

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN STATUS KEBERLANJUTAN
USAHA PRODUKSI TELUR UDANG VANAME *Litopenaeus vannamei*
(Boone, 1931) DI CV HATCHERY OPYE, KECAMATAN RAJABASA,
LAMPUNG SELATAN.**

(Skripsi)

Oleh

**Dio Rhivanto Marwan
1714201023**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN STATUS KEBERLANJUTAN USAHA PRODUKSI TELUR UDANG VANAME *Litopenaeus vannamei* (Boone, 1931) DI CV HATCHERY OPYE, KECAMATAN RAJABASA, LAMPUNG SELATAN.

Oleh

DIO RHIVANTO MARWAN

Terdapat berbagai masalah yang ditemui pelaku usaha pembenuran udang yang menyebabkan tidak tercapainya target usaha. Masalah tersebut memengaruhi tingkat daya beli telur udang oleh konsumen telur udang di CV Hatchery Opye, yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target kepuasan konsumen terhadap pelaku usaha pembenuran udang. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian tentang kepuasan konsumen dan keberlanjutan usaha di unit usaha tersebut. Analisis yang digunakan adalah metode *customer satisfaction index* (CSI) dan metode *multi dimensional scalling* (MDS). Data didapatkan dengan cara wawancara, dokumentasi dan observasi mandiri. Wawancara dilakukan menggunakan 2 kuesioner yang terdiri dari 12 atribut dari 3 dimensi untuk kepuasan konsumen dan 21 atribut dari 4 dimensi untuk keberlanjutan usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen CV Hatchery Opye adalah sangat puas dan status keberlanjutan usaha tergolong ke golongan baik (berkelanjutan). Terdapat beberapa cara operasional yang perlu dibenahi agar usaha tersebut dapat lulus standar operasional yang sudah ditetapkan oleh KKP dan SNI.

Kata kunci: Penjualan telur vaname, *customer satisfaction index*, *multi dimensional scalling*

ABSTRACT

THE CONSUMER SATISFACTION INDEX AND SUSTAINABILITY STATUS OF PRODUCTION OF VANAME SHRIMP EGGS *Litopenaeus vannamei* (Boone, 1931) AT CV HATCHERY OPYE, RAJABASA DISTRICT, SOUTH LAMPUNG.

By

DIO RHIVANTO MARWAN

There are various problems encountered by the shrimp hatchery business actors which caused the unachieved target. This problem affects the purchasing power of shrimp egg consumers at CV Hatchery Opye, which can result to unachieved target of consumer satisfaction for shrimp hatchery business actors. Therefore, there was necessary to conduct a study on customer satisfaction and business sustainability in the business unit. The analysis used are the customer satisfaction index (CSI) method and the multi dimensional scaling (MDS) method. Data were obtained by means of interviews, documentation and independent observation. Interviews were conducted using 2 questionnaires consisting of 12 attributes from 3 dimensions for customer satisfaction and 21 attributes from 4 dimensions for business sustainability. The research concluded that the level of consumer satisfaction of CV Hatchery Opye was very satisfied and the business continuity status was classified as good (sustainable). There were several operational methods that need to be addressed so that the business could pass the operational standards set by the KKP and SNI.

Keywords: Vaname egg sales, customer satisfaction index (CSI), multi dimensional scaling (MDS).

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN STATUS KEBERLANJUTAN
USAHA PRODUKSI TELUR UDANG VANAME *Litopenaeus vannamei*
(Boone, 1931) DI CV HATCHERY OPYE, KECAMATAN RAJABASA,
LAMPUNG SELATAN.**

Oleh

Dio Rhivanto Marwan

Skripsi

**Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA PERIKANAN**

Pada

**Jurusan Perikanan
Fakultas Pertanian Universitas Lampung**



**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DAN STATUS KEBERLANJUTAN USAHA PRODUKSI TELUR UDANG *VANAME LITOPENAEUS VANNAMEI* (BOONE, 1931) DARI CV HATCHERY OPYE, KECAMATAN RAJABASA, LAMPUNG SELATAN.**

Nama Mahasiswa : **Dio Rhivanto Marwan**

Nomor Pokok Mahasiswa : **1714201023**

Program Studi : **Sumberdaya Akuatik**

Fakultas : **Pertanian**



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ir. Abdullah Aman Damai, M.Si.
NIP. 196505011989021001

Rachmad Caesario, S.Pi., M.Si.
NIP. 198805252019031011

2. Ketua Jurusan Perikanan dan Kelautan

Dr. Indra Gumay Yudha, S.Pi., M.Si.
NIP. 197008151999031001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ir. Abdullah Aman Damai, M.Si.



Sekretaris : Rachmad Caesario, S.Pi., M.Si.



Anggota : Dr. Indra Gumay Yudha, S.Pi., M.Si.



2. Dekan Fakultas Pertanian



Prof. Dr. Ir. Iwan Sukri Banuwa, M.Si.
NIP. 196110201986031002

Tanggal lulus ujian skripsi : 11 Februari 2022

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana/Ahli Madya), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali tim arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 15 November 2022
Yang membuat pernyataan



Dio Rhivanto Marwan
NPM. 1714201023

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung, pada tanggal 08 November 1999 sebagai anak dari pasangan suami istri Bapak Eddy Marwan dan Ibu Marlienda Suradjan. Penulis menempuh pendidikan formal dari Taman Kanak-kanak Yasri pada tahun 2004, dilanjutkan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Labuhan Ratu pada tahun 2005 - 2011, dilanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 22 Bandar Lampung pada tahun 2011- 2014, dan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 14 Bandar Lampung pada tahun 2014 - 2017. Penulis kemudian melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Program Studi Sumber Daya Akuatik, Jurusan Perikanan dan Kelautan, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung melalui jalur penerimaan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) pada tahun 2017.

Penulis aktif menjadi bagian dari *Green Student Movement* (GSM) Wahana Lingkungan Hidup Indonesia (Walhi) Eksekutif Daerah Lampung, dan pernah aktif pada organisasi Himpunan Mahasiswa Perikanan dan Kelautan (Himapik) sebagai anggota Bidang Pengkaderan pada periode 2018-2020. Penulis aktif juga pada organisasi Himpunan Mahasiswa Perikanan Indonesia (Himapikani) sebagai anggota Koordinasi pusat Lembaga Kemahasiswaan Perikanan pada periode 2019-2021. Penulis juga aktif pada Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Pertanian Unila (BEM FP Unila) sebagai kepala Departemen Internal pada periode 2019-2021. Penulis juga menjadi bagian dari Panitia Khusus Pemilihan Raya FP Unila (Pansus Pemira FP Unila) periode 2019. Penulis pernah menjadi asisten dosen pada mata kuliah Renang pada tahun 2018, Oseanografi pada tahun 2019, Limnologi pada tahun 2019 dan Metode Penangkapan Ikan pada tahun 2020. Penulis mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Gedung Asri, Kecamatan Penawar Aji, Kabupaten Tulang Bawang, Provinsi Lampung selama 40 hari pada bulan Januari-Februari 2020. Penulis juga telah melaksanakan kegiatan Praktik Umum di PDAM Way Rilau Kota Bandar dengan Judul “Proses Sedimentasi pada

Penjernihan Air di PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung” pada bulan Juli 2020. Penulis melakukan penelitian di unit usaha CV Hatchery Opye yang berlokasi di Kecamatan Rajabasa, Kabupaten Lampung Selatan dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen dan Status Keberlanjutan Usaha Produksi Telur Udang Vaname *Litopenaeus vannamei* (Boone, 1931) di CV Hatchery Opye, Kecamatan Rajabasa, Lampung Selatan.”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah atas segala berkat, rahmat, kemudahan serta izin yang Allah SWT berikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Kepada kedua orang tuaku dengan penuh rasa cinta, kasih dan sayang tiada ujung kupersembahkan imbuhan kecil di belakang namaku untukmu.

Orang tua tercinta yakni, Ibu Marlienda Suradjan dan Bapak Eddy Marwan, yang tiada henti selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis dan tak bosan untuk selalu memotivasi juga menasehati penulis setiap saat dan memberikan dukungan yang begitu besar kepada penulis hingga dengan lancar dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Lampung.

Adiku tersayang, Dita Adinda Putri dan Diandra Alvito Marwan, yang selalu memberikan semangat dan dukungannya. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perikanan dan Kelautan '17, khususnya untuk kelas SDA '17 yang sangat saya sayangi, dan umumnya untuk teman semua yang tak dapat saya sebutkan namanya satu per satu, yang selalu memberikan motivasi, dorongan dan semangat juang untuk penulis.

SERTA

Almamaterku tercinta Universitas Lampung

MOTTO HIDUP

Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang. Masing-masing beredar pada garis edarnya.

(QS Yasin: 39-40)

Waktu berlalu, langkah tertinggal, kebutuhan bertambah, sifat manusia berubah. Semua berjalan sebagaimana mestinya, tidak ada yang salah. Maka hadapilah dan nikmatilah.

(Dio Rhivanto Marwan)

Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.

(Umar bin Khattab)

Bila kaum muda yang telah belajar di sekolah dan menganggap dirinya terlalu tinggi dan pintar untuk melebur dengan masyarakat yang bekerja dengan cangkul dan hanya memiliki cita-cita yang sederhana, maka lebih baik pendidikan itu tidak diberikan sama sekali.

(Tan Malaka)

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya, kesehatan, kelimpahan rahmat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen dan Status Keberlanjutan Usaha Produksi Telur Udang Vaname *Litopenaeus vannamei* (Boone, 1931) di CV Hatchery Opye, Kecamatan Rajabasa, Lampung Selatan”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Perikanan di Jurusan Perikanan dan Kelautan Universitas Lampung. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, motivasi, saran, dan kritik yang telah diberikan oleh semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Irwan Sukri Banuwa, M.Si., selaku Dekan Fakultas Pertanian, Universitas Lampung.
2. Dr. Indra Gumay Yudha, S.Pi., M.Si., selaku Ketua Jurusan Perikanan dan Kelautan, Fakultas Pertanian, Universitas Lampung dan Penguji Skripsi yang telah memberikan banyak ilmu, masukan, waktunya serta saran-saran dalam proses penyelesaian skripsi.
3. Dr. Ir. Abdullah Aman Damai, M.Si., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak ilmu, arahan, masukan, dan waktunya untuk selalu membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi.
4. Rachmad Caesario, S.Pi., M.Si., selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penyelesaian skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Perikanan dan Kelautan yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

6. Unit usaha CV Hatchery Opye yang sudah memberikan fasilitas, izin, dan membantu penulis dalam menulis skripsi ini.
7. Kedua orangtuaku dan adikku yang senantiasa memberikan semangat, dukungan, dan doa yang tak pernah putus demi kelancaran dan keberhasilan penulis.
8. Teman-teman terdekatku, yaitu Ikhlas Tyas Bhakti, Septian Mulya Pratama, Irfan Pratama, dan Bima Kurniawan atas kebersamaan selama menimba ilmu.
9. Rekan-rekan seperjuangan Perikanan dan Kelautan angkatan 2017, yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas kebersamaan, bantuan dan dukungan selama menuntut ilmu bersama.
10. Kakak dan adik tingkat di Jurusan Perikanan dan Kelautan yang selalu menyemangati, mendoakan dan memberikan dukungannya kepada penulis.

Terima kasih atas bantuan dan dukungannya. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, akan tetapi penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca maupun bagi penulis untuk mengembangkan dan mengamalkan ilmu yang telah diperoleh.

Bandar Lampung, 08 November 2022

Penulis,

Dio Rhivanto Marwan

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL.....	i
DAFTAR GAMBAR	ii
DAFTAR LAMPIRAN.....	iv
I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	2
1.3 Manfaat Penelitian.....	2
1.4 Kerangka Pemikiran.....	3
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Udang Vaname.....	5
2.2 Morfologi Udang Vaname.....	5
2.3 Siklus Hidup Udang Vaname.....	6
2.3.1 Stadia <i>Nauplii</i>	6
2.3.2 Stadia <i>Zoea</i>	7
2.3.3 Stadia <i>Mysis</i>	8
2.4 Fisiologi Udang Vaname.....	9
2.5 Cara Produksi Telur Berdasarkan Cara Budi daya ikan yang Baik (CBIB).....	10
2.5.1 Pra Produksi	10
2.5.2 Proses Produksi	12
2.5.3 Panen	13
2.6 Cara Pengemasan Telur Berdasarkan Cara Karantina Ikan yang baik (CKIB)	14
2.6.1 Persyaratan Pengemasan.....	14
2.6.2 Prosedur Pengemasan.....	15
2.6.3 Pengaturan Kemasan dalam Alat Angkut	16
2.6.4 Syarat Pelabelan.....	16

2.6.5 Uji Mutu Kemasan	16
2.7 Kelangsungan Hidup	16
2.8 Tingkat Kepuasan Konsumen	17
2.8.1 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	18
2.8.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen	19
2.9 Keberlanjutan Usaha	19
III. METODE PENELITIAN	21
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	21
3.2 Alat Penelitian	23
3.3 Jenis Penelitian	23
3.3.1 Penelitian Kuantitatif	23
3.3.2 Penelitian Deskriptif	23
3.4 Jenis Data	23
3.4.1 Data Primer	24
3.4.2 Data Sekunder	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.5.1 Wawancara	24
3.5.2 Dokumentasi	25
3.5.3 Observasi	25
3.6 Metode Analisis Data	25
3.6.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	25
3.6.2 Analisis Multi Dimensional Scaling (MDS)	31
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Hasil	39
4.1.1 Gambaran Lokasi	39
4.1.2 Responden	39
4.1.3 Kepuasan Konsumen	42
4.1.4 Analisis Kepuasan Konsumen	54
4.1.5 Keberlanjutan Usaha	55
4.1.6 Diagram Layang	84
4.2 Pembahasan	84

4.2.1 Kepuasan Konsumen.....	84
4.2.2 Keberlanjutan Usaha.....	88
V. KESIMPULAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	100

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kualitas air pasok.....	11
2. Persyaratan kualitas air pemeliharaan.....	12
3. Pengelolaan pakan pada produksi induk udang vaname.....	13
4. Parameter kelayakan pengemasan benih udang vaname (PL 10 – 15) pada sarana angkutan darat.....	16
5. Peralatan yang digunakan dalam penelitian.....	23
6. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekonomi, kualitas dan kemitraan.....	26
7. Penilaian <i>customer satisfaction index (CSI)</i>	31
8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan.....	32
9. Nilai Indeks keberlanjutan usaha berdasarkan analisis Rappfish.....	37
10. Biaya produksi perbulan.....	61
11. Omset per bulan.....	61
12. Kesesuaian tahapan produksi CV Hatchery Opye dengan SOP yang ditetapkan oleh SNI dan KKP.....	69
13. Sarana dan prasarana produksi CV Hatchery Opye.....	75
14. Kesesuaian tahapan pengemasan CV Hatchery Opye dengan SOP yang ditetapkan oleh SNI dan KKP.....	78
15. Sarana dan prasarana pengemasan CV Hatchery Opye.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka pemikiran penelitian	4
2. Morfologi udang vaname	6
3. Siklus hidup udang vaname	6
4. <i>Nauplius</i> udang vanamei	7
5. <i>Zoea</i> udang vanamei	8
6. <i>Mysis</i> udang vanamei	9
7. Peta lokasi penelitian.....	22
8. Ilustrasi penentuan indeks kepuasan konsumen.....	38
9. Status jabatan responden.....	40
10. Pengalaman kerja responden.....	41
11. Usia responden.....	42
12. Harga produk.....	43
13. Kesesuaian perbandingan harga dengan kompetitor.....	44
14. Perbandingan kualitas produk dengan kompetitor.....	45
15. Tingkat <i>survival rate</i> atau kelulushidupan.....	46
16. Daya minat konsumen terhadap produk.....	47
17. Tingkat perawatan produk hingga panen.....	48
18. Kesesuaian kualitas dengan harapan pelanggan.....	49
19. Kesiaptanggapan pelayanan.....	50
20. Tingkat kepercayaan konsumen.....	51
21. Keramahan dan etika pelayanan.....	52
22. Kemudahan akses untuk dihubungi dan ditemui.....	53
23. Hubungan komunikasi dan sosial.....	54
24. Hasil indeks dan status keberlanjutan dimensi ekologi.....	60
25. Hasil indeks dan status keberlanjutan dimensi ekonomi.....	64
26. Hasil indeks dan status keberlanjutan dimensi sumber daya manusia.....	68

27. Hasil indeks dan status keberlanjutan dimensi sistem produksi dan sistem pengemasan.....	82
28. Diagram layang-layang status keberlanjutan.....	82
29. Beberapa responden yang diwawancarai saat penelitian.....	110

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuisisioner penelitian.....	101
2. Dokumentasi.....	110

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Produksi budi daya komoditas udang selama lima tahun terakhir memiliki kecenderungan terus meningkat. Menurut Kementerian Kelautan dan Perikanan (2018), usaha budi daya udang di Indonesia melibatkan 1,18 juta orang tenaga kerja langsung, maupun tidak langsung yang terdiri dari pembudidaya udang (482.161 orang), pelaku usaha sarana produksi udang (pabrik pakan, pembenuran, vitamin, obat-obatan) dan usaha perdagangan lainnya. Oleh karena itu, unit usaha penetasan atau pembenuran udang pun banyak ditemui di daerah pesisir Kalianda, Lampung Selatan. Pada umumnya pelaku usaha pembenuran tersebut adalah pengusaha skala rumahan (*backyard hatchery*). Terdapat sekitar 130 pelaku usaha pembenuran skala rumahan yang tersebar di 10 kawasan di pesisir Kalianda, Lampung Selatan.

Karena cukup tingginya permintaan pasar terhadap udang, maka dibutuhkan pula stok udang yang mencukupi, sehingga secara tidak langsung dibutuhkan pula stok benur yang banyak untuk mencukupi permintaan para pelaku pembesaran udang di tambak. Hal ini menyebabkan para pelaku usaha pembenuran udang membutuhkan banyak telur udang untuk ditetaskan dan dijadikan benur. Beberapa panti benih yang terdapat di daerah tersebut, mendapatkan telur udang yang berasal dari CV Hatchery Opye.

CV Hatchery Opye adalah salah satu pelaku usaha pemasok telur udang yang berlokasi di Pesisir Kalianda, tepatnya di Desa Ujau, Kecamatan Rajabasa, Lampung Selatan. Telur udang yang diproduksi memiliki kualitas yang baik sehingga telur yang dihasilkan dapat mensuplai usaha penetasan dan pembenuran udang baik di

wilayah Lampung hingga usaha penetasan dan pembesaran udang berbagai tempat di Pesisir Pulau Jawa, Aceh, bahkan hingga Pesisir Sulawesi.

Terdapat berbagai masalah yang ditemui pelaku usaha pembenuran udang yang menyebabkan tidak sesuainya target pelaku usaha pembenuran udang. Masalah tersebut memengaruhi tingkat daya beli telur udang oleh produsen telur udang yaitu CV Hatchery Opye, yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target kepuasan konsumen terhadap pelaku usaha pembenuran udang. Hal ini dapat menyebabkan turunnya keuntungan, bahkan mengakibatkan putus mitra antara CV Hatchery Opye dengan pelaku usaha pembenuran udang.

Kendala yang terjadi adalah kurangnya pasokan telur udang karena produksi telur udang dari CV Hatchery Opye yang terkadang tidak dapat memenuhi permintaan pelaku usaha pembenuran. Selain itu, kendala lain yang mungkin terjadi dapat berasal dari perawatan indukan, tata cara budi daya, *maintenance* alat dan teknologi yang digunakan, tata cara pengiriman telur udang hingga sumber daya manusia yang dapat menyebabkan tidak tercapainya target pelaku usaha pembenuran udang. Oleh karena itu, penulis merasa perlu melakukan kajian mengenai kepuasan konsumen dan kinerja usaha telur udang vaname dari CV Hatchery Opye.

1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari :

1. Tingkat kepuasan konsumen telur udang vaname CV Hatchery Opye.
2. Status keberlanjutan usaha CV Hatchery Opye.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat akademik untuk menambah wawasan dan ilmu berkaitan dengan budi daya udang vaname secara berkelanjutan.
2. Manfaat praktis, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai kepuasan konsumen agar CV Hatchery Opye dapat meningkatkan kinerja usaha.

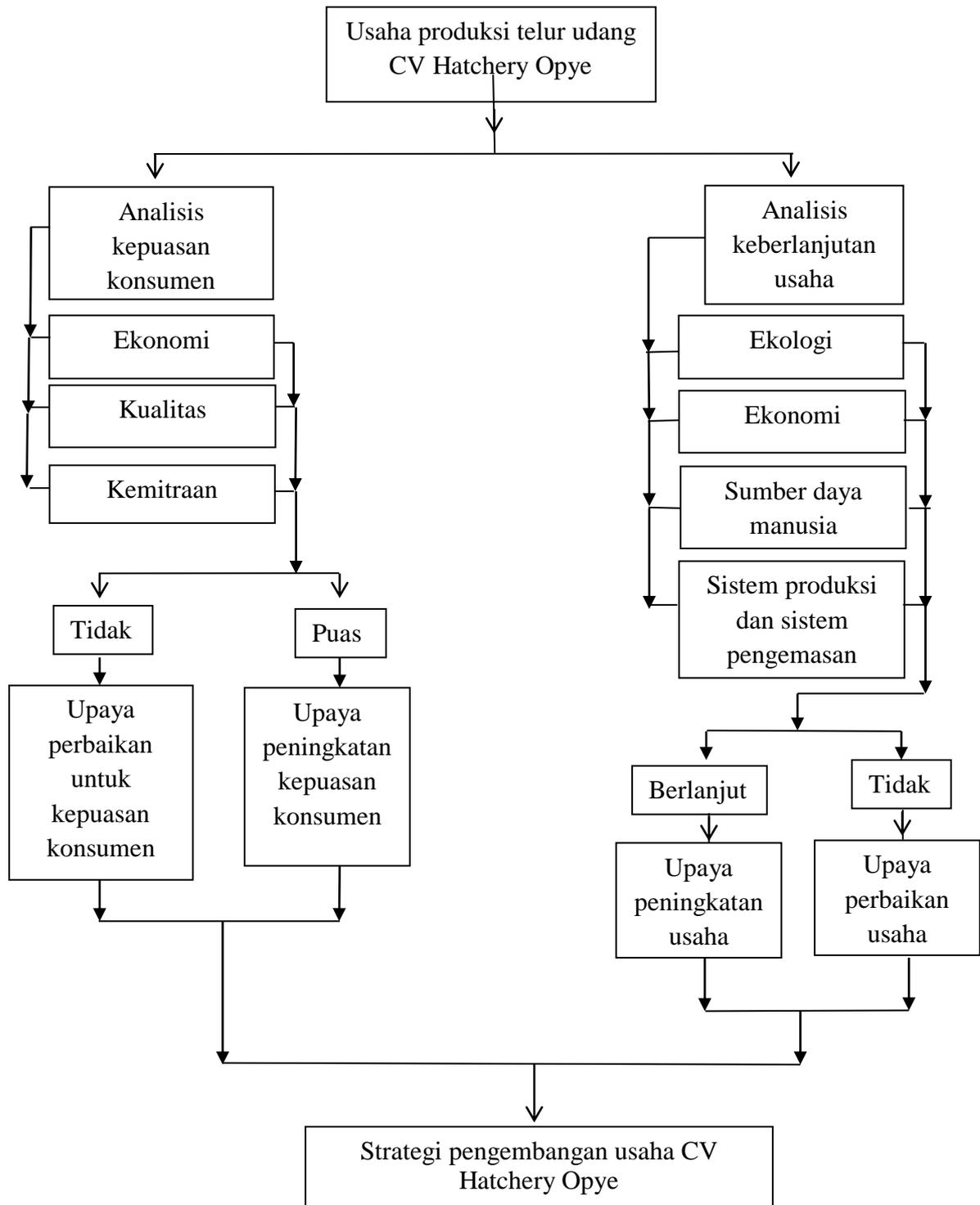
1.4 Kerangka Pikir Penelitian

Tingginya permintaan pasar terhadap udang, menuntut tersedianya stok udang di pasaran sehingga kebutuhan akan benur juga perlu diperhatikan untuk memenuhi permintaan para pelaku pembesaran udang. Hal ini membuat para pelaku pembenuran udang membutuhkan banyak telur udang untuk ditetaskan dan dijadikan benur.

Akan tetapi terdapat berbagai masalah yang ditemui pelaku usaha pembenuran udang yang menyebabkan tidak sesuainya target pelaku usaha pembenuran udang. Masalah tersebut memengaruhi tingkat daya beli telur udang oleh produsen telur udang, yaitu CV Hatchery Opye, yang dapat mengakibatkan tidak tercapainya target kepuasan konsumen terhadap pelaku usaha pembenuran udang. Selain itu, keuntungan dapat turun bahkan mengakibatkan putus mitranya antara CV Hatchery Opye dengan pelaku usaha pembenuran udang.

Penulis merasa perlu diadakannya survei yang berisi berbagai kuisisioner yang ditanyakan langsung kepelaku usaha penetasan atau pembenuran yang mendapatkan suplai telur dari CV Hatchery Opye. Data yang didapatkan digunakan untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan kinerja usaha telur udang vaname dari panti benih CV Hatchery Opye.

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat mempelajari kendala, keluhan, kritik, saran dan masukan dari konsumen CV Hatchery Opye yang diharapkan dapat membangun unit usaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada para konsumen.



Gambar 1. Kerangka pemikiran penelitian

II. TINJAUAN PUSTAKA

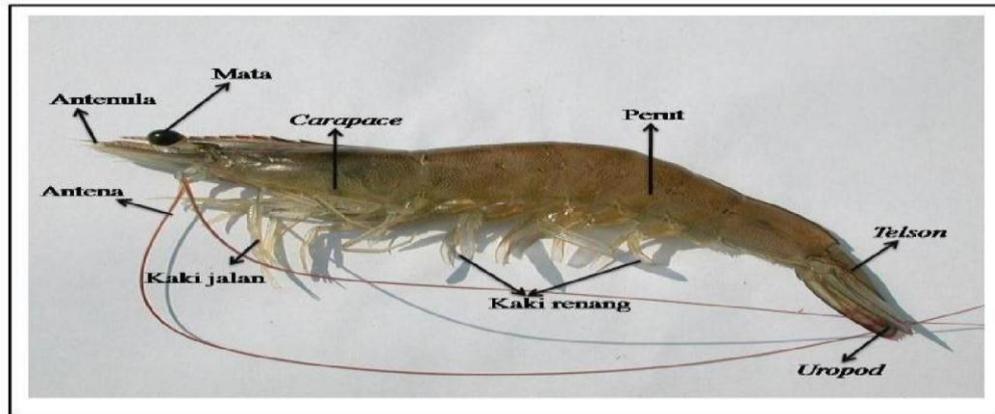
2.1 Udang Vaname

Udangvaname, biasa juga disebut sebagai udang putih dan masuk ke dalam family *Penaeidae*. Secara lengkap klasifikasi udang vaname menurut Elovaara (2001) :

Kingdom	: <i>Animalia</i>
Subkingdom	: <i>Metazoa</i>
Filum	: <i>Arthropoda</i>
Subfilum	: <i>Crustacea</i>
Kelas	: <i>Malacostraca</i>
Subkelas	: <i>Eumalacostraca</i>
Superordo	: <i>Eucarida</i>
Ordo	: <i>Decapoda</i>
Subordo	: <i>Dendrobrachiata</i>
Famili	: <i>Penaeidae</i>
Genus	: <i>Litopenaeus</i>
Spesies	: <i>Litopenaeus vannamei</i>

2.2 Morfologi Udang Vaname

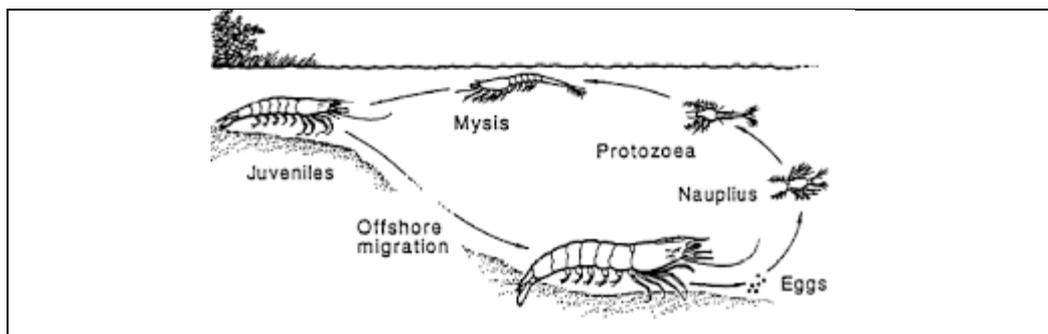
Tubuh udang vanamei berwarna putih transparan sehingga lebih umum dikenal sebagai “*white shrimp*”. Namun, ada juga yang cenderung berwarna kebiruan karena lebih dominannya kromatofor biru. Panjang tubuh dapat mencapai 23 cm.



Gambar 2. Morfologi udang vaname
Sumber : Akbaidar (2013)

2.3 Siklus Hidup Udang Vaname

Menurut Haliman dan Adijaya (2006), siklus hidup udang vaname sebelum ditebar di tambak yaitu stadia *nauplii*, stadia *zoea*, stadia *mysis*, dan stadia *postlarva*. Proses siklus hidup udang vaname sebelum ditebar di tambak akan dijelaskan pada Gambar 3 sebagai berikut:

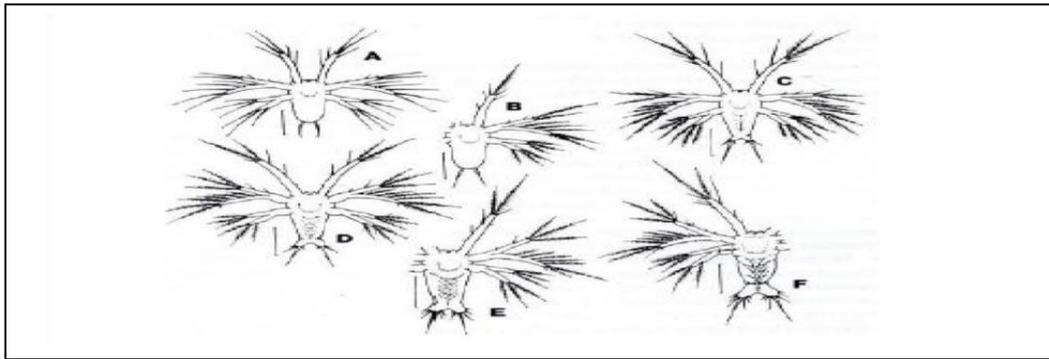


Gambar 3. Siklus hidup udang vaname
Sumber: Haliman dan Adijaya (2006)

2.3.1 Stadia *Nauplii*

Pada stadia *Nauplii*, larva berukuran antara 0,32 – 0,58 mm. Sistem pencernaannya masih belum sempurna dan masih memiliki cadangan makanan berupa kuning telur sehingga pada stadia ini benih udang vaname belum membutuhkan makanan dari luar. Pada fase *Nauplii* ini larva mengalami enam kali pergantian bentuk dengan tanda-tanda sebagai berikut (Haliman dan Adijaya, 2006).

- Nauplius I* : Bentuk badan bulat telur dan mempunyai anggota badan tiga pasang.
- Nauplius II* : Pada ujung antena pertama terdapat seta (rambut), yang satu panjang dan dua lainnya pendek.
- Nauplius III* : Furcal dua buah mulai jelas masing-masing dengan tiga duri (spine), tunas maxilla dan maxilliped mulai tampak.
- Nauplius IV* : Pada masing-masing furcal terdapat empat buah duri, Exopoda pada antena kedua beruas-ruas.
- Nauplius V* : Organ pada bagian depan sudah tampak jelas disertai dengan tumbuhnya benjolan pada pangkal maxilla.
- Nauplius VI* : Perkembangan bulu-bulu semakin sempurna dari duri pada furcal tumbuh makin panjang.



Gambar 4. Nauplius udang vanamei

Keterangan: A = *Nauplius I*, B = *Nauplius II*,
C = *Nauplius III*, D = *Nauplius IV*,
E = *Nauplius V*, F = *Nauplius VI*.

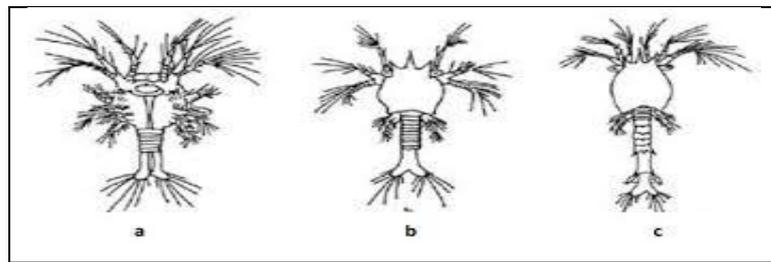
Sumber: Haliman dan Adijaya (2006)

2.3.2 Stadia Zoea

Menurut Haliman dan Adijaya (2006), stadia *zoea* adalah perubahan bentuk dari nauplius menjadi *zoea*. Stadia ini memerlukan waktu sekitar 40 jam setelah penetasan. Larva sudah berukuran 1,05 – 3,30 mm. Pada stadia *zoea* larva berkembang dengan cepat dan sensitif terhadap cahaya. Pada stadia ini membutuhkan pakan fitoplankton sebagai pakan alami, pada stadia akhir *zoea* membutuhkan zooplankton. Pada stadia ini, benih udang mengalami *moulting* sebanyak 3 kali, yaitu stadia *zoea 1*, *zoea 2*, dan *zoea 3*. Lama waktu proses pergantian kulit sebelum

memasuki stadia berikutnya (*mysis*) sekitar 4-5 hari. Pada stadia ini, benih sudah dapat diberi pakan alami, seperti artemia. Fase *zoea* terdiri dari tingkatan yang mempunyai tanda-tanda yang berbeda sesuai dengan perkembangan dari tingkatannya, seperti diuraikan berikut ini:

- Zoea* I: Bentuk badan pipih, carapace dan badan mulai nampak, *Maxilla* pertama dan kedua serta *maxilliped* pertama dan kedua mulai berfungsi.
- Zoea* II: Mata bertangkai, pada *carapace* sudah terlihat *rostrum* dan duri *supra orbital* yang bercabang.
- Zoea* III: Sepasang *uropoda* yang bercabang dua (*Biramus*) mulai berkembang duri pada ruas-ruas perut mulai tumbuh.



Gambar 5. *Zoea* udang vaname

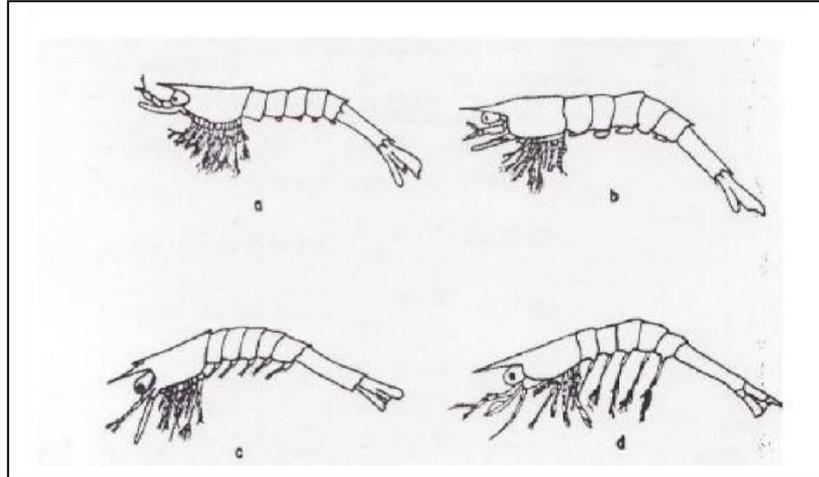
Keterangan: A = *Zoea* I, B = *Zoea* II,
C = *Zoea* III.

Sumber: Pudadera, *et al* (1985) dalam
Wahyuni (2011)

2.3.3 Stadia *Mysis*

Menurut Haliman dan Adijaya (2006), pada stadia ini, benih sudah menyerupai bentuk udang yang dicirikan dengan sudah terlihat ekor kipas (*uropod*) dan ekor (*telson*). Benih pada stadia ini sudah mampu menyantap pakan fitoplankton dan zooplankton. Ukuran larva berkisar 3,50 – 4,80 mm. Stadia ini memiliki 3 substadia, yaitu *mysis* 1, *mysis* 2 dan *mysis* 3 yang berlangsung selama 3 – 4 hari sebelum masuk pada stadia *postlarva* (*PL*). Fase ini mengalami tiga perubahan dengan tanda-tanda sebagai berikut:

- Mysis* I : Bentuk badan sudah seperti udang dewasa, tetapi kaki renang (*Pleopoda*) masih belum nampak.
- Mysis* II : Tunas kaki renang mulai nampak nyata, belum beruas-ruas.
- Mysis* III : Kaki renang bertambah panjang dan beruas-ruas.



Gambar 6. *Mysis* udang vaname

Keterangan: A = *Mysis* I, B = *Mysis* II,
C = *Mysis* III, D = *Postlarva*.

Sumber: Pudadera, *et al* (1985) dalam Wahyuni (2011)

2.4 Fisiologi Udang Vaname

Udang vaname (*Litopenaeus vannamei*) semula digolongkan ke dalam hewan pemakan segala macam bangkai (*omnivorus scavenger*) atau pemakan detritus. Usus udang menunjukkan bahwa udang ini adalah merupakan omnivora, namun cenderung karnivora yang memakan *crustacea* kecil dan *polychaeta* (Nurdjana dan Adisukresno, 1983).

Sifat yang dimiliki udang vaname (*Litopenaeus vannamei*) yaitu nokturnal, karnibalisme dan omnivora. Secara alami udang merupakan hewan *nocturnal* yang aktif pada malam hari untuk mencari makan, sedangkan pada siang hari sebagian dari mereka bersembunyi di dalam substrat atau lumpur. Udang vaname suka menyerang sesamanya, udang sehat akan menyerang udang yang lemah terutama pada saat *moulting* atau udang sakit. Sifat kanibal akan muncul terutama bila udang tersebut dalam keadaan kekurangan pakan pada padat tebar tinggi (Nurdjana dan Ranoemihardjo, 1986).

Udang vaname termasuk jenis hewan pemakan segala, baik dari jenis tumbuhan maupun hewan (omnivora), sehingga kandungan protein pakan yang diberikan

lebih rendah dibandingkan dengan pakan untuk udang windu yang bersifat cenderung karnivora, sehingga biaya pakan relatif lebih murah.

2.5. Cara Produksi Telur Berdasarkan Cara Budi daya Ikan yang Baik (CBIB)

Berdasarkan SNI 8037.1:2014 tentang produksi induk model *indoor*. Proses produksi telur yang baik mengikuti 3 tahapan berupa praproduksi, produksi, dan panen, sebagai berikut:

2.5.1 Pra Produksi

Tahapan ini adalah tahap persiapan sebelum dimulainya proses produksi. Tahapan ini meliputi berbagai aspek berupa lokasi, wadah, bahan, peralatan, air pasok, air pemeliharaan, fasilitas biosekuriti yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Lokasi

1. Dekat sumber air, bebas banjir, bebas pencemaran, mudah dijangkau dan terpisah dari kawasan budi daya komoditas lain.
2. Sumber air tawar dan laut: tersedia sepanjang tahun dan memenuhi persyaratan baku mutu air budi daya.
3. Aspek legalitas sesuai peruntukan produksi.

b. Wadah

1. Bak
 - a. Beton, *plastic polyethylene* (PE) atau *fiberglass*.
 - b. Luas: minimal 20 meter persegi.
 - c. Kedalaman: minimal 1,2 meter.
 - d. Bentuk: persegi empat, bundar, oval.
2. Tandon air
 - a. Beton, *plastic polyethylene* (PE), atau *fiberglass*.
 - b. Kapasitas: 20 – 30% dari total volume wadah pemeliharaan.

c. Bahan

1. Benih udang bebas virus (WSSV, TSV, IHNV, IMNV) yang dihasilkan dari induk yang terseleksi dan hasil pemuliaan.
2. Pakan buatan (pelet) udang dengan kadar protein minimal 36%.
3. Probiotik, bahan kimia, obat-obatan, dan multivitamin yang terdaftar di Kementerian Kelautan dan Perikanan.
4. Desinfektan: iodine 10%, kalium permanganat (KMnO₄), klorin, dan, ozon.
5. Kapur.
6. Panen: es batu, oksigen, kantong plastik, dan karet gelang sebagai pengikat.

d. Peralatan

1. Pompa air.
2. *Aerator*.
3. Alat bantu operasional: ember, gayung, alat pembersih, gelas ukur.
4. Alat pengukur kualitas air: DO meter, termometer, salino refraktometer, pH meter, *Secchi disk*, *Imhoff cone*, *ammonia kit*.
5. Alat panen dan *grading*: timbangan digital, jaring, jaring kolektor, seser induk, *aerator* akuarium, tabung oksigen, bak *fibreglass*, dan kotak *styrofoam*.

e. Air pasok

Pengelolaan kualitas air pasok yang digunakan selama proses produksi induk diupayakan untuk memenuhi persyaratan sesuai Tabel 1.

Tabel 1. Kualitas air pasok.

No	Parameter	Satuan	Nilai
1	Suhu	°C	28 – 33
2	Salinitas	g/l	30 – 34
3	pH	-	7,5 – 8,5
4	Oksigen terlarut	mg/l	>4,0
5	Alkalinitas	mg/l	100 – 120
6	Bahan organik total	mg/l	<55
7	Padatan organik total	mg/l	150 – 200

Sumber: SNI 8037.1:2014 tentang produksi induk model *indoor*

f. Air pemeliharaan

Pengelolaan kualitas air pemeliharaan yang digunakan selama proses induk diupayakan untuk memenuhi persyaratan sesuai Tabel 2.

Tabel 2. Persyaratan kualitas air pemeliharaan.

No	Parameter	Satuan	Nilai
1	Suhu	°C	28 – 33
2	Salinitas	g/l	30 – 34
3	pH	-	7,5 – 8,5
4	Oksigen terlarut	mg/l	>4,0
5	Alakalinitas	mg/l	100 – 120
6	Bahan organik total	mg/l	<55
7	Amoniak	mg/l	<0,1
8	Padatan organik total	mg/l	150 – 200

Sumber: SNI 8037.1:2014 tentang produksi induk model *indoor*

g. Fasilitas biosekuriti

1. Sarana desinfeksi : pencelup kaki (*footbath*), pembasuh tangan (*hand sanitizer*) pencelup roda (*wheelbath*), dan sanitasi peralatan.
2. Pagar area.

2.5.2 Proses Produksi

Proses produksi adalah proses dimana kegiatan budi daya dilakukan. Proses ini meliputi berbagai tahapan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Persiapan bak pemeliharaan

1. Perbaikan konstruksi.
2. Bak didesinfeksi dengan klorin minimal 100 ml/m³ selama 24 jam dan selanjutnya dibilas air tawar.
3. Instalasi aerasi (perendaman, pembersihan, pencucian, pembilasan, pengeringan).

b. Persiapan air media

1. Sterilisasi air dengan klorin 20 – 30 ml/m³ atau ozon.
2. Penggunaan probiotik jika diperlukan.

c. Pakan, padat penebaran dan lama pemeliharaan

Pemberian pakan buatan pada produksi induk udang vaname diberikan dalam bentuk pelet dengan kandungan protein minimal 36 % dan frekuensi 4 – 6 kali sehari. Dosis pakan dan lama pemeliharaan induk udang vaname sesuai Tabel 3.

Tabel 3. Pengelolaan pakan pada produksi induk udang vaname.

Umur (hari)	Bobot (g/ekor)	Padat tebar (ekor/m ²)	Dosis (% biomassa / hari)	Tingkat kelangsungan hidup kumulatif (%)
<30	<3.0	100	7,0 – 5,0	≥95
31 – 43	3,0 – 5,0	100	5,0 – 3,0	≥ 85
44 – 60	5,1 – 8,0	100	3,0 – 2,4	≥ 84
61 – 70	8,1 – 10,0	80	2,4 – 2,2	≥ 84
70 – 80	10,1 – 12,0	50	2,2 – 2,0	≥ 83
81 – 120	12,1 – 20,0	30	2,0 – 1,6	≥ 80
121 – 180	20,1 – 30,0	20	1,6 – 1,4	≥ 75
>180	>30	10	<1,4	≥ 65

Sumber: SNI 8037.1:2014 tentang produksi induk model *indoor*

d. Pengelolaan air

1. Pergantian air 5 – 30% per hari disesuaikan kualitas air pemeliharaan.
2. Air buangan sesuai SNI prosedur biosekuriti (kesling) pada pembenihan udang.
3. Pemberian kapur diberikan sebanyak 10 mg/l untuk mempertahankan pH air 7,5- 8,5.
4. Penambahan probiotik tiap tiga hari sekali sesuai label kemasan dan terdaftar di Kementerian Kelautan dan Perikanan.

2.5.3 Panen

Proses panen adalah tahapan terakhir dalam kegiatan budi daya. Cara panen telur udang vaname yang baik adalah sebagai berikut:

1. Volume air bak pemeliharaan dikurangi.
2. Suhu air penampungan diturunkan sampai 18 – 22°C.
3. Induk diserok secara perlahan untuk menghindari stres dan dimasukkan ke dalam bak penampungan.

Berdasarkan SNI 01-7252-2006 tentang benih udang vaname kelas benih sebar. Dijelaskan ciri-ciri naupli dan benur yang baik, yaitu:

a. Nauplius

1. Memiliki warna coklat oranye.
2. Gerakan berenang aktif, periode bergerak lebih lama dibandingkan dengan periode diam.
3. Kondisi organ tubuh lengkap, ukuran, dan bentuk normal, serta bebas patogen.
4. Respon terhadap rangsangan bersifat fototaksis positif.

b. Benur

1. Memiliki tubuh transparan, isi usus tidak terputus.
2. Gerakan berenang aktif, melawan arus dan kepala cenderung mengarah ke dasar.
3. Kondisi tubuh setelah mencapai PL10 organ tubuh sudah sempurna dan ekor mengembang, bebas virus.
4. Respon terhadap rangsangan sangat responsif, benur akan melentik dengan adanya kejutan.

2.6 Cara Pengemasan Telur Berdasarkan Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB)

Berdasarkan SNI 7585:2010 tentang Pengemasan Benih Udang Vaname pada Sarana Angkutan Darat dijelaskan proses pengemasan yang baik harus lulus 5 persyaratan yang meliputi persyaratan pengemasan, prosedur pembungkusan, pengaturan kemasan dalam alat angkut, syarat pelabelan, dan uji mutu kemasan yang dijelaskan sebagai berikut:

2.6.1 Persyaratan Pengemasan

Untuk menjaga kualitas produk tetap baik hingga ke pembeli. Terdapat beberapa persyaratan bahan pengemasan, yaitu:

a. Pembungkus

1. Kantong plastik : jenis *polyethylene* (PE), panjang 60 – 70 cm² , lebar 28 – 30 cm², tebal 0,05 – 0,06 mm.
2. Air: bersih sudah didesinfeksi dan bersalinitas sesuai dengan air asal benih.
3. Oksigen: oksigen yang berasal dari gas oksigen bertabung.
4. Karet gelang: jenis karet yang bening dan memiliki elastisitas tinggi.

b. Pengepak

1. *Styrofoam*: ukuran dan kekuatan sesuai SNI 01-4855-2006.
2. Plastik pelapis dalam *styrofoam* dengan ukuran 80x100 cm² tebal minimal 0,06 mm.
3. Lakban: lebar minimal 5 cm².
4. Es batu: kemasan dalam plastik 0,5 kg.

2.6.2 Prosedur Pengemasan

Untuk menjaga kualitas produk tetap baik hingga ke pembeli. Terdapat metode atau prosedur pengemasan yang tepat, yaitu:

a. Pembungkusan

1. Kantong plastik diisi dengan air sebanyak 1/4 - 1/3 dari volume kantong.
2. Benih udang vaname dengan kepadatan tertentu dimasukkan ke dalam kantong plastik dan kemudian ditambahkan oksigen.
3. Lama pengangkutan, kepadatan, suhu air, dan perbandingan air dengan oksigen sesuai.
4. Ujung kantong plastik tersebut diikat dengan karet gelang.

b. Pengepakan

1. Kantong plastik yang telah berisi benih dimasukkan ke dalam kotak *styrofoam* yang telah dilapisi kantong plastik di bagian dalamnya.
2. Es batu dimasukkan sebanyak 2 – 3 kantong plastik yang dibungkus kertas sehingga dapat menyerap lelehan es dan diletakkan diantara kantong plastik ke dalam kotak *styrofoam*.

3. Kotak *styrofoam* ditutup dan direkat dengan lakban.
4. Kotak yang sudah tertutup diberi label.

2.6.3 Pengaturan Kemasan dalam Alat Angkut

Kotak *styrofoam* yang berisi benur diatur sedemikian rupa di dalam alat angkut sehingga susunannya tidak melebihi empat susun. *Styrofoam* lalu diberi penutup agar tidak rusak.

2.6.4 Syarat Pelabelan

Setiap kemasan harus diberi label dengan benar dan mudah dibaca, yang memberi keterangan antara lain:

1. Jenis produk.
2. Jumlah benih dalam kemasan.
3. Bila ada bahan tambahan lain harus diberi keterangan bahan tersebut.
4. Nama, alamat pengirim, dan penerima.
5. Jam, tanggal, bulan, tahun saat produk tersebut dikirim.

Pemberian label harus dibuat dengan jelas dan terbaca sampai ditempat tujuan.

2.6.5 Uji Mutu Kemasan

Setelah benih sampai tujuan, kantong plastik dibuka kemudian diaerasi selama 10 menit dengan sintasan $\geq 80\%$.

Tabel 4. Parameter kelayakan pengemasan benih udang vaname (PL10 – 15) pada sarana angkutan darat.

Lama pengangkutan	Kepadatan (ekor/liter)	Suhu air (°C)	Perbandingan air dengan oksigen
<6 jam	2.000 – 2.500	26 – 38	1 : 2
6 jam s/d 12 jam	1.500 – 2.000	22 – 24	1 : 2
12 jam s/d 24 jam	1.500	20 – 22	1 : 3

Sumber: SNI 8037.1:2014 tentang produksi induk model *indoor*

2.7 Kelangsungan Hidup

Kelangsungan hidup adalah perbandingan antara jumlah individu yang hidup pada akhir periode pemeliharaan dan jumlah individu yang hidup pada awal periode

pemeliharaan dalam populasi yang sama. Faktor yang memengaruhi tingginya persentase kelangsungan hidup adalah faktor biotik dan abiotik seperti kompetitor, kepadatan populasi, penyakit, umur, kemampuan organisme dalam beradaptasi dan penanganan manusia (Effendie, 2003).

Peningkatan kepadatan memengaruhi proses fisiologis dan tingkah laku ikan terhadap ruang gerak. Hal ini pada akhirnya dapat menurunkan kondisi kesehatan dan fisiologis ikan sehingga pemanfaatan makan, pertumbuhan, dan kelangsungan hidup mengalami penurunan. Respon stres terjadi dalam 3 tahap yaitu stres, bertahan, dan kelelahan. Ketika ada stres dari luar ikan mulai mengeluarkan energinya untuk bertahan dari stres. Selama proses bertahan ini pertumbuhan dapat menurun dan selanjutnya terjadi kematian (Suharyati, *et al*, 2009).

Menurut Heryadi dan Sutadi (1993), tingginya kepadatan saat transportasi mengakibatkan perubahan kualitas air, seperti O_2 dalam media air yang menurun, peningkatan CO_2 dan NH_3 . Ketika kadar NH_3 dan CO_2 di air media *transport* mencapai level jenuh, menyebabkan NH_3 dan CO_2 darah sulit untuk diekskresikan melalui insang, sehingga kadar gas toksik tersebut akan meningkat di dalam darah. Hal tersebut mengakibatkan darah benih ikan menderita hipercapnia dan acidosis, selanjutnya ikan akan kekurangan O_2 yang dapat mengakibatkan kematian. Karbon aktif akan mengabsorpsi CO_2 dan NH_3 sehingga kelangsungan hidup benur tinggi.

2.8 Tingkat Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang konsumen rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan konsumen adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan, konsumen kecewa. Kalau kinerja sesuai harapan, konsumen puas. Kalau kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas, senang atau gembira.

Keller (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi konsumen. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas atau kecewa. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen akan sangat puas atau senang.

Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah konsumen memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif paska pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan atau mengonsumsi barang atau jasa tersebut. Ini juga berarti bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara harapan dengan kinerja layanan (Mowen, 2002).

2.8.1 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen

Diana (2015) mengemukakan pendapat bahwa terdapat lima aspek pada kepuasan konsumen yaitu:

- a. *Expectations* (harapan) diartikan konsumen menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk.
- b. *Performance* (kinerja) yaitu selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen.
- c. *Comparison* (perbandingan) yaitu setelah mengonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen.
- d. *Confirmation* atau *disconfirmation* yaitu penegasan dari harapan konsumen, apakah harapan pra pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak.
- e. *Discrepancy* (ketidaksesuaian) yaitu diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidakpuasan konsumen.

2.8.2 Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Konsumen

Lupiyoadi (2013) mengungkapkan bahwa ada lima faktor dalam menentukan kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

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

Menurut Umar (2005) faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen ada dua, yaitu:

- a. Mutu produk merupakan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuannya memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.
- b. Pelayanan, terdiri dari kegiatan penjualan dan setelah penjualan, kegiatan penjualan merupakan penghasil serangkaian sikap tertentu konsumen mengenai perusahaan, produk, dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen dan kegiatan setelah penjualan merupakan sikap sebagai penilaian konsumen atas pelayanan perusahaan.

2.9 Keberlanjutan Usaha

Konsep perikanan berkelanjutan berawal dari konsep pembangunan berkelanjutan. Secara umum, konsep berkelanjutan mencakup usaha untuk mempertahankan integritas dan diversifikasi ekologis, memenuhi kebutuhan dasar manusia, terbukanya pilihan bagi generasi yang akan datang, pengurangan ketidakadilan, dan peningkatan penentuan nasib sendiri bagi masyarakat setempat (Dorcey, 2006).

Menurut (Sumaryadi, 2010) terdapat tiga kriteria ideal dalam pencapaian perikanan berkelanjutan, yaitu apabila:

1. Menguntungkan secara ekonomi (*economically viable*) perikanan berkelanjutan harus memberikan keuntungan bagi masyarakat. Bentuk keuntungan dapat dilihat dari peningkatan GNP, daya beli, lapangan pekerjaan dan biaya-biaya lingkungan yang harus dibayar atas proses tersebut.
2. Adanya penerimaan sosial dan budaya (*socially and culturally acceptable*) perikanan berkelanjutan harus diterima secara sosial budaya oleh komponen yang terlibat dalam kegiatan seperti pemerintah, industri dan masyarakat lokal.
3. Berkelanjutan secara ekologis (*ecologically sustainable*) perikanan berkelanjutan tidak menghabiskan ketersediaan sumber daya yang ada untuk kebutuhan generasi mendatang. Selain itu perlu dilakukan penanggulangan dampak-dampak negatif akibat kegiatan.

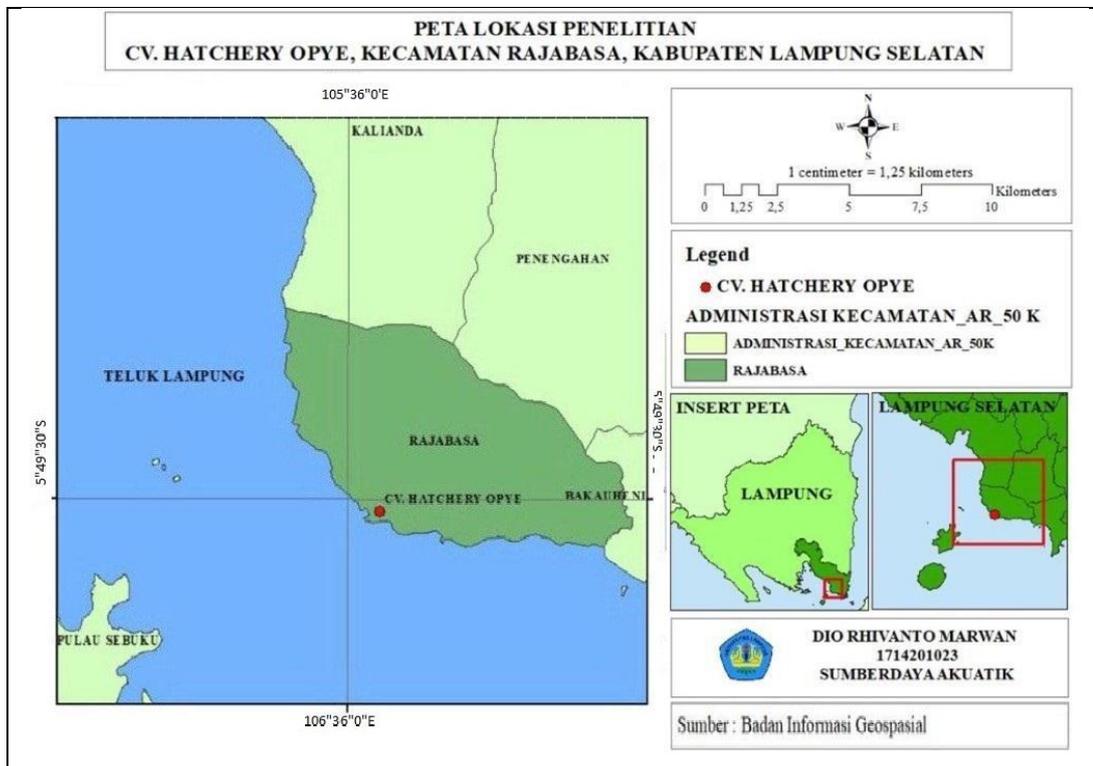
Perikanan berkelanjutan haruslah memanfaatkan sumber daya alam secara optimal sesuai daya dukung sehingga tidak menimbulkan kerusakan, menghormati sosial budaya masyarakat setempat, memastikan manfaat ekonomi yang berkelanjutan serta terdistribusi secara adil pada seluruh *stakeholders*. Adapun prinsip-prinsip dari pembangunan pariwisata berkelanjutan adalah:

- 1) Menjaga kualitas lingkungan.
- 2) Memberikan keuntungan bagi masyarakat lokal.
- 3) Menjaga hubungan antara pariwisata dengan lingkungan.
- 4) Menjaga keharmonisan antara masyarakat lokal, pelaku usaha dan lingkungan.
- 5) Menciptakan kondisi yang dinamis yang disesuaikan dengan *carrying capacity*.
- 6) Semua *stakeholders* harus bekerja sama didasari oleh misi yang sama untuk merealisasikan perikanan berkelanjutan (Holden, 2001).

III. METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2020 – Januari 2021 yang berlokasi di unit usaha penetasan telur udang CV Hatchery Opye yang bertempat di Desa Ujau, Kecamatan Rajabasa, Kabupaten Lampung Selatan, Provinsi Lampung. Adapun peta lokasi penelitian disajikan pada Gambar 7.



Gambar 7. Peta lokasi penelitian

3.2 Alat Penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini berupa alat ukur parameter kualitas air, serta kuisisioner dan lain-lain. Secara rinci alat yang digunakan disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Peralatan yang digunakan dalam penelitian

No	Alat	Keterangan
1.	GPS	Penentuan koordinat lokasi penelitian
2.	Kamera digital	Dokumentasi penelitian
3.	Kuisisioner	Pengambilan data primer
4.	Laptop	Pembuatan skripsi
5.	Microsoft Excel 2013	Menganalisis CSI
6.	Ekstensi Rappfish for excel	Menganalisis keberlanjutan usaha
7.	Aplikasi Decibel Meter	Mengukur suara

3.3 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan penelitian deskriptif. Adapun jenis penelitian yang digunakan akan dijelaskan sebagai berikut:

3.3.1 Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang datanya didapatkan dari suatu proses penghitungan dan berupa angka terhitung. Pada penelitian ini, terdapat beberapa pengukuran untuk mendapatkan data yang berupa angka, yaitu : jumlah indukan dan jumlah produksi telur udang di CV Hatchery Opye.

3.3.2 Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang datanya berupa penjelasan, pendapat, opini, saran, kritik, dan lain-lain yang berasal dari wawancara seorang narasumber atau hasil dari observasi. Pada penelitian ini diperlukan beberapa data deskriptif yaitu: wawancara kuisisioner kepada konsumen dan observasi lingkungan secara pribadi.

3.4 Jenis Data

Berdasarkan jenisnya, data yang digunakan pada penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Data tersebut digunakan sebagai penunjang informasi dalam penelitian, adapun data primer dan sekunder yang dicari adalah sebagai berikut:

3.4.1 Data Primer

Data primer atau data pokok adalah data inti yang didapatkan dengan cara observasi, wawancara kuesioner dan dokumentasi penelitian. Data ini diperoleh langsung oleh penulis saat berlangsungnya penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari data yang dimiliki oleh unit usaha CV Hatchery Opye. Data sekunder yang dikumpulkan berupa data biaya operasional dan data produksi.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini menggunakan kombinasi beberapa metode yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Adapun penjelasan masing-masing metode pengumpulan data yang dijelaskan sebagai berikut:

3.5.1 Wawancara

Pengumpulan data didapatkan dengan cara wawancara yaitu dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden. Data yang dikumpulkan dikoversi menjadi skor sesuai kriteria penilaian pada kuesioner. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya bias pada data.

Responden yang diwawancara dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Notoadmodjo (2010), metode *purposive sampling* adalah pengambilan sampel yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi ataupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya. Responden pada penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa tingkatan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Kepala produksi telur udang di unit usaha CV Hatchery Opye untuk analisis keberlanjutan usaha.
2. Pelanggan yang membeli telur udang dari CV Hatchery Opye sebanyak 30 orang untuk analisis kepuasan konsumen.

3.5.2 Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi kegiatan produksi serta pengemasan, sarana dan prasarana. Dokumentasi dilakukan dengan menggunakan alat bantu kamera saat melakukan penelitian. Dokumentasi yang didapat juga digunakan sebagai bukti fisik telah dilakukannya penelitian oleh penulis.

3.5.3 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara meninjau langsung beberapa kegiatan yang terdapat di lokasi penelitian. Observasi yang dilakukan selama penelitian berupa proses produksi, peninjauan proses pengemasan, peninjauan sarana serta prasarana hingga keadaan dan situasi di lokasi penelitian.

3.6 Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh selama penelitian selanjutnya akan dianalisis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis *customer satisfaction index* (CSI) dan analisis *multi dimensional scaling* (MDS) dengan menggunakan aplikasi perangkat lunak Rapsfish.

3.6.1 *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Analisis CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Analisis ini bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh melalui pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks kepuasan konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan, seperti perbaikan pelayanan, motivasi karyawan serta pemberian insentif sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Secara umum, analisis kepuasan konsumen menggunakan *customer satisfaction index* (CSI) ini dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Penentuan atribut

Atribut tingkat kepuasan konsumen terdiri dari atribut ekonomi, kualitas dan kemitraan. Setiap atribut yang terpilih mencerminkan keterwakilan terhadap dimensi yang bersangkutan. Atribut yang terpilih digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan konsumen dari dimensi tersebut.

2. Penilaian terhadap setiap atribut yang telah disusun dari masing-masing dimensi dalam skala ordinal 1-3

Skor ordinal diberikan pada rentang 1-3, dari terendah (1) sampai yang tertinggi (3). Skor 1 adalah buruk (*bad*) dan skor 3 adalah baik (*good*). Penilaian atribut dilakukan dengan membandingkan kondisi atribut dengan memberikan penilaian buruk (1), sedang (2), atau baik (3). Kriteria penilaian atribut pada setiap dimensi disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekonomi, kualitas dan kemitraan.

DIMENSI EKONOMI			
Atribut	Definisi	Metode pengambilan data	Skor penilaian
Harga produk	Pendapat pelanggan terhadap harga yang diberikan kepada pelanggan oleh CV Hatchery Opye.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Tidak sesuai : (mahal) (2) Sesuai : (cukup terjangkau) (3) Sangat sesuai : (murah)
Kesesuaian perbandingan harga dengan Kompetitor	Kesesuaian perbandingan harga produk dari CV Hatchery Opye dengan produk dari kompetitor / produk lain. Hal ini untuk mengetahui keunggulan produk CV Hatchery Opye dari dimensi ekonomi.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Tidak sesuai : (harga lebih mahal) (2) Sesuai : (harga sama dengan kompetitor) (3) Sangat sesuai : (harga lebih murah)
DIMENSI KUALITAS			
Perbandingan kualitas produk dengan kompetitor.	Perbandingan kualitas produk dari CV. Hatchery Opye dengan kompetitor / produk lain yang menjadikan alasan untuk membeli produk dari CV	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Dibawah kualitas kompetitor : (perkembangan ukuran buruk perawatan susah, kelulushidupan rendah).

Tabel 6. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekonomi, kualitas dan kemitraan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
	Hatchery Opye		(2) Kualitas sama saja(standar) (3) Kualitas diatas kompetitor (perkembangan ukuran baik perawatan mudah, kelulushidupan tinggi)
Tingkat <i>survival rate</i>	Tingkat kelangsungan hidup produk selama pembenuran hingga panen.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Tinggi 61- 100% (2) Sedang 31 - 60% (3) Rendah 0 -30%
Daya minat konsumen terhadap produk	Daya minat konsumen terhadap kualitas produk. Hal ini yang menjadikan kelebihan produk sehingga konsumen berminat dan membeli produk.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Kurang minat : (membeli hanya karena kebutuhan stok mendadak) (2) Minat : (pelanggan akan membeli lagi produk) (3) Sangat minat : (pelanggan sudah berlanggana membeli produk)
Perawatan produk hingga panen	Perawatan telur udang saat pembenuran hingga panen yang meliputi penggunaan alat penunjang kinerja usaha pembenuran.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Perawatan yang susah : (perlu perawatan dan perhatian ekstra yang sulit dan memakan biaya tambahan) (2) Perawatan yang mudah: (bisa dirawat dengan mudah sesuai dengan CBIB) (3) Perawatan sangat mudah : (tidak perlu perhatian lebih, tingkat kelulushidupan tinggi)

Tabel 6. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekonomi, kualitas dan kemitraan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
Kesesuaian kualitas dengan harapan pelanggan	Indeks tercapainya target / harapan konsumen terhadap kualitas produk.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Tidak sesuai harapan : (perawatan susah, kelulushidupan rendah, menghasilkan kerugian) (2) Sesuai harapan : (produk hasil panen baik, kelulushidupan tinggi, menghasilkan keuntungan) (3) Sangat sesuai harapan : (menghasilkan keuntungan, produk baik, sehingga mendorong untuk membeli lagi)
DIMENSI KEMITRAAN			
Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
Kecepatan pelayanan	Kesiaptanggapan CV Hatchery Opye untuk melayani kebutuhan konsumen.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Lambat : (respon saat dihubungi lama/sulit) (2) Sedang (3) Cepat : (respon saat dihubungi cepat dan mudah)
Tingkat kepercayaan konsumen terhadap CV Hatchery Opye	Tingkat kepercayaan konsumen terhadap kualitas produk sesuai dengan promosi yang dilakukan oleh bidang pemasaran CV Hatchery Opye.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner	(1) Tidak percaya (2) Biasa saja (3) Percaya
Keramahan dan sopan santun pelayanan	Tingkat keramahan dan sopan santun oleh CV Hatchery Opye kepada konsumen yang meliputi tingkah laku, tutur kata, dan akhlak yang baik.	Wawancara langsung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Rendah : (dalam pelayanan menggunakan bahasa dan kalimat yang tidak sopan dan tidak terpuji) (2) Baik : (pelayanan

Tabel 6. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekonomi, kualitas dan kemitraan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
			konsumen ramah dan baik)
			(3) Sangat baik : (pe- layanan menggu- nakan bahasa yang sopan,tutur kata yang baik dan meninggal- kan kesan yang baik.
Kemudahan akses untuk dihubungi dan ditemui	Kemudahan akses untuk pemesanan produk dan akses untuk berkunjung langsung ke tempat.	Wawancara lang- sung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Sulit (2) Mudah : (apabila dihubungi terlebih dahulu maka akan mudah ditemui) (3) Sangat mudah : (lokasi usaha selalu buka se- hingga mudah dihubungi dan ditemui)
Hubungan komu- nikasi dan sosial antara CV. Hatch- ery Opye dengan konsumen.	Frekuensi komunikasi dan hubungan sosial antara konsumen dan CV Hatchery Opye.	Wawancara lang sung ke pelanggan dengan kuisisioner.	(1) Buruk (2) Baik : (hubungan antar pelanggan dan penjual ter- jalin baik) (3) Sangat baik : (hu- bungan yang ter- jalin akrab)

3. Penyusunan indeks dan status kepuasan konsumen

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS).

mean importance score (MIS) adalah rata-rata dari skor kepentingan suatu atribut. Untuk menentukan *mean importance score* (MIS) digunakan persamaan sebagai berikut (Aritonang, 2005):

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

Keterangan :

Y_i : Nilai kepentingan atribut Y ke-i

n : Jumlah responden

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.

mean satisfaction score (MSS) adalah nilai rata-rata dari rata-rata skor untuk tingkat kepuasan yang berasal dari kinerja jasa yang dirasakan oleh konsumen. Untuk menentukan *mean satisfaction score* (MSS) digunakan persamaan sebagai berikut (Aritonang, 2005):

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

Keterangan:

X_i : Nilai kepuasan konsumen ke-i

n : Jumlah responden

3. Membuat *Weight Factors* (WF) per variabel.

weight factor (WF) adalah nilai presentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator. Untuk menentukan *weight factor* (WF) digunakan persamaan sebagai berikut (Aritonang, 2005):

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

MIS_i : Nilai rata-rata kepentingan ke-i.

$\sum_{i=1}^n MIS_i$: Total rata-rata kepentingan dari -i ke -p.

4. Membuat *Weight Score* (WS) tiap variabel.

weight score (WS) adalah nilai perkalian antara *weight factor* (WF) dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan (MSS) tiap atribut. Untuk menentukan *weight score* (WS) digunakan persamaan sebagai berikut (Aritonang, 2005):

$$Wsi = Wfi \times MSSi$$

Keterangan:

Wfi : Faktor tertimbang ke-i.

$MSSi$: Nilai rata-rata tingkat kepuasan.

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Penentuan *customer satisfaction index* (CSI) dilakukan dengan membagi *weighted total* dengan skala nominal yang digunakan. Nilai yang diperoleh kemudian dikalikan 100 persen. Penghitungan CSI dilakukan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut (Aritonang, 2005):

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^P WSi}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan.

HS : HS (*highest scale*) merupakan skala maksimum yang digunakan.

Kriteria penilaian *customer satisfaction index* (CSI) secara detail disajikan pada Tabel 7.

Tabel 7. Penilaian *customer satisfaction index* (CSI)

No	Nilai CSI (%)	Keterangan
1	0-33,3	Kurang puas
2	33,3-66,6	Cukup puas
3	66,6-100	Sangat puas

Sumber: Notoadmodjo (2010)

3.6.2 Analisis Multi Dimensional Scaling (MDS)

Untuk mencapai tujuan kedua dalam penelitian ini digunakan metode *multi dimensional scaling* (MDS) menggunakan bantuan Rappfish 3.1 for windows di aplikasi R (aplikasi R dapat diunduh pada website resmi Rappfish). Secara umum, analisis keberlanjutan menggunakan *multi dimensional scaling* (MDS) dengan pendekatan Rappfish ini dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Penentuan atribut

Penentuan atribut tingkat kepuasan konsumen terdiri dari harga, kualitas, pelayanan, dan sistem pengemasan. Setiap atribut yang terpilih mencerminkan keterwakilan dari dimensi yang bersangkutan. Atribut yang terpilih digunakan sebagai indikator tingkat kepuasan konsumen dari dimensi tersebut.

2. Penilaian terhadap setiap atribut

Pemberian skor ordinal pada rentang 1-3 sesuai dengan karakter atribut yang menggambarkan strata penilaian dari terendah (1) sampai yang tertinggi (3). Skor 1 adalah buruk (*bad*) dan skor 3 adalah baik (*good*). Penilaian atribut dilakukan dengan membandingkan kondisi atribut dengan memberikan penilaian buruk (1), baik (2), sangat baik (3) (Suwarno, 2011). Penilaian terhadap atribut disetiap dimensi keberlanjutan usaha disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan.

DIMENSI EKOLOGI			
Atribut	Definisi	Metode pengambilan data	Skor penilaian
Pengelolaan limbah pasca produksi.	Sistem pengelolaan limbah sisa produksi apakah sudah sesuai dan tidak mengganggu ekologi wilayah sekitar daerah industri.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisi-oner serta observasi mandiri.	(1) Tidak sesuai : (tidak ada penanganan khusus untuk limbah) (2) Sesuai : (Terdapat Penanganan khusus sebelum limbah dibuang) (3) Sangat sesuai : (Tidak ada limbah yang dibuang, limbah dimanfaatkan untuk kebutuhan lain)
Pengambilan bahan air laut sebelum produksi.	Cara pengambilan bahan dari alam berupa air laut apakah mengganggu ekosistem perairan yang ada.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisi-oner serta observasi mandiri.	(1) Mengganggu ekosistem. (2) Terdapat efek dari aktivitas pengambilan bahan namun tidak terlalu mengganggu ekosistem. (3) Tidak mengganggu Ekosistem sama sekali.
Pengambilan bahan filtrasi air baku.	Cara pengambilan bahan dari alam berupa batu koral, arang dan pasir apakah mengganggu ekosistem yang ada.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisi-oner serta observasi mandiri.	(1) Mengganggu ekosistem. (2) Terdapat efek dari aktivitas pengambilan bahan namun tidak terlalu mengganggu ekosistem.

Tabel 8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode pengambilan data	Skor penilaian
			(3) Tidak mengganggu ekosistem sama sekali.
Polusi suara yang dihasilkan.	Polusi suara yang dihasilkan dari kegiatan produksi dan pengemasan yang bisa mengganggu lingkungan sekitar.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisiner serta observasi mandiri.	(1) Terdapat polusi yang mengganggu masyarakat (diatas 85 db, >8jam) (2) Terdapat polusi namun tidak mengganggu masyarakat sekitar (terdapat suara namun tidak melebihi 85 db , >8 jam). (3) Tidak terdapat polusi yang dihasilkan.
Polusi udara yang dihasilkan.	Polusi udara yang dihasilkan dari kegiatan produksi dan pengemasan yang bisa mengganggu lingkungan sekitar.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisiner serta observasi mandiri.	(1) Terdapat polusi yang mengganggu masyarakat. (2) Terdapat polusi namun tidak mengganggu masyarakat sekitar. (3) Tidak terdapat polusi yang dihasilkan.
DIMENSI EKONOMI			
Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
Keberlanjutan usaha dari sisi ekonomi.	Omset yang didapat apakah dapat menutupi biaya operasional.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisiner.	(1) Berlanjut namun terkadang mengalami kerugian . (2) Berlanjut tetapi surplus atau keuntungan yang didapat sedikit. (3) Berlanjut dan keuntungan yang didapat dari usaha ini banyak.

Tabel 8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
Potensi perusahaan untuk memajukan kegiatan usaha.	Kesanggupan ekonomi perusahaan untuk merawat, membeli, serta menambah inventaris usaha untuk memperluas dan memajukan unit usaha.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner.	<p>(1) Hanya cukup untuk melakukan perawatan.</p> <p>(2) Cukup untuk membeli inventaris baru.</p> <p>(3) Dapat memperluas atau membuka unit usaha baru.</p>
Tingkat kesejahteraan pekerja.	Tingkat kesejahteraan kehidupan keluarga atau pribadi para pekerja yang bekerja di CV Hatchery Opye.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner.	<p>(1) Belum sejahtera : (dibawah garisiskinan).</p> <p>(2) Berkecukupan (sederhana).</p> <p>(3) Sejahtera</p>
Pemberian upah dan bonus atas kontribusi pekerja.	Kemampuan perusahaan memberikan upah bahkan bonus untuk kesejahteraan para pegawai dan karyawan perusahaan.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner.	<p>(1) Pekerja hanya mendapatkan gaji/upah pokok yang nominalnya kurang dari UMR Kabupaten.</p> <p>(2) Pekerja mendapatkan gaji/upah yang sesuai dengan UMR Kabupaten bahkan lebih tinggi dari UMR Kabupaten.</p> <p>(3) Pekerja mendapatkan gaji/upah sesuai standar UMR Kabupaten dan dapat mensejahterakan karyawan dengan memberi bonus lebih.</p>
Kontribusi perusahaan terhadap pajak.	Kemampuan atau kesediaan perusahaan untuk selalu wajib dan taat pada pajak usaha kepada pemerintah.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner.	<p>(1) Tidak peduli dengan pajak : tidak bayar pajak.</p> <p>(2) Patuh pajak penghasilan.</p> <p>(3) Sangat patuh pajak: pajak tidak pernah telat dibayarkan kepada pemerintah.</p>

Tabel 8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan (lanjutan).

DIMENSI SUMBER DAYA MANUSIA			
Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
Rata-rata latar belakang pendidikan para pekerja.	Latar belakang pendidikan para pekerja serta jenjang pendidikan terakhir para pekerja di CV Hatchery Opye.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner.	(1) SMP (2) SMA/SMK Perikanan (3) Perguruan tinggi
Pengalaman kerja para pekerja di CV.Hatchery Opye di bidang perikanan.	Lama waktu pengalaman bekerja di bidang perikanan para pekerja sebelum bekerja di CV Hatchery Opye.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner	(1) 0-1 tahun (2) 1-3 tahun (3) >3 tahun
Keterampilan pekerja.	Keterampilan atau skill dan pengetahuan yang dimiliki oleh pekerja dalam mengemas produk agar lulus dengan standar yang ditetapkan.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi mandiri.	(1) Buruk (2) Baik / Sudah lulus standar (3) Berpengalaman / ahli
Aksesibilitas pekerja.	Akseibilitas jarak, transportasi dan akomodasi para perkerja menuju lokasi produksi.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi mandiri.	(1) Tidak ada akses dengan sarana transportasi yang memadai (2) Pekerja memiliki sarana aksesibilitas yang memadai (3) Mudah karena pekerja tinggal di lokasi usaha (mess)
Manajemen konflik.	Frekuensi konflik yang terjadi didalam hubungan internal para pekerja.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner.	(1) Lebih dari 2 kali dalam 1 tahun (2) 1 kali dalam setahun (3) Tidak pernah terdapat konflik
DIMENSI SISTEM PRODUKSI DAN SISTEM PENGEMASAN			
Atribut	Definisi	Metode pengambilan data	Skor penilaian
Kesesuaian dengan Standar Operasional Produksi dari SNI dan KKP.	Kelulusujian sistem produksi yang berjalan dengan standar Cara Budi-daya Ikan yang Baik (CBIB) yang ditetapkan	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi.	(1) Kelulusan standar dibawah 30% (2) Kelulusan standar 30 – 70% (3) Kelulusan standar

Tabel 8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
oleh SNI dan KKP.			di atas 70%.
Sarana dan prasarana produksi.	Sarana atau alat penunjang untuk produksi agar dapat sesuai dengan standar Cara Budidaya Ikan yang Baik (CBIB) yang ditetapkan oleh KKP dan SNI.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi mandiri.	<p>(1) Tidak terdapat sarana dan prasarana yang mumpuni.</p> <p>(2) Terdapat sarana dan prasarana namun kurang sesuai standaryang dibutuhkan.</p> <p>(3) Terdapat sarana dan prasarana yang lengkap dan mumpuni</p>
Kualitas induk yang digunakan.	Tingkat kualitas induk yang digunakan di unit usaha dan kesesuaiannya dengan standar Cara Budidaya Ikan yang Baik yang ditetapkan oleh SNI.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi mandiri.	<p>(1) Induk yang digunakan berkualitas buruk : (berpenyakit, tidak sesuai standar)</p> <p>(2) Induk yang digunakan berkualitas baik, namun belum lulus standar yang ditetapkan.</p> <p>(3) Induk yang digunakan berkualitas baik dan sudah sesuai standar.</p>
Kesesuaian dengan Standar Operasional Pengemasan dari SNI dan KKP.	Kelulusujian sistem pengemasan yang berjalan dengan standar Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) yang ditetapkan oleh SNI dan KKP.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi mandiri.	<p>(1) Kelulusan standar dibawah 30%</p> <p>(2) Kelulusan standar 30 – 70%</p> <p>(3) Kelulusan standar diatas 70%.</p>
Sarana dan prasarana pengemasan.	Sarana atau alat penunjang untuk pengemasan agar dapat sesuai dengan standar Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) yang ditetapkan oleh KKP dan SNI.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisisioner serta dengan observasi mandiri.	<p>(1) Tidak terdapat sarana dan prasarana yang mumpuni</p> <p>(2) Terdapat sarana dan prasarana namun kurang sesuai standar yang dibutuhkan.</p>

Tabel 8. Kriteria penilaian atribut pada dimensi ekologi, ekonomi, sumber daya manusia, sistem produksi dan sistem pengemasan (lanjutan).

Atribut	Definisi	Metode Pengambilan Data	Skor Penilaian
Kualitas bahan pengemas yang digunakan	Tingkat kualitas bahan yang digunakan di unit usaha dan kesesuaiannya dengan standar Cara Karantina Ikan yang Baik (CKIB) yang ditetapkan oleh SNI.	Wawancara langsung ke pelaku usaha dengan kuisioner serta dengan observasi mandiri.	<p>(3) Terdapat sarana dan prasarana yang lengkap dan mumpuni.</p> <p>(1) Bahan yang digunakan berkualitas buruk : (mudah rusak, tidak sesuai standar)</p> <p>(2) Bahan yang digunakan berkualitas baik, namun belum lulus standar yang ditetapkan.</p> <p>(3) Bahan yang digunakan berkualitas baik dan sudah sesuai standar.</p>

3. Penyusunan indeks dan status keberlanjutan usaha

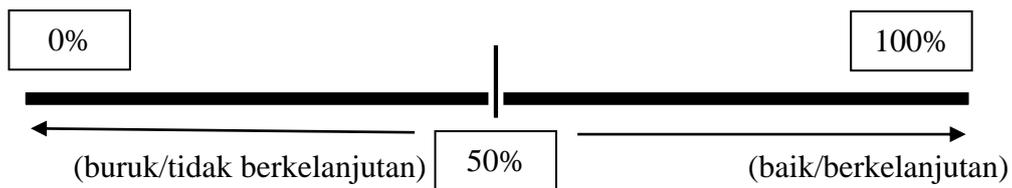
Penyusunan indeks dan status keberlanjutan dilakukan dengan menganalisis nilai skor dari masing-masing atribut secara multidimensi untuk menentukan satu atau beberapa titik yang mencerminkan posisi keberlanjutan usaha. Analisis keberlanjutan usaha, dikaji terhadap dua titik acuan yaitu titik baik (*good*) dan titik buruk (*bad*) (Anwar, 2011). Adapun nilai skor yang merupakan nilai indeks keberlanjutan setiap dimensi disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Nilai indeks keberlanjutan usaha berdasarkan analisis Rappfish

Nilai Indeks	Kategori
0 ± 25,00	Buruk (tidak puas)
25,01 ± 50,00	Kurang (kurang puas)
50,01 ± 75,00	Cukup (cukup puas)
75,01 ± 100,00	Baik (sangat puas)

Sumber: Thamrin, *et al* (2007).

Melalui metode MDS, posisi titik keberlanjutan divisualisasikan melalui sumbu horizontal dan vertikal. Adanya proses rotasi mengakibatkan posisi titik dapat divisualisasikan pada sumbu horizontal dengan nilai indeks keberlanjutan yang diberi nilai skor 0 % (buruk) dan 100 % (baik). Jika sistem yang dikaji mempunyai nilai indeks keberlanjutan $\geq 50\%$ maka sistem dikatakan berkelanjutan dan apabila nilai indeks keberlanjutan mempunyai nilai kurang dari $\leq 50\%$ maka sistem dikatakan tidak berkelanjutan (Anwar, 2011). Ilustrasi penentuan indeks keberlanjutan wisata disajikan pada Gambar 8.



Gambar 8. Ilustrasi penentuan indeks keberlanjutan usaha
Sumber: Suwarno (2011).

V. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap telur udang vaname yang diproduksi oleh CV Hatchery Opye didapatkan nilai tingkat kepuasan sebesar 83,24 sehingga masuk ke kategori sangat puas.
2. Berdasarkan analisis keberlanjutan usaha yang telah dilakukan diketahui nilai indeks keberlanjutan usaha produksi telur udang CV Hatchery Opye tersebut adalah sebesar 79,90 dan berada pada kisaran 75-100 sehingga termasuk ke golongan baik (berkelanjutan).

5.2 Saran

Berikut beberapa saran dan masukan dari penulis yang didapat dari penelitian ini agar unit usaha tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan usaha ini dapat berjalan dengan berkelanjutan :

1. CV Hatchery Opye diharapkan dapat menyesuaikan beberapa SOP yang tidak Sesuai, yaitu manajemen pakan serta sistem pengemasan dengan SOP yang telah ditetapkan oleh KKP dan SNI tentang CBIB (Cara Budidaya Ikan yang Baik).
2. CV Hatchery Opye diharapkan dapat memperluas dan mengembangkan usahanya seperti membuat unit usaha pembenuran ataupun pembesaran udang di tambak.
3. CV Hatchery Opye diharapkan dapat meningkatkan kualitas hubungan yang terjalin dengan konsumen dengan inovasi-inovasi terbaru seperti menggunakan teknologi digital dan internet.

4. CV Hatchery Opye diharapkan dapat membangun sarana dan prasarana laboratorium penunjang riset serta pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.
5. CV Hatchery Opye diharapkan dapat menambah inventaris berupa sarana dan prasarana penunjang proses produksi dan proses pengemasan.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, A.D. 2005. *Perjanjian Kemitraan dengan Pola Inti Plasma pada Peternak Ayam Potong/Broiler di Pemerintah Kabupaten Grobogan Jawa Tengah*. (Tesis). Universitas Diponegoro Semarang. 32 hlm.
- Akbaidar, G.A. 2013. *Penerapan Manajemen Kesehatan Budidaya Udang *Vanna-
mei* di Sentra Budidaya Udang Desa Sidodadi dan Desa Gebang Kabupaten Pesawaran*. (Skripsi). Unila. 64 hlm.
- Aritonang, R.L. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia. Jakarta. 72 hlm.
- Belch, George E., Belch, Michal, A. 2009. *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective*, 8th Edition. Pearson Education. New York. 98 hlm.
- BPS. 2015. *Indikator Kesejahteraan Rakyat*. Badan Pusat Statistik. Jakarta. 21 hlm.
- BSN. 2006. *SNI 01-7246-2006 : Produksi Udang Vaname (*Litopenaeus vanna-
mei*) di Tambak dengan Teknologi Intensif*. Badan Standardisasi Nasional. Jakarta.
- BSN. 2010. *SNI 7585 : 2010 : Pengemasan Benih Udang Vaname (*Litopenaeus
vannamei*) pada Sarana Angkutan Darat*. Badan Standardisasi Nasional. Jakarta.
- BSN. 2014 . *SNI 8037.1:2014 : Produksi Induk Model Indoor*. Badan Standardisasi Nasional. Jakarta.
- Diana, T.N. 2015. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Strategi Pemasaran CV. Muncul Jaya Abadi*. (Skripsi). IIB Darmajaya. Lampung. 43 hlm.
- Dorcey. 2006. *Fisheries Fact Sheet Blue Swimmer Crab*. Department of Fisheries. Western Australia. 118 hlm.
- Effendie. 2003. *Telaah Kualitas Air Bagi Pengelolaan Sumber Daya dan Lingkungan Perairan*. Kanisius. Yogyakarta. 22 hlm.

Elovaara, A.K. 2001. *Shrimp Farming Manual Practical Technology For Intensive Commercial Shrimp Production*. United States. 39 hlm.

- Faustino, C. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta. 68 hlm.
- Fauzi, A dan Anna, S. 2012. *Permodelan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 43 hlm.
- Felix, H.M. 2004. *Current Status of Pacific White Shrimp Litopenaeus vannamei* Departement de Investigaciones Tecnologicas. Universidad de Sonora. Mexico. 23 hlm.
- Ghozali, I. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang. 48 hlm.
- Haliman, R.W dan Adijaya, D. 2006. *Pembudidayaan dan Prospek Pasar Udang Putih yang Tahan Penyakit*. Penebar Swadaya. Jakarta. 87 hlm.
- Heryadi, D dan Sutadi. 1993. *Analisis Usaha Udang*. Ilmu Berkah. Bandung. 59 hlm.
- Holden. 2001. *Introduksi Pengkajian Stok Ikan Tropis Buku 1: Manual*. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan dan Balai Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Jakarta. 438 hlm.
- Junaidi, S dan Dharmmesta, B. 2002. Pengaruh ketidakpuasan konsumen, karakteristik kategori produk, dan kebutuhan mencari variasi terhadap keputusan perpindahan merek. *Jurnal Ekonomi UNJA*. 1(1): 1-9.
- Keller. 2008. *Psikologi Konsumen*. CV. Barokah Djaya. Depok. 104 hlm.
- Kordi, M.G. 2007. *Pengelolaan Kualitas Air*. PT. Ilmu Swadaya. Jakarta. 62 hlm
- Kotler. 2000. *Public Administration System*. Pustaka Ilmu. Jakarta. 93 hlm.
- Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Gramedia. Jakarta. 132 hlm.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke 3. Jakarta: Salemba Empat. 24 hlm.
- Mahmudi, M. 2005. *Produktivitas Perairan*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Brawijaya. Malang. 23 hlm.
- Mowen. 2002. *Ilmu Keluarga dan Konsumen*. IPB. Bogor. 53 hlm.
- Notoadmodjo, S. 2010. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. PT. Rineka Cipta. Jakarta. 72 hlm.

- Novita, Suryadinigrat I.B, Idah, Sukrisno. 2012. *Analisis Keberlanjutan Kawasan Usaha Perkebunan Kopi Rakyat di Desa Sidomulyo Kabupaten Jember. Agritech (2) : 126-135.*
- Nurdjana, M.L dan Adisukresno, S. 1983. *Sarana Pembenihan Udang Penaeid.* Direktorat Jenderal Perikanan Departemen Pertanian. Jakarta. 53 hlm.
- Nurdjana, M.L. dan Ranoemihardjo, B.S. 1986. *Produksi Induk Masak Telur dalam Pembenihan Udang Windu.* INFIS Seri No 27. Direktorat Jendral Perikanan dan Internasional Devolepment Reseach Centre. 79 hlm.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 24/Permen-KP/2019 tentang Tata Cara Pemerian Izin Lokasi Perairan dan Izin Pengelolaan Perairan di Wilayah Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil.
- Pitcher T.J, Preikshot, D. 2001. *RAPFISH : A rapid appraisal technique to evaluate the sustainability status of fisheries. Fisheries Research.* 49 (3) : hal 255-270.
- Poernomo, A. 2004. *Teknologi Probiotik untuk Mengatasi Permasalahan Tambak Udang dan Lingkungan Budidaya.* Makalah Disampaikan pada Simposium Nasional Perkembangan Ilmu dan Inovasi Teknologi dalam Bidang Akuakultur. Semarang. 24 hlm.
- Raharjo, S. 2003. *Pembuatan Karbon Aktif dari Serbuk Gergajian Pohon Jati dengan NaCl sebagai Bahan Pengaktif.* Jurusan Kimia Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Brawijaya. Malang. 14 hlm.
- Rizal. 2003. *Produksi dan Pemasaran Benur Kelompok Purwipala.* Paguyuban Benur Windu Pandan Laut (PURWIPALA). Tegal. 56 hlm.
- Suharyati, M., Syafrudi, T., Heriyanto, Marung, H., Budianto, N., dan Novrizal, J. 2009. *Produksi Nauplius dalam Proses Pembenihan Udang.* IPB. Bogor. 74 hlm.
- Sumaryadi. 2010. Pendugaan stok sumberdaya rajungan di perairan Tegal Jawa Tengah. *Jurnal Perikanan Tangkap PSDKP KKP.* 1(1): 41-43.
- Sunaryanto. 1992. *Petunjuk Praktis Pembenihan Udang Skala Rumah Tangga.* Kanisius. Yogyakarta. 91 hlm.
- Suryawan, S dan Dharmayanti, D. 2013. Analisa hubungan antara experiential marketing, customer satisfaction dan customer loyalty cafe nona manis Grand City Mall Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran.* 2(3) 21-24.
- Suwarno. 2011. Studi keberlanjutan pengelolaan kawasan wisata Pantai Tanjung Serudung. *Jurnal Dinas Pariwisata Provinsi Kalimantan Selatan.* 1(2): 12-14.

- Syafiuddin. 2000. *Kinerja Budidaya Udang Windu (Penaeus monodon) yang Dipelihara Bertingkat dalam Sistem Resirkulasi*. (Tesis) Program Pascasarjana IPB. Bogor. 95 hlm.
- Tancung, A.B. 2007. *Pengelolaan Kualitas Air*. PT. Rineka Cipta. Jakarta. 34 hlm.
- Thamrin, A. 2014. *Analisis Usaha dan Pemasaran Telur Asin di Kota Mataram*. Jurnal Universitas Mataram. Mataram. 16 hlm.
- Tim Perikanan WWF Indonesia. 2014. *Budidaya Udang Vannameii Tambak Semi Intensif dengan Instalasi Pengelolaan Air Limbah (IPAL)*. WWF Indonesia: Jakarta. 88 hlm.
- Umar, A.P. 2005. *Kebijakan Pelayanan Publik*. Thesis. Unsoed. Purwokerto. 44 hlm.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2008 tentang Pengertian dan Klasifikasi UMKM .