Valid         |
| 2.  | Aroma beras                          | 0,628                        | 0,675                    | 0,254                         | Valid         |
| 3.  | Warna beras                          | 0,563                        | 0,613                    | 0,254                         | Valid         |
| 4.  | Kebersihan beras                     | 0,672                        | 0,592                    | 0,254                         | Valid         |
| 5.  | Keutuhan dan keseragaman butir beras | 0,365                        | 0,412                    | 0,254                         | Valid         |
| 6.  | Daya tahan beras saat disimpan       | 0,458                        | 0,518                    | 0,254                         | Valid         |
| 7.  | Pelayanan saat penyaluran beras      | 0,612                        | 0,649                    | 0,254                         | Valid         |
| 8.  | Harga beras                          | 0,706                        | 0,491                    | 0,254                         | Valid         |

Pada penelitian ini nilai r tabel didapatkan dari jumlah responden yaitu 60 orang dikurangi 2 dengan taraf kepercayaan 5% sehingga nilai r tabel pada penelitian ini adalah 0,254. Dapat dilihat dari tabel 23 bahwa semua atribut yang diuji mendapatkan hasil valid. Hal tersebut dikarenakan nilai r hitung dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja lebih besar dari nilai r tabel yaitu 2,254. Dari tabel 23 juga dapat dilihat bahwa nilai r hitung tingkat kepentingan tertinggi adalah harga beras dengan nilai 0,706 sedangkan nilai r hitung tingkat kepentingan terendah adalah keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 0,365. Untuk nilai r hitung



tingkat kinerja tertinggi adalah tekstur beras dengan nilai 0,700 dan nilai  $r$  hitung terendah adalah keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 0,412.

### Uji Reliabilitas

Sebuah scale atau instrumen pengukur data dan data yang dihasilkan reliable atau terpercaya apabila instrumen itu memunculkan hasil yang sama secara konsisten setiap kali dilakukan pengukuran (Gunawan & Sunardi, 2016). Berikut merupakan tabel hasil uji reliabilitas.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

| No. | Atribut                              | Cronbach Alpha      |                 | Uji Reliabilitas |
|-----|--------------------------------------|---------------------|-----------------|------------------|
|     |                                      | Tingkat Kepentingan | Tingkat Kinerja |                  |
| 1.  | Tekstur beras                        | 0,608               | 0,624           | Reliabel         |
| 2.  | Aroma beras                          | 0,619               | 0,628           | Reliabel         |
| 3.  | Warna beras                          | 0,636               | 0,644           | Reliabel         |
| 4.  | Kebersihan beras                     | 0,609               | 0,653           | Reliabel         |
| 5.  | Keutuhan dan keseragaman butir beras | 0,745               | 0,710           | Reliabel         |
| 6.  | Daya tahan beras saat disimpan       | 0,669               | 0,670           | Reliabel         |
| 7.  | Pelayanan saat penyaluran beras      | 0,651               | 0,632           | Reliabel         |
| 8.  | Harga beras                          | 0,603               | 0,701           | Reliabel         |

Berdasarkan uji reliabilitas pada sampel 68 responden menyatakan bahwa 4 atribut yang digunakan yaitu pelayanan saat penyaluran beras, harga beras, harga telur, dan pelayanan saat penyaluran telur untuk pengujian instrument uji reliabilitas. Tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dinyatakan reliabel. Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa seluruh atribut baik pada tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja memiliki nilai *Cronbach alpha* yaitu  $> 0,60$  maka dapat dikatakan pertanyaan dari kuesioner tersebut reliabel atau dapat dipercaya.

### Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Konsumen Umum Terhadap Beras Premium BULOG

*Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap beras premium yang BULOG Kota Lhokseumawe dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut kualitas beras premium. Perhitungan dalam *Customer Satisfaction Index* memperhitungkan nilai rata-rata kepentingan suatu atribut dan menentukan tingkat kinerja atribut tersebut yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Adapun hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) konsumen umum terhadap beras premium dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Hasil Perhitungan CSI Konsumen Umum

| No | Atribut                              | Mean Score (MIS) | Importance | Weighted Factor (WF) | Mean Satisfaction Score (MSS) | Weighted Score (WS) |
|----|--------------------------------------|------------------|------------|----------------------|-------------------------------|---------------------|
| 1. | Tekstur Beras                        | 4,77             |            | 13,02                | 4,83                          | 62,95               |
| 2. | Aroma Beras                          | 4,73             |            | 12,93                | 4,80                          | 62,08               |
| 3. | Warna Beras                          | 4,73             |            | 12,93                | 4,63                          | 59,92               |
| 4. | Kebersihan Beras                     | 4,90             |            | 13,39                | 4,63                          | 62,03               |
| 5. | Keutuhan dan Keseragaman Butir Beras | 4,03             |            | 11,02                | 4,03                          | 44,45               |
| 6. | Daya Tahan Beras Saat Disimpan       | 4,40             |            | 12,02                | 4,60                          | 55,30               |
| 7. | Pelayanan Saat Penyaluran Beras      | 4,27             |            | 11,66                | 4,60                          | 53,62               |

|                     |             |        |       |       |        |
|---------------------|-------------|--------|-------|-------|--------|
| 8.                  | Harga Beras | 4,77   | 13,02 | 4,60  | 59,91  |
| <b>Jumlah Total</b> |             | 36,60  | 86,98 | 36,73 | 460,26 |
| <b>CSI</b>          |             | 92,05% |       |       |        |

Untuk mendapatkan nilai pada penelitian ini, terdapat lima langkah yang harus dilakukan yaitu langkah pertama dengan mencari nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Adanya nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yaitu untuk menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja dari setiap atribut.

Dari Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai MIS tertinggi yaitu pada atribut kebersihan beras dengan nilai 4,90 yang artinya atribut kebersihan beras merupakan atribut yang paling penting bagi konsumen umum dalam membeli beras premium. Sedangkan nilai MIS terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 4,03 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman beras merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi konsumen umum dalam membeli beras premium. Lalu, nilai MSS tertinggi yaitu pada atribut tekstur beras dengan nilai 4,83 yang artinya atribut tekstur beras merupakan atribut yang kinerjanya sangat memuaskan pada beras premium. Sedangkan nilai MSS terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 4,03 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut yang kinerjanya tidak terlalu memuaskan pada beras premium.

Kemudian, langkah kedua dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan mencari nilai *Weighted Factors* (WF) yang artinya factor terbobot dari nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut. Nilai WF tertinggi yaitu pada atribut kebersihan beras dengan nilai 13,39 yang artinya atribut kebersihan beras merupakan atribut paling penting bagi konsumen umum dalam membeli beras premium.

Sedangkan nilai WF terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 11,02 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi konsumen umum dalam membeli beras premium. Selanjutnya, langkah ketiga dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan mencari nilai *Weighted Score* (WS) yaitu nilai per atribut yang didapatkan dari perkalian antara WF dan MSS. Nilai WS tertinggi yaitu pada atribut tekstur beras dengan nilai 62,95 yang artinya atribut tekstur beras merupakan atribut dengan kinerja yang paling memuaskan bagi konsumen umum pada beras premium. Sedangkan nilai WS terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 44,45 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut dengan kinerja yang tidak terlalu memuaskan bagi konsumen umum dalam beras premium.

Lalu, langkah keempat dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan mencari *Weight Total* (WT) dengan cara menjumlah seluruh nilai WS. Adapun hasil dari WT yaitu sebesar 460,26. Langkah kelima atau terakhir dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan perhitungan nilai WT yaitu 460,26 yang dibagi dengan nilai skala tertinggi pada penelitian yaitu 5. Hasil dari nilai WT yang dibagi dengan nilai skala tertinggi yaitu 5. Adapun hasil perhitungan CSI adalah sebesar 92,05% yang artinya konsumen umum sangat puas terhadap beras premium.

### Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* Konsumen Khusus Program Sembako Terhadap Beras Premium BULOG

Tidak hanya konsumen umum, kepuasan konsumen khusus program sembako turut diperhitungkan nilai CSI nya agar dapat mengetahui kepuasan dari dua jenis konsumen yang diteliti. Perhitungan CSI terhadap konsumen khusus program sembako menggunakan cara yang sama dengan perhitungan CSI terhadap konsumen umum. Berikut merupakan tabel hasil perhitungan CSI konsumen khusus program sembako terhadap beras premium.

Tabel 8. Hasil Perhitungan CSI Konsumen Khusus Program Sembako

| No | Atribut       | Mean Importance Score (MIS) | Weighted Factor (WF) | Mean Satisfaction Score (MSS) | Weighted Score (WS) |
|----|---------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|---------------------|
| 1. | Tekstur Beras | 4,87                        | 13,06                | 4,90                          | 63,99               |
| 2. | Aroma Beras   | 4,83                        | 12,97                | 4,90                          | 63,55               |
| 3. | Warna Beras   | 4,77                        | 12,79                | 4,80                          | 61,40               |

|                     |                                      |        |        |       |        |
|---------------------|--------------------------------------|--------|--------|-------|--------|
| 4.                  | Kebersihan Beras                     | 4,80   | 12,88  | 4,70  | 60,54  |
| 5.                  | Keutuhan dan Keseragaman Butir Beras | 3,97   | 10,64  | 4,23  | 45,06  |
| 6.                  | Daya Tahan Beras Saat Disimpan       | 4,43   | 11,90  | 4,73  | 56,31  |
| 7.                  | Pelayanan Saat Penyaluran Beras      | 4,70   | 12,61  | 4,87  | 61,38  |
| 8.                  | Harga Beras                          | 4,90   | 13,15  | 4,93  | 64,87  |
| <b>Jumlah Total</b> |                                      | 37,27  | 100,00 | 38,07 | 477,08 |
| <b>CSI</b>          |                                      | 95,42% |        |       |        |

Untuk mendapatkan nilai CSI terhadap beras premium, maka dilakukan langkah yang sama dalam menghitung nilai CSI. Langkah pertama yaitu dengan mencari nilai *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Adapun nilai MIS tertinggi yaitu pada atribut harga beras dengan nilai 4,90 yang artinya atribut harga beras merupakan atribut yang paling penting bagi konsumen khusus program sembako dalam membeli beras premium. Sedangkan nilai MIS terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 3,97 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi konsumen khusus program sembako dalam membeli beras premium. Selanjutnya, yaitu nilai MSS tertinggi yaitu pada atribut harga beras dengan nilai 4,93 yang artinya atribut harga beras merupakan atribut yang kinerjanya sangat memuaskan bagi konsumen khusus program sembako dalam beras premium. Sedangkan nilai MSS terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 4,23 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut yang kinerjanya tidak terlalu memuaskan bagi konsumen khusus program sembako dalam beras premium.

Kemudian, langkah kedua dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan mencari nilai *Weighted Factors* (WF). Nilai WF tertinggi yaitu pada atribut harga beras dengan nilai 13,15 yang artinya atribut harga beras merupakan atribut yang paling penting bagi konsumen khusus program sembako dalam membeli beras premium. Sedangkan nilai WF terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 10,64 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut yang tidak terlalu penting bagi konsumen khusus program sembako dalam membeli beras premium.

Selanjutnya, langkah ketiga dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan mencari nilai *Weighted Score* (WS). Nilai WS tertinggi yaitu pada atribut harga beras dengan nilai 64,87 yang artinya atribut harga beras merupakan atribut yang kinerjanya paling memuaskan bagi konsumen khusus program sembako dalam beras premium. Sedangkan nilai WS terendah yaitu pada atribut keutuhan dan keseragaman butir beras dengan nilai 45,06 yang artinya atribut keutuhan dan keseragaman butir beras merupakan atribut yang kinerjanya tidak terlalu memuaskan bagi konsumen khusus program sembako dalam beras premium.

Lalu, langkah keempat dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan mencari *Weight Total* (WT). Adapun nilai WT yaitu sebesar 477,08. Langkah kelima atau terakhir dalam mendapatkan nilai CSI yaitu dengan perhitungan nilai WT yaitu 477,08 yang dibagi dengan nilai skala tertinggi pada penelitian yaitu 5. Hasil dari nilai WT yang dibagi dengan nilai skala tertinggi yaitu 5 akan digolongkan ke dalam 5 kriteria yang dapat dilihat pada Tabel 6. Adapun hasil perhitungan CSI adalah sebesar 95,42% yang artinya konsumen khusus program sembako sangat puas terhadap beras premium.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan konsumen umum terhadap beras premium BULOG Kota Lhokseumawe di Kecamatan Banda Sakti adalah sangat puas dengan nilai CSI sebesar 92,05%.

2. Tingkat kepuasan konsumen khusus program sembako terhadap beras premium BUOG Kota Lhokseumawe di Kecamatan Banda Sakti adalah sangat puas dengan nilai CSI sebesar 95,42%.

### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Peneliti Selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan untuk dapat membandingkan antara beras premium BULOG dengan beras premium merk lain, serta menambah jumlah sampel agar penelitiannya menjadi penelitian yang lebih baik.

2. BULOG

Kepada BULOG, diharapkan untuk selalu menjaga kualitas beras premium agar masyarakat yang membeli beras premium serta yang mendapat bantuan selalu merasa puas dengan beras premium BULOG yang dikonsumsi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aji, J. M. M., & Widodo, A. (2010). Perilaku konsumen pada pembelian beras bermerk di Kabupaten Jember dan faktor yang mempengaruhinya. *JSEP (Journal of Social and Agricultural Economics)*, 4(3), 12–24.
- Andriyani, M., & Ardina, M. (2021). Pengaruh Paparan Tayangan Pornografi melalui Media Sosial terhadap Perilaku Mahasiswa di Yogyakarta. *Jurnal Audiens*, 2(1).
- BPS. (2021). *Kecamatan Banda Sakti Dalam Angka 2021*.
- Dixon, W. (1991). *Pengantar Analisis Statistik*. UGM PRESS. Yogyakarta.
- Ferawati, F., Saadah, S., & Amrullah, A. (2019). Pengambilan keputusan konsumen pada pembelian beras di Kota Makassar. *Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 15(1), 1–16.
- Gunawan, A. A., & Sunardi, H. P. (2016). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt gesit nusa tangguh. *Ilmiah Manajemen Bisnis*.
- Kemko. (2019). *Pedoman Umum Bantuan Sembako 2020*.
- Kumalasari, D. (2020). *GAMBARAN PENDERITA MALARIA PADA USIA PRODUKTIF DI BEBERAPA WILAYAH INDONESIA TAHUN 2011-2018 (Studi Pustaka)*. Poltekkes Tanjungkarang.
- Widarie, A. S. M. F. (2015). *Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen terhadap Atribut Mutu Beras di Pasar Legi Surakarta*. Sebelas Maret University.
- Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Saputra, W., & Wibowo, I. (2017). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai PPSU Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2), 1–19.
- Septiarini, Y., Mulyana, A., & Januarti, I. (2020). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN KESEDIAANNYA MEMBAYAR BERAS DENGAN KUALITAS LEBIH BAIK DI PASAR TRADISIONAL KOTA PRABUMULIH*. Sriwijaya University.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Sumarwan, U. (2011). *Consumer Behavior: Theory and Its Application in Marketing [Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran]*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Widodo, S. M., & Sutopo, J. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1).