

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TERHADAP NPK SINGKONG
17-6-25 PUSRI DI KECAMATAN BANJAR MARGO KABUPATEN TULANG
BAWANG, PROVINSI LAMPUNG**

***ANALYSIS OF FARMERS' SATISFACTION LEVEL WITH CASSAVA NPK
17-6-25 PUSRI IN BANJAR MARGO DISTRICT, TULANG BAWANG REGENCY,
LAMPUNG PROVINCE***

Pujiati^{*1}, Mirza Antoni², Erni Purbiyanti²

¹ Program Studi Magister Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

² Fakultas Pertanian, Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

*Email Penulis korespondensi: pui141@gmail.com

Abstrak

Produktivitas tanaman yang tinggi dapat dicapai dengan menggunakan pupuk spesifik sesuai dengan kebutuhan tanaman dan kesuburan lahan seperti NPK Singkong 17-6-25 yang khusus dirancang untuk meningkatkan produktivitas tanaman singkong. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap NPK Singkong 17-6-25 Pusri di Kecamatan Banjar Margo, Kabupaten Tulang Bawang, Lampung. Pemilihan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive sampling* sedangkan pada penarikan sampel dilakukan secara *non probability*, yaitu dengan teknik *judgement sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik responden yang disesuaikan dengan maksud penelitian maka didapatkan 100 petani singkong sebagai responden. Data primer dikumpulkan melalui survei terstruktur menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petani singkong yang menggunakan pupuk NPK Singkong 17-6-25 mayoritas merasa puas dengan kualitas dan kinerjanya, yang ditunjukkan dengan skor kepuasan sebesar 81%. Atribut yang berkaitan dengan mutu dan kandungan nutrisi pupuk mendapatkan penilaian paling tinggi, mencerminkan bahwa pupuk ini berhasil memenuhi harapan petani. Hal ini mengindikasikan bahwa pupuk NPK Singkong 17-6-25 merupakan pilihan efektif bagi petani dalam meningkatkan hasil dan kualitas tanaman singkong mereka.

Kata Kunci: Kepuasan, produktivitas, pupuk NPK, usahatani singkong

Abstract

High crop productivity can be achieved by using specific fertilizers according to the needs of crops and land fertility such as NPK Cassava 17-6-25 which is specifically designed to increase the productivity of cassava plants. This study aims to analyze the level of farmers' satisfaction with the 17-6-25 Pusri Cassava NPK in Banjar Margo District, Tulang Bawang Regency, Lampung. The selection of the research location used the purposive sampling method while the sample withdrawal was carried out in a non-probability manner, namely by the judgement sampling technique, where the researcher selected samples based on the assessment of several characteristics of respondents that were adjusted to the purpose of the study, 100 cassava farmers were obtained as respondents. Primary data was collected through a structured survey using a questionnaire and analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results showed that cassava farmers who used NPK Sinkong 17-6-25 fertilizer were mostly satisfied with its quality and performance, which was shown by a satisfaction score of 81%. Attributes related to the quality and nutritional content of fertilizers received the highest ratings, reflecting that this fertilizer successfully met farmers' expectations. This indicates that 17-6-25 Cassava NPK fertilizer is an effective choice for farmers in improving the yield and quality of their cassava crops.

Keywords: cassava farmers, fertilizer, productivity, satisfaction

PENDAHULUAN

Pembangunan pertanian di Indonesia memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian bangsa. Pada awal pemerintahan Orde Baru, kebijakan pembangunan pertanian mempengaruhi kebijakan pertanian di Indonesia dan menyebabkan

ketergantungan petani untuk menggunakan pupuk kimia (Hanifah *et al.*, 2024; Mukhlis *et al.*, 2023; Mukhlis *et al.*, 2024). Setiap tanaman memiliki kebutuhan nutrisi tanaman yang berbeda berdasarkan jenis, varietas, dan kondisi tanam, hal ini sangat penting untuk memahami kebutuhan spesifik untuk menyediakan pupuk yang sesuai. Pendekatan ini memungkinkan pemberian nutrisi yang tepat pada waktu yang tepat, yang dapat meningkatkan pertumbuhan dan hasil panen (Tang, 2025).

Pemberian pupuk NPK dan pupuk kandang menjadikan pertumbuhan dan hasil tanaman padi lebih baik dibanding tanpa pemupukan NPK. Yang mana tinggi tanaman, jumlah anakan dan hasil tertinggi dibanding perlakuan lainnya (Sahardi & Djufry, 2014; Jumakir, 2018). Pupuk spesifik tanaman merupakan jalan penting menuju pertanian yang lebih efisien dan berkelanjutan. Terdapat kesenjangan hasil yang menunjukkan perbedaan antara produktivitas yang dicapai dengan potensi maksimal yang dapat dicapai dengan teknologi dan praktik terbaik yang ada. Kesenjangan ini dapat disebabkan karena keterbatasan kemampuan petani untuk mengakses sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan hasil pertanian mereka, salah satunya adalah melalui penggunaan pupuk secara berimbang terutama pupuk majemuk NPK (Yimer *et al.*, 2024).

Pendekatan berbasis ilmiah yang memahami kebutuhan spesifik tanaman, kondisi tanah dan iklim lokal, serta mendorong inovasi teknologi dalam formulasi dan aplikasi adalah kunci untuk mencapai hasil yang optimal sekaligus menjaga kelestarian lingkungan dan membawa manfaat besar bagi ketahanan pangan dan kesejahteraan petani (Dhanaraju *et al.*, 2022). Atas pertimbangan hal tersebut maka PT. Pusri Palembang mulai merintis penelitian pupuk spesifik tanaman. Pada tahap awal komoditi yang disasar adalah tanaman singkong. Pertimbangan utamanya adalah singkong merupakan komoditi multiguna, sebagai sumber bahan pangan dan industri. Secara luas lahan, sentra singkong terdapat di daerah Lampung yang secara jarak tempuh relatif dekat dengan pusat produksi pabrik PT. Pusri Palembang. Formulasi pupuk NPK Singkong dirintis sejak tahun 2014, setelah melalui serangkaian uji coba kombinasi berbagai elemen hara makro dan mikro akhirnya diperoleh formula NPK Singkong yaitu 17-6-25.

Selanjutnya untuk memperkenalkan produk ini, telah dilakukan uji efikasi dan demonstrasi plot di beberapa sentra singkong di Lampung, diantaranya di Lampung Tengah, Tulang Bawang, Way Kanan, Lampung Timur dan Lampung Selatan. Selain itu, untuk meningkatkan keterikatan petani terhadap produk ini telah dibentuk Desa Binaan sebagai percontohan pengembangan komoditas singkong di Desa Sriwijaya Mataram Kecamatan Bandar Mataram Lampung Tengah dengan kegiatan utamanya adalah *Farmer Meeting*, demonstrasi plot, pendampingan agronomis dan pendampingan panen. Kegiatan lainnya yang dilakukan adalah program Rembuk Tani, yaitu program dialog bersama Dinas Pertanian, penyuluh pertanian dan petani singkong untuk mendengarkan aspirasi dan harapan konsumen.

Hasil demonstrasi plot menunjukkan kinerja dari penggunaan pupuk spesifik NPK singkong 17-6-25 terhadap peningkatan produksi tanaman singkong. Hal ini mendorong petani yang berada di sekitar wilayah demonstrasi plot tertarik untuk menggunakan pupuk spesifik NPK singkong 17-6-25 Pusri. Salah satu kecamatan yang banyak menggunakan pupuk spesifik ini adalah petani di Kecamatan Banjar Margo Kabupaten Tulang Bawang.

Penggunaan pupuk NPK Singkong 17-6-25 Pusri di Kecamatan Banjar Margo didampingi oleh tim agronomis dengan memberikan penyuluhan dosis penggunaan pupuk yang dianjurkan untuk mendapatkan hasil panen yang maksimal. Petani yang menggunakan pupuk spesifik dengan mengikuti anjuran dosis yang tepat dari tim agronomis merasakan peningkatan produksi dari tanaman singkong yang mereka usahakan. Hal ini dapat terjadi karena pupuk NPK Singkong 17-6-25 dirancang khusus

memenuhi kebutuhan N, P, dan K tanaman singkong sehingga mampu menunjang pertumbuhan tanaman dengan maksimal. Peningkatan produksi singkong yang dirasakan petani memberikan kepuasan yang berdampak pada peningkatan penjualan pupuk NPK Singkong 17-6-25 Pusri. Berdasarkan dari penjelasan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan menganalisis tingkat kepuasan Petani terhadap pupuk NPK singkong 17-6-25 Pusri di Kecamatan Banjar Margo Kabupaten Tulang Bawang Lampung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Banjar Margo Desa Penawar jaya dan Purwa Jaya, penentuan daerah penelitian dengan menggunakan metode sengaja (*Purposive Method*). Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus 2024 sampai April 2025. Metode survei digunakan pada penelitian ini dengan melakukan wawancara langsung kepada petani melalui observasi lapangan menggunakan kuesioner yang meliputi data karakteristik responden dan kepuasan petani terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25 Pusri. Metode penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan secara *non probability* dengan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2018). Menurut Ames *et al.*, (2019) *purposive sampling* adalah metode penarikan sampel dengan pemilihan sampel secara sengaja (*purposeful*) berdasarkan kriteria tertentu untuk menghasilkan kumpulan data yang relevan, mendalam (*rich*), dan dapat dikelola dalam sintesis bukti kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah petani singkong yang menggunakan NPK Singkong 17-6-25 Pusri sebanyak 987 orang di Kecamatan Banjar Margo. Ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran populasi

N = Ukuraan sampel

e² = standar error 10%

$$n = \frac{987}{1+987(0,1)^2} = 90,8$$

Berdasarkan perhitungan yang didapatkan menggunakan rumus slovin tersebut maka diperoleh sampel keseluruhan sebanyak 91 responden.

Tabel 1. Populasi petani singkong pengguna NPK Singkong 17-6-25 Pusri

No	Desa	Kecamatan	Jumlah Petani Pengguna
1	Penawar Jaya	Banjar Margo	257
2	Purwa Jaya	Banjar Margo	198
3	Tri Tunggal Jaya	Banjar Margo	143
4	Penawar Rejo	Banjar Margo	127
5	Agung Jaya	Banjar Margo	103
6	Sumber Makmur	Banjar Margo	72
7	Mekar Jaya	Banjar Margo	35
8	Agung Dalam	Banjar Margo	32
9	Sukamaju	Banjar Margo	20
Jumlah			987

Selanjutnya peneliti menetapkan alokasi proporsi sampel petani di dua desa dengan jumlah petani pengguna terbanyak, yaitu Desa Penawar Jaya dan Desa Purwa Jaya, sehingga total populasi sebesar 455 petani pengguna NPK Singkong 17-6-25 Pusri. Proporsi per desa dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n_a = \frac{N_a}{N_{ab}} \times n_{ab}$$

Keterangan:

n_a = Jumlah sampel desa ke-a

n_{ab} = Jumlah sampel keseluruhan

N_a = Jumlah populasi ke-a

N_{ab} = Jumlah populasi keseluruhan

$$n \text{ (Desa Penawar Jaya)} = \frac{257}{455} \times 91 = 51,40 = 51 = 60$$

$$n \text{ (Desa Purwa Jaya)} = \frac{198}{455} \times 91 = 39,6 = 40$$

Dengan demikian jumlah sampel petani singkong yang diambil oleh peneliti sebanyak 91 orang, digenapkan menjadi 100 orang yang terdiri dari 60 petani Desa Penawar Jaya dan 40 petani Desa Purwa Jaya.

Tabel 2. Jumlah sampel petani pengguna pupuk NPK 17-6-25 Pusri per desa

Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase (%)
Desa Penawar Jaya	257	60	23,37
Desa Purwa Jaya	198	40	20,07
Total	455	100	100,00

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan petani menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI). Menurut (Mirza & Kadir, 2019) *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah analisis yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas produk, layanan, dan nilai yang diperoleh oleh sebuah perusahaan. Pengukuran CSI digunakan untuk menilai persepsi pelanggan dan menemukan area mana dari suatu produk atau jasa yang perlu diperbaiki. Metode CSI dilakukan dengan terlebih dahulu pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner (Hayati *et al.*, 2020).

Adapun langkah-langkah yang harus diperhatikan dalam pembuatan kuesioner tersebut yaitu;

a. Menentukan skala tingkat kepentingan (*importance*)

Menurut (Mulyo Sanusi & Joko, 2018) untuk menilai tingkat kepentingan suatu produk peneliti menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan dalam penelitian ini adalah skala 1 – 5, seperti di bawah ini.

Tabel 3. Skala Likert Tingkat Kepentingan

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting (STP)
2	Tidak Penting (TP)
3	Cukup Penting (CP)
4	Penting (P)
5	Sangat Penting (SP)

b. Menentukan skala tingkat kepuasan/kinerja (*Performance*)

Menurut (Sahfitri *et al.*, 2024) untuk menilai tingkat kinerja suatu produk, peneliti menggunakan skala Likert dengan nilai 1 - 5, seperti di bawah ini.

Tabel 4. Skala Likert Tingkat Kinerja

Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas (STP)
2	Tidak Puas (TP)
3	Cukup Puas (CP)
4	Puas (P)
5	Sangat Puas (SP)

c. Menentukan indikator pertanyaan

Peneliti menyusun indikator pertanyaan sebagai panduan bagi responden dalam pengisian kuesioner sebagai berikut;

Tabel 5. Indikator pertanyaan

No	Atribut	Indikator	Kode
1	Mutu	Mutu produk sesuai standar mutu berdampak pada peningkatan hasil panen	A1
2	Bentuk pupuk	Keseragaman ukuran butiran granul	A2
3	Ketersediaan produk	Mudah diperoleh di kios pertanian	A3
4	Harga	Harga produk sesuai dengan kualitas yang diterima	A4
6	Efektivitas pupuk	Efektivitas pupuk sesuai dengan peningkatan hasil panen	A5
7	Merek	Merek pupuk dari perusahaan BUMN sebagai jaminan mutu produk	A6
8	Kemasan	Kemudahan, desain dan ketahanan kemasan	A7

Analisis CSI dimulai dari mencari nilai *Mean Importance Score* (MIS), *Weight Factor* (WF), *Mean Satisfaction Score* (MSS), *Weight Score* (WS), dan menghitung nilai CSI (Nugraha et al., 2021). Langkah-langkah untuk menghitung nilai CSI:

1. *Mean Importance Score* (MIS) untuk setiap atribut.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Ke-I

n = Jumlah Responden

2. *Weight Factors* (WF), mempresentasikan nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{Total\ MIS} \times 100\%$$

i = Atribut Kepentingan Ke-n

3. *Mean Performance Score* (MPS) pada setiap atribut

$$MPS_i = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan:

X_i = Nilai Performa Atribut Ke-i

n = Jumlah Responden

4. *Weight Score* (WS) untuk setiap atribut dengan mengalikan antara WF dan MPS

$$WS_i = MPS_i \times WF_i$$

5. *Customer satisfaction Index* (CSI) dengan menghitung Weight Score (WS) yang dikalikan 100%

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

HS = Skala Maksimum Yang Digunakan

p = Atribut Ke p

Nilai maksimum CSI adalah 100%, ini untuk menunjukkan kepuasan maksimal dari konsumen atas atribut-atribut sebuah produk ataupun jasa (Sihotang & Oktarina, 2022). Skor CSI yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Keterangan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

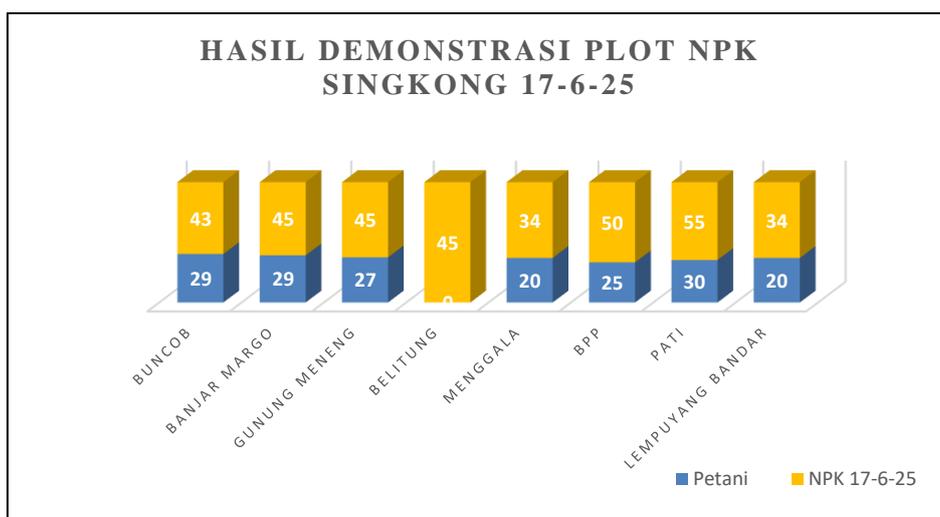
No.	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	81 - 100	Sangat Puas
2	66 - 80,99	Puas
3	51 - 65,99	Cukup Puas
4	35 - 50,99	Kurang Puas
5	0 - 34,99	Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan petani merupakan tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana kepuasan petani terhadap kinerja atribut yang ditawarkan suatu produk (Indrawibawa *et al.*, 2024). Mengukur tingkat kepuasan petani singkong terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25 dapat mengidentifikasi area mana yang masih perlu perbaikan, juga dapat memahami kebutuhan dan preferensi petani yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi retensi yang efektif. Untuk mengukur tingkat kepuasan petani singkong terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25, peneliti menggunakan alat analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pupuk NPK Singkong 17-6-25. Hasil penelitian Mustikarini *et al.* (2014) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap merek pestisida yang sering/biasa digunakan termasuk dalam kategori puas (CSI = 79,14%), dengan atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh perusahaan adalah atribut harga dan kualitas. Sedangkan hasil penelitian Gama *et al.* (2016) Kepuasan petani dipengaruhi luas lahan, pola tanam, pendidikan, opini produk, aktivitas petani, minat petani, tidak adanya efek samping, kemampuan menghasilkan padi di atas 10 ton/ha, dan respons cepat petugas.

Mengetahui tingkat kepentingan responden terhadap atribut-atribut yang ada pada NPK Singkong 17-6-25 dapat menjadi informasi berharga bagi PT. Pusri Palembang untuk mengetahui apa yang diinginkan konsumen. Skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 5 menjadi pilihan peneliti untuk pengukuran dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengumpulan data didapatkan nilai rata-rata tingkat kepentingan pupuk NPK Singkong 17-6-25 adalah 4,16. Atribut NPK Singkong 17-6-25 yang dianggap sangat penting bagi responden adalah mutu produk, yaitu sebesar 4,66. Responden berpendapat bahwa pupuk berpengaruh sangat penting pada produktivitas tanaman, maka mutu pupuk adalah hal utama yang menjadi pilihan responden untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi usahatani singkong mereka. Tingkat kepentingan terendah dari pupuk NPK Singkong 17-6-25 adalah merek, yaitu sebesar 3,83. Ini berarti responden menganggap merek tidak terlalu menjadi permasalahan, yang utama adalah fungsi utama dari pupuk terbukti dapat meningkatkan produksi tanaman mereka.

Untuk tingkat kinerja akan memberikan gambaran bagaimana kinerja pupuk NPK Singkong 17-6-25 terhadap atribut-atribut yang diteliti, apakah sudah baik sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan, atau sebaliknya apakah masih ada yang perlu diperbaiki untuk memenuhi kepuasan responden. Hasil analisis yang peneliti lakukan terhadap kinerja atribut diperoleh rata-rata nilai kinerja sebesar 4,04. Nilai kinerja atribut tertinggi adalah mutu NPK Singkong 17-6-25 yaitu 4,47, ini menunjukkan mutu atau kualitas pupuk NPK Singkong 17-6-25 sudah sesuai dengan harapan petani. Hal ini sejalan dengan hasil demonstrasi plot yang dilakukan PT. Pusri Palembang dimana petani yang mengaplikasikan pupuk NPK Singkong 17-6-25 menunjukkan hasil produksi lebih tinggi dibanding yang menggunakan pupuk biasa, data hasil demonstrasi plot seperti tertera dalam grafik di bawah ini.



Gambar 1. Grafik hasil demonstrasi plot NPK Singkong 17-6-25
 Sumber: Laporan internal Pusri, 2020-2023

Untuk kinerja atribut yang paling rendah adalah harga produk dengan nilai sebesar 3,53. Hal ini menunjukkan responden merasa harga pupuk NPK Singkong 17-6-25 masih terlalu mahal bagi mereka, walaupun secara mutu sudah terbukti dapat meningkatkan hasil. Responden membandingkan dengan pupuk subsidi yang terbiasa mereka gunakan sehingga merasa harga pupuk NPK Singkong terlalu mahal.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai CSI pupuk NPK Singkong 17-6-25 sebesar 80,98 persen ditunjukkan dalam Tabel 4.7. Nilai CSI sebesar 80,98 persen dibulatkan menjadi 81 persen, berada di rentang 81-100 persen dalam indeks kepuasan. Ini menunjukkan petani singkong secara keseluruhan merasa sangat puas terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25.

Tabel 7. Indeks kepuasan petani terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25

No.	Atribut	Rata-rata skor kepentingan (MIS)	Weight Factor (%)	Rata-rata skor kinerja (MPS)	Weight score
1	Mutu pupuk	4,66	15,98	4,47	71,44
2	Bentuk pupuk	3,95	13,55	4,11	55,68
3	Ketersediaan pupuk	4,27	14,64	3,78	55,35
4	Harga	4,13	14,16	3,53	50,00

5	Efektifitas terhadap tanaman	4,47	15,33	4,30	65,92
6	Merek	3,83	13,14	4,14	54,38
7	Kemasan	3,85	13,20	3,95	52,13
Jumlah		29,16	100,00	28,28	409,90
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>					80,98 ≈ 81

Hasil analisis dengan metode CSI diperoleh indeks kepuasan sebesar 81 hal ini menunjukkan petani singkong merasa puas dengan pupuk NPK Singkong 17-6-25, namun masih ada ruang untuk perbaikan, terutama untuk nilai atribut terendah, seperti merek dan harga pupuk. Tetap menjaga hubungan baik dengan petani yang memberikan umpan balik positif melalui program diskon bisa menjadi cara efektif untuk menjaga kepuasan dan loyalitas petani. Mencari sumber bahan baku alternatif yang lebih murah, memperbaiki *supply chain* bahan baku agar lebih efektif juga dapat diterapkan agar harga pupuk tidak terlalu mahal.

Menurut hasil penelitian Mirza *et al* (2019), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penggunaan pupuk NPK adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga dan kemudahan dalam mendapatkan pupuk PT Petrokimia. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ladumor *et al.*, (2023) menunjukkan hasil bahwa 68% petani puas dengan harga pupuk, 83% puas dengan kualitas dan 92% puas dengan kinerja atau performa pupuk spesifik. Hasil penelitian Anggarawati *et al.*, (2024) menyimpulkan bahwa petani sangat puas terhadap kinerja pupuk hayati BOC-SRF (CSI: 81%), sedangkan petani pengguna pupuk hayati X puas dengan nilai indeks 74,4%. Penelitian yang dilakukan oleh (Sulasti *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa petani merasa puas terhadap kinerja pupuk organik spesifik untuk tanaman bawang prei dengan nilai CSI sebesar 72,27%.

Implikasi manajerial yang dapat diterapkan PT Pusri Palembang dalam menjaga kepuasan petani terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25 adalah dengan mempertahankan mutu dan kualitas kandungan nutrisi pupuk NPK 17-6-25, kedua faktor ini yang mendapatkan skor tertinggi baik dari sisi kepuasan petani. Perusahaan harus meningkatkan penyuluhan ataupun sosialisasi dan komunikasi interaktif dengan pelanggan. Beberapa tindakan yang dapat dilakukan misalnya dengan mengaktifkan customer support dengan menyediakan saluran komunikasi baik hotline atau WhatsApp bagi petani untuk bertanya langsung mengenai penggunaan pupuk.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas petani singkong yang menggunakan pupuk NPK Sinkong 17-6-25 Pusri merasa puas dengan kualitas dan hasil produksi yang didapatkan. Hal ini ditunjukkan dengan skor kepuasan sebesar 81%. Atribut yang berkaitan dengan mutu dan kandungan nutrisi pupuk mendapatkan penilaian paling tinggi, mencerminkan bahwa pupuk ini berhasil memenuhi harapan petani. Hal ini mengindikasikan bahwa pupuk NPK Singkong 17-6-25 merupakan pilihan efektif bagi petani dalam meningkatkan hasil dan kualitas tanaman singkong mereka.

Guna menjaga kepuasan petani terhadap pupuk NPK Singkong 17-6-25 Pusri maka perusahaan perlu menjaga kualitas dan ketersediaan pupuk dengan mendistribusikan

pupuk tersebut ke berbagai kios pertanian di berbagai daerah yang memiliki potensi usahatani singkong dan penerapan sistem informasi ketersediaan dan penggunaan pupuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Ames, H., Glenton, C., & Lewin, S. (2019). *Purposive sampling in a qualitative evidence synthesis: A worked example from a synthesis on parental perceptions of vaccination communication*. *BMC Medical Research Methodology*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12874-019-0665-4>
- Anggarawati, S., Sunengsih, Wibaningwati, D. B., & Suwarnata, A. A. E. (2024). Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Penggunaan Pupuk Hayati Boc-Srf dan Pupuk Hayati X dalam Meningkatkan Produksi Cabai Merah Level of Farmer Satisfaction with Used Boc-Srf Biologic. *Mimbar Agribisnis: Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis*, 10(2), 3434–3441.
- Dhanaraju, M., Chenniappan, P., Ramalingam, K., Pazhanivelan, S., & Kaliaperumal, R. (2022). *Smart Farming: Internet of Things (IoT)-Based Sustainable Agriculture*. *Agriculture (Switzerland)*, 12(10), 1–26. <https://doi.org/10.3390/agriculture12101745>
- Gama, I. G. M., Oktaviani, R., & Rifin, A. (2016). Analisis Kepuasan Petani terhadap Penggunaan Pupuk Organik pada Tanaman Padi. *Jurnal Agro Ekonomi*, 34(2), 105. <https://doi.org/10.21082/jae.v34n2.2016.105-122>
- Hayati, S., Suroso, A., Suliyanto, & Elfan Kaukab, M. (2020). *Customer satisfaction as a mediation between micro banking image, customer relationship and customer loyalty*. *Management Science Letters*, 10(11), 2561–2570. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.3.039>
- Hanifah, Z. M., Elfhani, N., Hafiza, M. F. I., & Ribawati, E. (2024). Pengaruh Revolusi Hijau Pada Masa Orde Baru Di Indonesia Zahra. *Cendekia Pendidikan*, 4(4), 50–54.
- Indrawibawa, D., Noor, T. I., Rachmadi, M., Deliana, Y., Tridakusumah, C., Renaldi, E., Ekonomi, D. S., Pertanian, F., Padjadjaran, U., Raya, J., Sumedang, B., Jatinangor, K. M., & Sumedang, K. (2024). Mimbar Agribisnis : Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis Analisis Kepuasan Petani Terhadap Atribut Benih Kentang (G2) Industri di Kabupaten Garut *Analysis of Farmers Satisfaction Towards Industrial Potato Seeds Attributes (G2) in Garut District*. 10, 2493–2500.
- Jumakir. (2018). Pengaruh Pemupukan NPK dan Pupuk Organik Terhadap Produktivitas Padi di Lahan Sawah Irigasi Provinsi Jambi. *J. Agroecotania*, 1(2), 22–30.
- Ladumor, D. V., Pundir, R. S., & Rajwadi, A. (2023). Farmers Purchasing Behaviour and Satisfaction towards Fertilizer in Kheda District. *Asian Journal of Agricultural Extension, Economics & Sociology*, 41(9), 149–154. <https://doi.org/10.9734/ajaees/2023/v41i92026>
- Mirza, A., Romano, & Kadir, I. A. (2019). Kepuasan Petani Padi Terhadap Pemakaian Pupuk Npk Phonska Pt Petrokimia Di Kecamatan Kuta Malaka Kabupaten Aceh Besar. *JIM Pertanian Unsyiah-AGB*, 4(4), 21–30. www.jim.unsyiah.ac.id/JFP
- Mukhlis, Fitrianti, S., Wisra, R. F., Hendriani, R., & Sari, N. (2024). *Utilisation of Cow Faeces as a Base Material to Making Bokashi Fertiliser to Increase Farmers Income in Balai Hamlet , Taram Village , Harau District*. 5(3), 144–148. <https://doi.org/10.29303/ujcs.v5i3.669>
- Mukhlis, Hendriani, R., Sari, N., Wisra, R. F., Fitrianti, S., & Lutfi, U. M. (2023). Analisis Pendapatan Petani Model Usahatani Terpadu Jagung-Sapi di Kecamatan

- Payakumbuh. *Jurnal Penelitian Pertanian Terpadu*, 23(2), 254 – 261. <https://doi.org/https://doi.org/10.25181/jppt.v23i2.2793>
- Mustikarini, F., Retnaningsih, R., & Simanjuntak, M. (2014). Kepuasan dan Loyalitas Petani Padi terhadap Pestisida. *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen*, 7(2), 93–102. <https://doi.org/10.24156/jikk.2014.7.2.93>
- Mulyo Sanusi, W., & Joko, S. (2018). Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Model Business to Customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1), 38–45.
- Nugraha, N. B., Sellyana, A., & Karpen, K. (2021). Implementasi Metode Customer Satisfaction Index (Csi) Untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Pada Family Swalayan. *Jurnal Mahajana Informasi*, 6(2), 91–96. <https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v6i2.2400>
- Sahardi, H., & Djufry, F. (2014). Produktivitas Tanaman Dan Kelayakan Finansial Padi Di Lahan Sawah Bukaian Baru Dengan Berbagai Pemupukan Di Sulawesi Selatan. *Jurnal Pengkajian Dan Pengembangan Teknologi Pertanian*, 17(3), 187–196. <https://doi.org/10.21082/jpptp.v17n3.2014>
- Sahfitri, V., Suyanto, S., & Dayi, D. (2024). Penerapan Metode Servqual Dan Customer Satisfaction Index (CSI) Untuk Peningkatan Kepuasan Pengguna Light Rail Transit (LRT) Di Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 25(3), 273–281. <https://doi.org/10.33557/jurnalatrik.v25i3.2866>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&G (p. h. 8). Alfabeta.
- Sutanto, R. (2002). Penerapan pertanian organik: Pemasarakatan dan pengembangannya. Kanisius.
- Sulasti, N. L. R., Wijaya, I. M. A. S., & Pratiwi Pudja, I. A. R. (2019). Tingkat Kepuasan Petani Bawang Prei (*Allium ampeloprasum* L.) terhadap Penggunaan Pupuk Organik di Desa Candikuning, Baturiti, Tabanan, Bali. *Jurnal BETA (Biosistem Dan Teknik Pertanian)*, 8(2), 176. <https://doi.org/10.24843/jbeta.2020.v08.i02.p01>
- Tang, L. (2025). Soil Fertility, Plant Nutrition and Nutrient Management. *Plants*, 14(1), 1–5. <https://doi.org/10.3390/plants14010034>
- Yimer, T., Abera, G., Beyene, S., Paulus Ravensbergen, A. P., Ukato, A., & Rasche, F. (2024). Optimizing fertilization schemes to narrow the maize yield gap in smallholder farming systems in southern Ethiopia. *Heliyon*, 10(13), e33926. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e33926>