

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS PETANI TEBU BERKAITAN
DENGAN KEPUASAN PETANI DALAM BERMITRA**

(Studi kasus di PG Kremboong, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur)

Oleh

LAILA DWI ALFASANAH



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS PERTANIAN

MALANG

2019

**ANALISIS TINGKAT LOYALITAS PETANI TEBU BERKAITAN
DENGAN KEPUASAN PETANI DALAM BERMITRA**

(Studi kasus di PG Kremboong, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur)

Oleh

LAILA DWI ALFASANAH

155040100111031

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Pertanian Strata Satu (S-1)**

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS PERTANIAN

JURUSAN AGRIBISNIS

MALANG

2019

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa segala pernyataan dalam skripsi ini merupakan hasil penelitian saya sendiri, dengan bimbingan komisi pembimbing. Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dengan jelas ditunjukkan rujukannya dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Malang, Mei 2019

Laila Dwi Alfasanah



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Tingkat Loyalitas Petani Tebu Berkaitan dengan
Kepuasan Petani dalam Bermitra (Studi kasus di PG
Kremboong, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur)

Nama Mahasiswa : Laila Dwi Alfasanah

NIM : 155040100111031

Program Studi : Agribisnis

Menyetujui : Dosen Pembimbing

Disetujui

Pembimbing I Pembimbing II

Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR.,MS
NIP. 195403051981031005

Novil Dedy Andriatmoko, SP.,MP.,M.BA.
NIK. 2016078811301001

Diketahui,
a.n Dekan

Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian

Mangku Purnomo, SP.,M.Si.,Ph.D.
NIP. 1977420200501101

Tanggal Persetujuan :

LEMBAR PENGESAHAN

Mengesahkan

MAJELIS PENGUJI

Penguji I

Penguji II

Dr. Rosihan Asmara, SE.,MP.
NIP. 197102162002121004

Novil Dedy Andriatmoko, SP.,MP.,M.BA.
NIK. 2016078811301001

Penguji III

Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR.,MS
NIP. 195403051981031005

Tanggal Lulus :

RINGKASAN

Laila Dwi Alfasanah. 155040100111031. Analisis Tingkat Loyalitas Petani Tebu Berkaitan dengan Kepuasan Petani Dalam Bermitra (Studi Kasus di PG Kremboong, Sidoarjo, Jawa Timur). Dibawah bimbingan Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR.,MS dan Novil Dedy Andriatmoko, SP., MP., M.BA

Gula memegang peranan penting bagi masyarakat Indonesia dan sektor industri lainnya karena gula merupakan salah satu komponen yang diperlukan untuk konsumsi masyarakat dan diperlukan sebagai bahan baku di industri olahan pangan (Badan Litbang Pertanian, 2005). Konsumsi gula nasional diperkirakan cenderung bertambah tahun ke tahun seiring meningkatnya jumlah penduduk, pertumbuhan ekonomi, dan pertumbuhan industri makanan dan minuman (Maria, 2009). Konsumsi gula nasional yang terus meningkat akan mengakibatkan impor terhadap gula meningkat. Tingginya nilai impor mendorong pemerintah melakukan upaya untuk meningkatkan produksi gula agar mampu memenuhi kebutuhan gula tanpa harus bergantung kepada gula impor. Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan produksi gula tersebut tidak terlepas dari penyediaan bahan baku utama dalam industri gula yaitu tebu melalui Pabrik Gula.

PG Kremboong merupakan salah satu unit usaha milik PT Perkebunan Nusantara X. PT. Perkebunan Nusantara X adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PG Kremboong berupaya meningkatkan produksi gula dengan cara bermitra dengan petani tebu. Namun, dalam kegiatan bermitra terdapat penyimpangan yang terjadi, Penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kemitraan antara PG Kremboong dengan petani tebu mitra tersebut dapat berpengaruh terhadap jumlah petani mitra dan akan mempengaruhi jumlah pasokan bahan baku tebu oleh PG Kremboong. Petani mitra yang merasa tidak puas atas jalannya kemitraan dapat memberikan dampak kepada jumlah pasokan tebu PG Kremboong. Petani yang tidak puas atas kemitraannya akan lebih memilih untuk menjual tebu hasil produksinya ke PG lain. Maka, PG Kremboong harus memperhatikan kepuasan petani tebu mitra terhadap jalannya kemitraan sehingga petani akan merasa puas dan loyal serta dapat merekomendasikan

kemitraannya kepada petani lain yang belum bermitra dan dapat meningkatkan jumlah persediaan tebu PG Kremboong. Sehingga produktivitas gula PG Kremboong dapat meingkat.

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Menganalisis karakteristik petani yang bermitra dengan PG Kremboong, (2) Menganalisis pola kemitraan yang dilakukan oleh PG Kremboong, (3) Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong, (4) Menganalisis hubungan antara kepuasan dengan loyalitas petani tebu mitra di PG Kremboong. . Penentuan sampel dilakukan pada petani tebu yang bermitra dengan PG Kremboong. Metode yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode analisis yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan korelasi *rank spearman*.

Hasil dari analisis data, mayoritas petani tebu mitra merupakan petani dengan jenis kelamin laki-laki dan memiliki usia 45-50 tahun dengan pendidikan terakhir adalah SMA. Lahan yang didaftarkan petani untuk berusahatani tebu mayoritas memiliki status kepemilikan sewa. Lama kemitraan yang dijalin petani dengan PG Kremboong adalah lebih dari 3 tahun hingga lebih dari 39 tahun. Pola kemitraan yang dijalin antara PG Kremboong dengan petani tebu mitra adalah pola kemitraan inti plasma. PG Kremboong sebagai pihak inti dan sebagai *avalis* yaitu penjamin dana yang telah dipinjam oleh petani dan petani tebu mitra sebagai pihak plasma. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index*, petani tebu mitra tergolong cukup puas atas pelayanan kemitraan yang dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu sebesar 60,02 dan tingkat korelasi antara kepuasan dengan loyalitas adalah kuat, positif dan signifikan yaitu sebesar 0,619.

SUMMARY

Laila Dwi Alfasanah. 155040100111031. Analysis Loyalty Level of Sugarcane Farmer's Related to Farmer's Satisfaction in Partnership (Case Study in PG Kremboong, Sidoarjo, East Java). Guided by Prof. Dr. Ir. Nuhfil Hanani AR., MS and Novil Dedy Andriatmoko, SP., MP., MBA

Sugar plays an important role for the people of Indonesia and other industrial sectors because sugar is one of the components needed for public consumption and is needed as raw material in food processing industries (Badan Litbang Pertanian, 2005). National sugar consumption is estimated to tend to increase year by year as the population increases, economic growth, and the growth of the food and beverage industry (Maria, 2009). The increasing national sugar consumption will increase imports of sugar. The high value of imports has prompted the government to make efforts to increase sugar production in order to be able to meet sugar needs without having to depend on imported sugar. One of the efforts made by the government to increase sugar production is inseparable from the supply of the main raw materials in the sugar industry, sugar cane through the Sugar Factory.

PG Kremboong is one of the business units owned by PT Perkebunan Nusantara X. PT. Perkebunan Nusantara X is one of the State-Owned Enterprises (BUMN). PG Kremboong seeks to increase sugar production by partnering with sugar cane farmers. However, in partnership activities there are deviations that occur, Deviations that occur in the implementation of the partnership between PG Kremboong and sugar cane farmers can influence the number of partner farmers and will affect the supply of sugarcane raw material by PG Kremboong. Partner farmers who feel dissatisfied with the course of the partnership can have an impact on the supply of sugar cane PG Kremboong. Farmers who are not satisfied with their partnership will prefer to sell their sugar cane to other PGs. So, PG Kremboong must pay attention to the partners' sugarcane satisfaction with the partnership so that the farmers will feel satisfied and loyal and can recommend their partnership to other farmers who have not partnered and can increase the

amount of sugar cane stock in PG Kremboong. So that the sugar productivity of PG Kremboong can increase.

The purpose of this research is: (1) Analyze the characteristics of farmers who partnered with PG Kremboong, (2) Analyze the partnership patterns conducted by PG Kremboong, (3) Analyze the level of satisfaction farmers to the implementation of partnerships with PG Kremboong, (4) Analyze correlation satisfaction level and loyalty level sugarcane farmers in PG Kremboong. Sampling was done on sugarcane farmers who partnered with PG Kremboong. The method used is simple random sampling, which is a sampling technique from members of the population conducted randomly regardless of the strata that exist in that population. The analytical methods used are Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI) and rank spearman correlation.

The results of the analysis of data analysis, the majority of partner sugar cane farmers are farmers with male sex and aged 45-50 years with the last education is senior high school. The land registered by farmers for the majority of sugarcane cultivation has a rent status. The duration of the partnership established by farmers with Kremboong PG is more than 3 years to more than 39 years. The partnership pattern established between PG Kremboong and partner sugar cane farmers is a plasma core partnership pattern. PG Kremboong as the core party and as an avalis, namely the guarantor of the funds that have been borrowed by farmers and sugar cane farmers as plasma parties. Based on the calculation of the Customer Satisfaction Index, cane sugarcane partners are quite satisfied with the partnership service that can be seen from the calculation of the Customer Satisfaction Index (CSI) which is equal to 60.02 and the level of correlation between satisfaction and loyalty is strong, positive and signifikan, that is equal to 0,619.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala petunjuk, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “Analisis Tingkat Loyalitas Petani Tebu Berkaitan Dengan Kepuasan Petani Dalam Bermitra (Studi kasus di PG Kremboong, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur)”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik petani tebu mitra yang kemudian akan dianalisis tingkat kepuasan dan loyalitas menggunakan metode analisis yang ditentukan.

Atas selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan, referensi dan pengalaman, sehingga dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2019

Penulis

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Laila Dwi Alfasanah atau biasa dipanggil dengan nama sebutan Lilud. Penulis lahir di Kabupaten Mojokerto pada tanggal 28 Januari 1997 dengan nama orang tua yaitu Sucipto dan Ismiatul Khasanah. Pendidikan penulis dimulai dari TK RA Assyafi'iyah kemudian melanjutkan di SDN Ketapanrame 1 dari tahun 2003-2009. Selanjutnya pada tahun 2009-2012 penulis melanjutkan sekolah menengah pertama di SMPN 1Trawas, kemudian di SMAN 1 Mojosari pada tahun 2012-2015. Setelah itu pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Brawijaya dan terdaftar sebagai mahasiswa di Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Program Studi Agribisnis.

Selama menjadi mahasiswa di Universitas Brawijaya penulis mendapatkan berbagai pengalaman seperti mengikuti kepanitiaan pasca PLA 1 2015 pada divisi acara, dan RASTA 2016. Selain itu penulis juga mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman dari perkuliahan serta dari dosen-dosen yang pernah mengajar. Penulis berharap ilmu pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan selama ini dapat bermanfaat baik bagi penulis maupun bermanfaat bagi masyarakat nantinya.

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
SUMMARY	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Teori/Konsep	11
3. KERANGKA TEORITIS	25
3.1 Kerangka Pemikiran	25
3.2 Hipotesis	27
3.3 Batasan Masalah.....	27
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
4. METODE PENELITIAN	41
4.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	41
4.2 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
4.3 Metode Analisis Data	42
5. PEMBAHASAN	49
5.1 Keadaan Umum Lokasi Penelitian	49
5.2 Karakteristik Petani Tebu Mitra Responden	59
5.3 Pola Kemitraan PG Kremboong.....	63
5.4 Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan dengan PG Kremboong	66
5.5 Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Loyalitas	76
6. PENUTUP.....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87



DAFTAR TABEL

Nomor	Teks	Halaman
1.	Definisi Operasional dan Perhitungan Variabel.....	28
2.	Skor atau Nilai Tingkat Harapan dan Kinerja Terhadap Atribut ...	43
3.	Nilai Koefisien Korelasi dan Interpretasi.....	48
4.	Potensi Unggulan Kabupaten Sidoarjo Sektor Pertanian.....	50
5.	Tingkat Kesesuaian Indikator Berdasarkan Skor Kepentingan dan Kinerja Menurut Petani Tebu Mitra	69
6.	Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja.....	70
7.	Hasil perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	75
8.	Hasil Tabulasi Silang antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Petani Tebu Mitra dalam Pelaksanaan Kemitraan dengan PG Kremboong	76
9.	Hasil Tabulasi Silang antara Usia dengan Kepuasan Petani Tebu Mitra dalam Pelaksanaan Kemitraan dengan PG Kremboong	77
10.	Hasil Tabulasi Silang antara Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Petani Tebu Mitra dalam Pelaksanaan Kemitraan dengan PG Kremboong	78
11.	Hasil Tabulasi Silang antara status Kepemilikan Lahan dengan Kepuasan Petani Tebu Mitra dalam Pelaksanaan Kemitraan dengan PG Kremboong	79
12.	Hasil Tabulasi Silang antara Lama Bermitra dengan Kepuasan Petani Tebu Mitra dalam Pelaksanaan Kemitraan dengan PG Kremboong	79
13.	Korelasi Kepuasan dan Loyalitas.....	80



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Teks	Halaman
1.	Grafik Konsumsi Gula Nasional (2012-2016)	1
2.	Grafik Impor Gula Nasional (2016)	2
3.	Grafik Luas Lahan Tebu Nasional (2016)	3
4.	Pola Kemitraan Inti Plasma.....	13
5.	Pola Kemitraan Sub Kontrak	14
6.	Pola Kemitraan Dagang Umum	15
7.	Pola Kemitraan Keagenan.....	15
8.	Pola Kemitraan Kerjasama Operasional Agribisnis.....	16
9.	Grafik Strategi Loyalitas Konsumen.....	22
10.	Profit <i>Generator System</i>	23
11.	Kerangka Berpikir	26
12.	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	44
13.	Struktur Organisasi PG Kremboong	58
14.	Grafik Karakteristik Petani Mitra Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
15.	Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Usia	60
16.	Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
17.	Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Kepemilikan Lahan	62
18.	Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Lama Bermitra	62
19.	Pola Kemitraan PG Kremboong	65
20.	Diagram Kartesius <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) PG Kremboong	72

DAFTAR LAMPIRAN

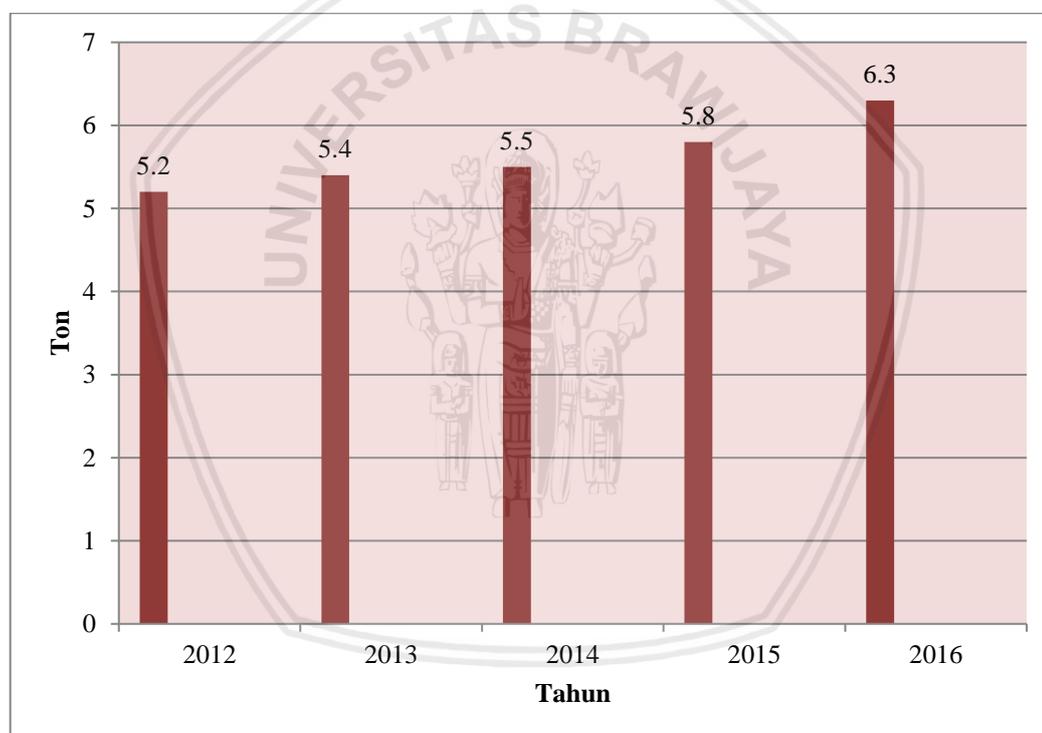
Nomor	Teks	Halaman
1.	Dokumentasi	88
2.	Kuisisioner	90



1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Gula memegang peranan penting bagi masyarakat Indonesia dan sektor industri lainnya karena gula merupakan salah satu komponen yang diperlukan untuk konsumsi masyarakat dan diperlukan sebagai bahan baku di industri olahan pangan (Badan Litbang Pertanian, 2005). Konsumsi gula nasional diperkirakan cenderung bertambah tahun ke tahun seiring meningkatnya jumlah penduduk, pertumbuhan ekonomi, dan pertumbuhan industri makanan dan minuman (Maria, 2009). Peningkatan jumlah penduduk dan perbaikan kesejahteraan masyarakat Indonesia mendorong laju kebutuhan pangan yang cenderung meningkat sejalan dengan dinamika kebutuhan konsumsi pangan (Sudana, 2000).

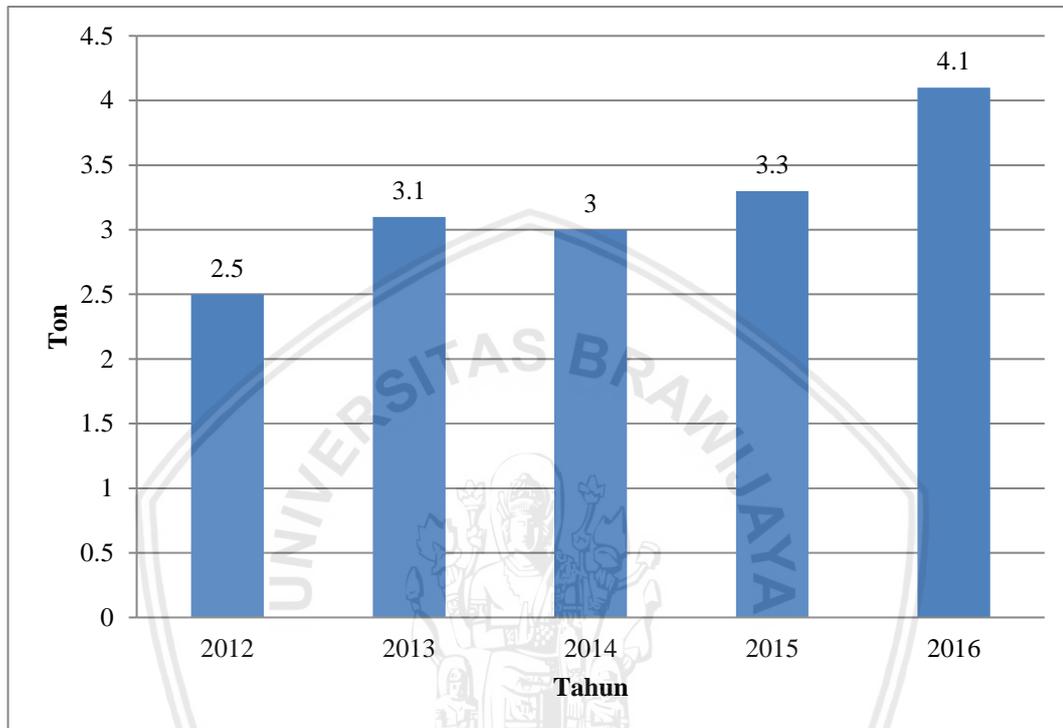


Gambar 1. Grafik Konsumsi Gula Nasional
(2012-2016)

Sumber : Badan Pusat Statistika 2017 (telah diolah)

Terlihat pada Gambar 1 bahwa mulai tahun 2012, konsumsi gula rumah tangga cenderung meningkat. Tahun 2013, kenaikan volume konsumsi gula rumah tangga mencapai 0,71%. Kenaikan volume konsumsi gula rumah tangga tertinggi terjadi pada tahun 2016 yaitu mencapai 1.73%. Gula merupakan komoditas strategis perekonomian Indonesia. Hal tersebut dikarenakan gula

merupakan sumber kalori bagi masyarakat Indonesia. Secara Nasional, jumlah konsumsi gula lebih besar daripada jumlah produksi gula. Kekurangan jumlah produksi gula tersebut menimbulkan adanya impor gula mentah dengan tujuan untuk menutupi kekurangan gula di Indonesia. Tingginya volume konsumsi gula nasional menyebabkan Indonesia melakukan impor gula.

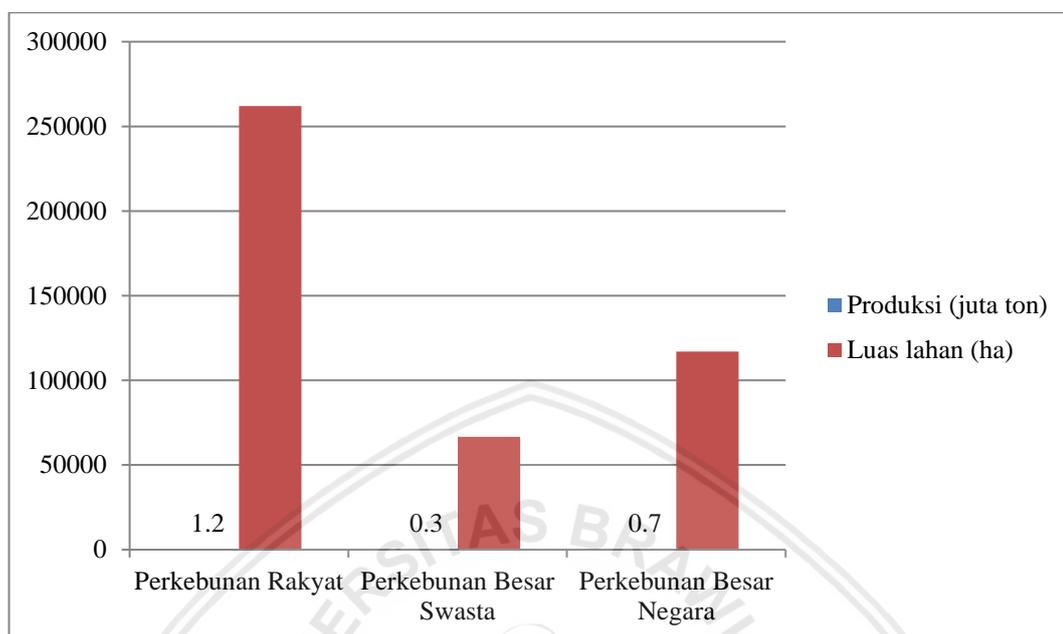


Gambar 2. Grafik Impor Gula Nasional (2016)

Sumber : BPS, 2017 (telah diolah)

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2017, impor gula nasional cenderung meningkat dari tahun 2012 sampai 2016. Terjadi penurunan yang tidak signifikan pada tahun 2013 ke tahun 2014 sebesar 0,55%. Peningkatan jumlah impor tertinggi terjadi pada tahun 2016 yaitu sebesar 5%. Impor gula dilakukan karena produksi gula nasional yang tidak dapat memenuhi kebutuhan gula nasional. Sehingga produksi gula perlu ditingkatkan untuk menekan volume impor dengan cara memenuhi ketersediaan bahan baku tebu. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan produksi gula tersebut tidak terlepas dari penyediaan bahan baku utama dalam industri gula yaitu tebu. Ketersediaan bahan baku tebu dalam bidang industri gula mempunyai keterbatasan yang disebabkan oleh kurangnya lahan yang berakibat kepada kurangnya produksi tebu

di Indonesia. Lahan tebu dapat berasal dari lahan perkebunan rakyat, lahan perkebunan besar swasta dan perkebunan besar negara.



Gambar 3. Grafik Luas Lahan Tebu Nasional 2016

Sumber : Kementerian Pertanian 2017 (telah diolah)

Data Direktorat Jenderal Pertanian memperkirakan bahwa luas lahan tebu Indonesia pada 2016 mencapai 445.520 hektar (ha). Luas lahan tebu perkebunan rakyat mencapai 261 ribu ha atau sekitar 58% lahan tebu nasional, dengan produksi 55,7% dari total tebu domestik. Luas lahan tebu perkebunan besar swasta (PBS) mencapai 66 ribu ha atau sekitar 14% total lahan tebu domestik dengan produksi mencapai 14,3% dari total tebu domestik. Sementara lahan tebu dari perkebunan besar negara (PBN) seluas 116 ribu ha atau 26% dari total lahan dengan produksi 29,8% dari total tebu domestik.

Luas lahan dan produksi tebu yang tinggi di perkebunan milik rakyat pada tahun 2016 seharusnya dapat meningkatkan produksi gula. Namun, pada kenyataannya impor pada tahun 2017 masih cukup tinggi, hal ini disebabkan oleh beberapa hal, antara lain : terpisahnya manajemen usaha tani dengan manajemen pengolahan tebu, terlebih pengelolaan usaha tani oleh petani yang beragam dan tempatnya terpisah menyebabkan produktivitas tanaman yang berupa tebu dan rendemen gula relatif rendah, tingkat produktivitas tebu dan rendemen gula nasional masih rendah karena rendahnya penerapan teknologi budidaya. Satu hal

yang paling menonjol adalah kepras (*ratooning*) lebih dari tiga bahkan lebih dari 6 kali tanpa disertai kultur teknis memadai masih dilakukan terutama pada areal tebu rakyat (Ramdhani, 2017).

Permasalahan tersebut juga terjadi di PG Kremboong yang merupakan unit usaha milik PT Perkebunan Nusantara X dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PG Kremboong yang berada di desa Krembung Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo mempunyai kapasitas terpasang 3.000 TCD. Sumber bahan baku berasal dari tebu sendiri (TS) sebesar 10% dan tebu rakyat (TR) sebesar 90% yang wilayah kerjanya berada di Kabupaten Sidoarjo, Mojokerto dan Pasuruan (PG Kremboong, 2014).

Terbatasnya lahan TS yang dimiliki menyebabkan PG Kremboong harus bermitra dengan petani tebu. Luas lahan yang dimiliki oleh petani mitra yang bekerja sama dengan PG tergolong tinggi, akan tetapi hal tersebut tidak sebanding dengan produksi tebu yang dihasilkan. Tahun 2017, total luas lahan yang ditanami tebu baik dari lahan TS dan lahan TR adalah 4,264.029 ha dan naik pada tahun 2018 menjadi 5,269.280 dengan produksi tebu 611 kw/ha pada tahun 2017 dan turun menjadi 575 kw/ha pada tahun 2018. Sehingga produksi gula di PG Kremboong juga menurun. Salah satu strategi yang digunakan perusahaan dalam mengatasi permasalahan tersebut adalah dimulai dari terpenuhinya pasokan bahan baku tebu untuk produksinya yaitu dengan menambah jumlah petani mitra dan memberikan layanan terbaik kepada petani mitra agar petani dapat meningkatkan produksi tebu.

Menurut Hafsah (2000) kemitraan merupakan jalinan kerjasama usaha yang merupakan strategi bisnis yang dilakukan antara dua pihak atau lebih dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperkuat dan saling menguntungkan yang disertai adanya satu pembinaan dan pengembangan. Terdapat beberapa pola dalam kemitraan, yaitu: pola kemitraan inti plasma, pola subkontrak, pola dagang umum, pola keagenan, pola waralaba.

Akan tetapi, dalam kegiatan bermitra terdapat penyimpangan yang terjadi, seperti adanya penyimpangan dari perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Petani cenderung tidak mengetahui hak dan kewajiban karena tidak membaca surat perjanjian yang telah ditandatangani. Hanya pihak PG yang

mengetahui isi surat perjanjian dan kurang menjelaskan ke petani. Sehingga masih banyak dijumpai petani mitra yang menyerahkan hasil tebuinya dengan kondisi kotor seperti masih terdapat tanah pada akarnya, pucukan dan sogolan yang menyebabkan rendemen menjadi rendah. Selain itu, masih adanya petani yang hanya mendaftarkan diri menjadi petani mitra kemudian tidak menandatangani perjanjian kontrak dan masih adanya petani mitra yang menjual tebu hasil produksinya ke PG lain. Penyimpangan dari segi PG Kremboong terhadap pelaksanaan kemitraan dapat dilihat dari kurangnya respon dan perhatian dari PG Kremboong kepada petani tebu mitra. Hal tersebut mengakibatkan petani kesulitan dalam menghadapi permasalahan selama proses budidaya berlangsung, hal ini dapat dilihat dari produktivitas tebu yang menurun meskipun luas lahan meningkat.

Penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kemitraan antara PG Kremboong dengan petani tebu mitra tersebut dapat berpengaruh terhadap jumlah petani mitra dan akan mempengaruhi jumlah pasokan bahan baku tebu oleh PG Kremboong. Petani mitra yang merasa tidak puas atas jalannya kemitraan dapat memberikan dampak kepada jumlah pasokan tebu PG Kremboong. Petani yang tidak puas atas kemitraannya akan lebih memilih untuk menjual tebu hasil produksinya ke PG lain. Maka, PG Kremboong harus memperhatikan kepuasan petani tebu mitra terhadap jalannya kemitraan sehingga petani akan merasa puas dan loyal serta dapat merekomendasikan kemitraannya kepada petani lain yang belum bermitra dan dapat meningkatkan jumlah persediaan tebu PG Kremboong. Sehingga produktivitas gula PG Kremboong dapat meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

PG Kremboong merupakan salah satu perusahaan penghasil gula dan melakukan budidaya tebu di lahan TS. Selain itu PG Kremboong juga bermitra dengan petani tebu untuk menambah pasokan bahan baku. Terdapat penyimpangan dan permasalahan dalam kegiatan bermitra. Penyimpangan dalam pelaksanaan kemitraan tidak hanya dirasakan petani tebu mitra, tetapi juga dirasakan oleh PG Kremboong. Petani tebu mitra tidak mengetahui surat perjanjian yang seharusnya disetujui oleh kedua belah pihak. Petani kurang memahami hak dan kewajiban dalam bermitra karena kurangnya penjelasan dari

repository.ub.ac.id

pihak PG Kremboong. Pihak PG Kremboong merasakan penyimpangan dalam penyerahan hasil tebu dari petani tebu mitra. Penyimpangan tebu hasil petani mitra dapat ditemukan dari adanya tebu yang dikirimkan oleh petani mitra belum mampu memenuhi standart yang ditetapkan oleh PG Kremboong (Manis, Bersih, Segar). Petani mitra masih menyerahkan tebu hasil produksinya kepada PG Kremboong dalam kondisi kotor, seperti masih terdapatnya tanah pada akar tebu, sogolan dan juga pucukan yang menyebabkan rendemen menjadi rendah. Selain itu, masih adanya petani yang hanya mendaftarkan diri menjadi petani mitra kemudian tidak menandatangani perjanjian kontrak dan masih adanya petani mitra yang menjual tebu hasil produksinya ke PG lain. Penyimpangan dari segi PG Kremboong terhadap pelaksanaan kemitraan dapat dilihat dari kurangnya respon dan perhatian dari PG Kremboong kepada petani tebu mitra. Hal tersebut mengakibatkan petani kesulitan dalam menghadapi permasalahan selama proses budidaya berlangsung, hal ini dapat dilihat dari produktivitas tebu yang menurun meskipun luas lahan meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dilihat bahwa diperlukan pengukuran kepuasan dari petani tebu mitra dalam pelaksanaan kemitraannya dengan PG Kremboong untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan petani tebu mitra terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong selama ini. Kepuasan petani tebu mitra dalam kemitraannya dirasakan sangat penting oleh PG Kremboong karena petani mitra yang merasa puas dapat merekomendasikan untuk bermitra dengan PG Kremboong kepada petani tebu lainnya yang belum bermitra maupun yang sudah habis masa mitranya dengan PG yang lain, sehingga dapat dirumuskan permasalahannya adalah:

1. Bagaimana karakteristik petani yang bermitra dengan PG Kremboong ?
2. Bagaimana pola kemitraan yang dilakukan oleh PG Kremboong ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan petani terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong ?
4. Bagaimana hubungan antara kepuasan dengan loyalitas petani tebu mitra di PG Kremboong ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka tujuan penelitian adalah:

1. Menganalisis karakteristik petani yang bermitra dengan PG Kremboong.
2. Menganalisis pola kemitraan yang dilakukan oleh PG Kremboong.
3. Menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong.
4. Menganalisis hubungan antara kepuasan dengan loyalitas petani tebu mitra di PG Kremboong.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan bermanfaat bagi :

1. Peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari di bangku kuliah sekaligus memberikan pengalaman kepada peneliti untuk langsung terjun ke masyarakat dan menganalisis suatu kondisi, permasalahan, dan fakta yang terjadi di lapangan.
2. Perusahaan, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang berguna bagi pihak perusahaan terkait dengan kemitraan dalam mengambil keputusan untuk menyempurnakan pelaksanaan kemitraan sehingga petani mitra dapat semakin berkomitmen dalam pelaksanaan kemitraan dengan perusahaan. Sehingga produksi gula di perusahaan dapat meningkat.
3. Pembaca, penelitian ini berguna sebagai tambahan informasi mengenai pelaksanaan kemitraan petani tebu di Kremboong serta memberikan informasi tentang kepuasan petani tebu tersebut atas kemitraan terhadap PG Kremboong

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, bertambahnya jumlah pelaku usaha, dan wilayah kerjasama yang semakin luas maka proses kerjasama pun akan terus berkembang. Konsep kemitraan yang mengacu pada konsep kerjasama bukan merupakan hal yang baru bagi petani. Penelitian tentang kemitraan salah satunya dilakukan oleh Raden Luthfi (2006) dalam penelitiannya menganalisis pelaksanaan kemitraan PG XYZ dengan petani mitra, menganalisis tingkat kepuasan petani mitra terhadap kemitraan yang sedang dijalankan, dan merumuskan strategi yang tepat agar petani mitra loyal untuk menggilingkan hasilnya di PG XYZ. Metode penarikan sampel dilakukan dengan metode stratified proporsional sampling dengan membagi populasi menjadi tiga skala usaha berdasarkan luas lahan. Hasil Penelitian berdasarkan matriks realisasi perjanjian kemitraan yang dilakukan, pelaksanaan kemitraan tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan isi perjanjian kemitraan sendiri. Hal ini terlihat bahwa dalam penyerahan tebu milik petani belum sepenuhnya digilingkan pada PG yang memberikan pinjaman kredit. Sedangkan pihak PG pun tidak dapat memberikan transparansi rendemen yang diberikan kepada petani sehingga banyak petani yang melanggar etika kemitraan dengan menggilingkan tebunya pada PG lain yang memberikan tingkat rendemen yang lebih tinggi. Selain itu, PG juga tidak memiliki kemampuan untuk menjual agunan milik petani. Hal ini disadari oleh PG sebagai suatu kelemahan sehingga bagi petani yang tidak dapat melunasi pinjamannya, maka agunan tersebut hanya disimpan oleh PG. Perjanjian kemitraan yang dilakukan pun lemah dari sisi hukum. Hal ini mengakibatkan masing-masing pihak kemitraan masih dapat berkehendak sesuai dengan kepentingan masing-masing.

Ekawati (2013) juga melakukan penelitian mengenai kemitraan petani tebu mitra terhadap PG Pakis Baru serta tingkat kepuasan petani dalam bermitra. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Rembang, Jawa Tengah. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis karakteristik petani plasma yang bermitra dengan PG Pakis Baru, untuk menganalisis pola kemitraan yang dilakukan oleh PG Pakis Baru serta untuk menganalisis tingkat kepuasan petani plasma terhadap pelaksanaan

kemitraan dengan PG Pakis Baru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa petani mitra yang menjalin mitra mempunyai pertimbangan utama yaitu untuk mendapatkan bantuan modal dan meningkatkan keuntungan serta untuk menambah wawasan pengetahuan dalam budidaya tebu yang baik agar resiko kegagalan yang dihadapi lebih rendah. Berdasarkan hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) terhadap 11 atribut kemitraan didapatkan hasil 94.5 persen yang menunjukkan bahwa petani sangat puas terhadap kemitraan yang dijalankan. Penelitian ini mempunyai pola kemitraan inti plasma dimana PG Pakis Baru bertindak sebagai inti dan petani tebu mitra sebagai plasma dimana masing-masing pihak mempunyai kewajiban yang harus dipenuhi.

Pola kemitraan dalam pertanian juga dilakukan oleh Supriatna dan Drajat (2012), penelitian tersebut dilakukan di Kabupaten Malang, Jawa Timur yang bertujuan untuk mengetahui keberhasilan kemitraan dalam meningkatkan efisiensi kemitraan. Saluran kemitraan yang terlibat adalah petani sebagai produsen PUSKUD (Pusat Koperasi Unit Desa) dan eksportir. PUSKUD merupakan lembaga yang memfasilitasi antara eksportir dengan petani. Petani menjual kopi dalam bentuk gelondongan basah ke PUSKUD lalu diolah dengan metode olah basah agar menghasilkan biji kopi berkualitas sesuai permintaan eksportir. Adanya MOU yang resmi membuat petani dan PUSKUD harus menjalankan kewajiban masing-masing dengan baik. Hasil yang didapatkan adalah bahwa kemitraan pemasaran mampu meningkatkan kualitas kopi dan juga efisiensi pemasaran. Harga jual kopi biasanya Rp 8 550,- namun apabila bermitra harga dapat meningkat hingga 13.1 persen yaitu Rp 9 670,-. Bukan hanya itu manfaat lain dari kemitraan ini adalah kinerja kelompok tani menjadi lebih baik karena terdapat beberapa kegiatan, seperti kegiatan penyuluhan, penyediaan modal kelompok dan terbentuknya agroindustry pengolahan kopi skala rumah tangga.

Kemitraan yang dilakukan oleh petani harus dikaji tingkat kepuasannya agar dapat mengevaluasi pelaksanaan kemitraan yang dilihat dari sisi konsumen yaitu petani mitra dan pelaksana kemitraan juga dapat memperbaiki kemitraan apabila belum kepuasan belum tercapai. Penelitian tentang tingkat kepuasan petani tebu mitra terhadap kerjasama dilakukan oleh Sulistyono (2007) melakukan penelitian terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen ahas. Penelitian ini

dilakukan di Yogyakarta dengan tujuan mengetahui karakteristik konsumen AHASS, mengetahui atribut kualitas pelayanan yang paling menentukan konsumen dalam memilih AHASS, mengetahui seberapa besar kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan servis AHASS dan mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas konsumen. Metode analisis yang digunakan adalah analisis presentase dan korelasi. Hasil dari penelitian tersebut adalah mayoritas konsumen AHASS adalah wanita yang berusia 21-30 tahun dengan tingkat pendidikan terakhir adalah perguruan tinggi. Konsumen lain yaitu berasal dari pegawai swasta dan pelajar/mahasiswa. Berdasarkan analisis urutan prioritas, skor tertinggi pada dimensi *reliability* dengan skor 315. Indeks kepuasan konsumen AHASS Monjali Sakti pada dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berkisar antara 0-10,6 yang mengindikasikan konsumen puas, sedangkan pada dimensi *tangibles* diperoleh angka -9,8 yang berarti konsumen tidak puas. Kemudian dalam uji korelasi produk momen diperoleh hasil bahwa kepuasan konsumen terhadap loyalitas adalah positif.

Lestari (2009) juga melakukan penelitian mengukur kepuasan petani mitra menggunakan metode IPA dan CSI. Atribut yang digunakan oleh peneliti terdiri dari tujuh belas atribut, dimana terdapat empat atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi tetapi kinerjanya dinilai masih rendah oleh peternak plasma sehingga digolongkan kedalam kuadran I, yaitu kualitas DOC, kualitas pakan, kecepatan pencairan hasil panen, dan pemberian bonus. Hasil analisis kesesuaian juga menunjukkan bahwa keempat atribut tersebut memiliki nilai kesesuaian yang rendah. Walaupun begitu, secara keseluruhan peternak plasma merasa puas dengan kinerja atribut-atribut yang terdapat dalam kemitraan. Hal tersebut diketahui dari nilai CSI sebesar 63.38 persen dimana nilai ini berada di skala puas. Metode IPA dan CSI juga digunakan untuk melihat tingkat kepuasan petani mitra terhadap jalannya kerjasama dengan PT SHS.

Penelitian tentang tingkat kepuasan petani tebu mitra terhadap kerjasama dilakukan oleh Amir (2010) , perhitungan ini dilakukan untuk menemukan indeks tingkat kepuasan petani terhadap hak dan kewajiban bermitra, yaitu pelayanan saprodi, pelayanan bimbingan, dan sistem bagi hasil sedangkan kewajibannya antara lain: menyerahkan lahan, menyerahkan seluruh hasil tebu ke PG untuk

digiling dan mematuhi peraturan yang ditetapkan. Hal itu dihitung dengan menentukan skor berdasarkan metode analisis deksriptif. Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi petani terhadap haknya dalam bermitra adalah kemudahan mendapatkan bimbingan dari pabrik gula dengan skor 4.57 lalu disusul dengan kepuasan petani terhadap kepastian sistem bagi hasil dengan skor 3.82 dan kepuasan terendah pada hak petani adalah pada kepuasan terhadap mendapatkan sarana produksi

Berdasarkan uraian penelitian sebelumnya, penulis akan menjadikannya sebagai referensi dalam penelitian yang dilakukan. Hal tersebut dikarenakan adanya persamaan yang mendasar dengan penelitian sebelumnya. Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya adalah terkait persamaan topik penelitian yaitu membahas mengenai kemitraan yang biasa dilakukan oleh petani. Namun perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah penentuan lokasi, objek yang diteliti, dan metode analisis yang berbeda.

2.2 Teori / Konsep

2.2.1 Kemitraan

Kemitraan adalah strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan (Hafsah, 2000). Keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan diantara yang bermitra dalam menjalankan etika bisnis karena kemitraan merupakan suatu strategi bisnis. Kemitraan yang ideal menurut Hafsah (2000) adalah kemitraan antara usaha menengah dan usaha besar yang kuat di kelasnya dengan pengusaha kecil yang kuat di bidangnya yang didasari oleh kesejajaran kedudukan atau kesamaan derajat bagi pihak mitra sehingga tidak ada pihak lain yang dirugikan, karena tujuan utama dari kemitraan adalah untuk meningkatkan keuntungan atau pendapatan melalui pengembangan usahanya tanpa saling mengeksploitasi satu sama lain serta tumbuh berkembang dengan rasa saling percaya diantara pelaku mitra.

Secara ekonomi, kemitraan dapat dijelaskan sebagai berikut menurut Haeruman (2002):

1. Kemitraan adalah suatu persekutuan dari dua orang atau lebih sebagai pemilik bersama yang menjalankan suatu bisnis untuk mencari keuntungan.
2. “Partnership” atau “alliance” adalah suatu asosiasi yang terdiri dari dua orang atau usaha atau yang sama-sama memiliki sebuah peran dengan tujuan mencari laba.
3. Esensi kemitraan terletak pada kontribusi bersama, baik berupa tenaga (labour) maupun benda (property) atau keduanya untuk tujuan kegiatan ekonomi. Pengendalian kegiatan dilakukan bersama dan pembagian keuntungan dan kerugian didistribusikan diantara mitra.
4. Suatu kemitraan adalah suatu perusahaan dengan sejumlah pemilik yang menikmati bersama keuntungan-keuntungan dari perusahaan dan masing-masing menanggung liabilitas yang tidak terbatas atas hutang-hutang perusahaan.

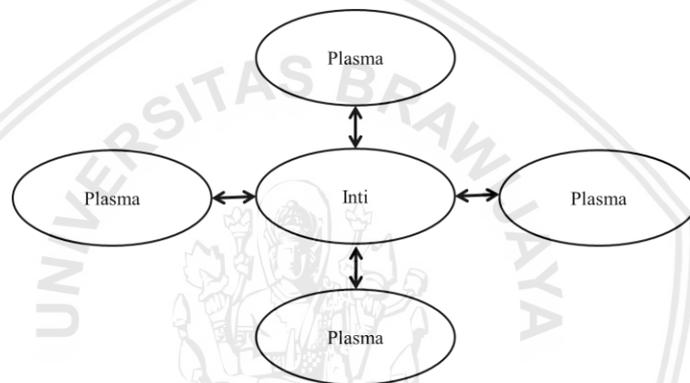
Unsur kemitraan yang sudah dipenuhi oleh mitra akan diimplementasikan dalam beberapa pola kemitraan. Menurut Perundangan Pertanian (1997) pola kemitraan yang banyak dilaksanakan di Indonesia adalah pola inti plasma, pola subkontrak, pola dagang umum, pola keagenan, dan pola kerjasama operasional khusus.

1. Pola kemitraan inti-plasma

Pola kemitraan inti plasma menurut Soemardjo *et al.* (2004) adalah hubungan antara petani, kelompok tani, atau kelompok mitra sebagai plasma dengan perusahaan inti yang bermitra usaha. Kewajiban dari perusahaan inti adalah menyediakan lahan, sarana produksi, bimbingan teknis, manajemen, menampung dan mengolah, serta memasarkan hasil produksi. Kelompok mitra mempunyai kewajiban dalam memenuhi kebutuhan perusahaan inti sesuai dengan persyaratan yang telah disepakati.

Pola kemitraan inti-plasma mempunyai beberapa keunggulan diantaranya: kemitraan inti plasma memberikan manfaat timbal balik antara pihak mitra sehingga terciptanya saling ketergantungan dan saling memperoleh keuntungan, kemitraan inti plasma dapat berperan sebagai upaya pemberdayaan pengusaha kecil di bidang teknologi, modal, kelembagaan, dan lain-lain sehingga pasokan bahan baku mempunyai standar yang diperlukan

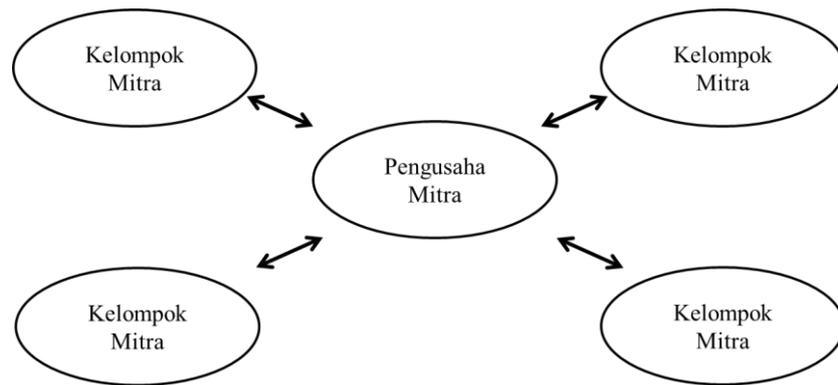
dan tumbuhnya kemitraan inti-plasma akan memengaruhi pertumbuhan pusat-pusat ekonomi baru yang semakin berkembang sehingga dapat mengupayakan pemerataan pendapatan yang dapat mencegah terjadinya kesenjangan sosial. Selain itu terdapat juga beberapa kelemahan dari pola kemitraan inti-plasma ini, yaitu petani mitra terkadang belum memahami hak dan kewajibannya dengan baik, perusahaan inti juga belum bisa sepenuhnya memberikan perhatian dalam memenuhi fungsi dan kewajibannya, serta belum adanya kontrak kemitraan yang benar-benar menjamin hak dan kewajiban dari komoditi yang dimitrakan. Berikut merupakan gambar hubungan kemitraan pola inti-plasma.



Gambar 4. Pola Kemitraan Inti Plasma (Sumber: Soemardjo *et al.* 2004)

2. Pola Kemitraan Subkontrak

Pola kemitraan subkontrak menurut Soemardjo *et al.* (2004) merupakan kemitraan antara perusahaan mitra usaha dengan kelompok mitra usaha yang memproduksi komponen yang diperlukan perusahaan mitra sebagai bagian dari produksinya. Pola kemitraan subkontrak ditandai dengan adanya kesepakatan tentang kontrak bersama yang mencakup volume, harga, mutu, dan waktu. Adapun usaha besar atau menengah memberikan bantuan berupa kesempatan yang seluas-luasnya dalam memperoleh bahan baku yang diproduksinya secara berkesinambungan dengan jumlah dan harga yang wajar, kesempatan untuk mengerjakan sebagian produksi dan atau komponen, bimbingan dan kemampuan teknis produksi atau manajemen, perolehan, penguasaan dan peningkatan teknologi yang diperlukan serta pembiayaan. Hubungan kemitraan subkontrak dapat dilihat pada gambar 5.

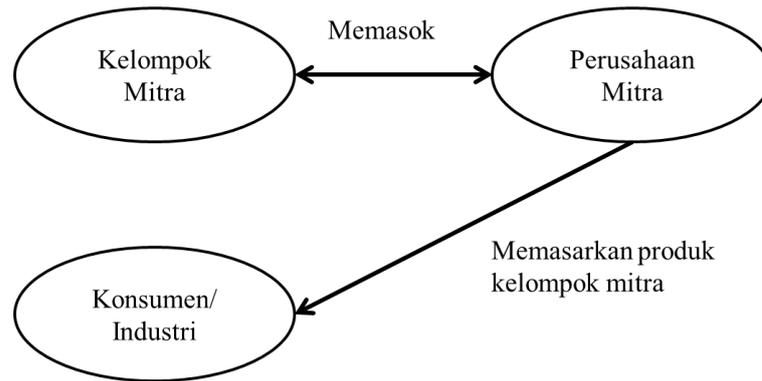


Gambar 5. Pola hubungan kemitraan subkontrak (Sumber: Soemardjo *et al.* 2004)

3. Pola Kemitraan Dagang Umum

Soemardjo *et al.* (2004) menjelaskan bahwa kemitraan dengan pola dagang umum merupakan kemitraan yang mengandung hubungan usaha dalam pemasaran hasil produksi yang melibatkan pihak pemasaran dengan kelompok usaha pemasok komoditas yang diperlukan oleh pihak pemasaran tersebut. Pola dagang umum adalah hubungan kemitraan antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar, yang didalamnya usaha menengah atau usaha besar memasarkan hasil produksi usaha kecil atau usaha kecil memasok kebutuhan yang diperlukan oleh usaha menengah atau usaha besar mitranya. Bentuk kemitraan ini pada umumnya berlangsung dalam bentuk kerjasama pemasaran, penyediaan lokasi usaha, atau penerimaan pasokan dari usaha kecil mitra usahanya untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh usaha besar dan atau usaha menengah yang bersangkutan.

Keunggulan pola kemitraan dagang umum adalah adanya jaminan harga atas produk yang dihasilkan dan kualitas sesuai dengan yang telah ditentukan atau disepakati. Kelemahan dari pola kemitraan dagang umum adalah memerlukan permodalan yang kuat sebagai modal kerja dalam menjalankan usahanya baik oleh kelompok mitra usaha maupun perusahaan mitra usaha. Hubungan kemitraan dagang umum dapat dilihat pada gambar 6.

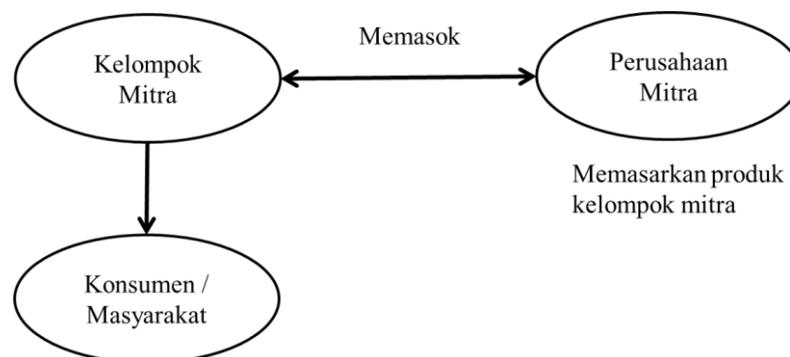


Gambar 6. Pola Kemitraan Dagang Umum (Sumber: Soemardjo *et al.* 2004)

4. Pola Kemitraan Keagenan

Pola keagenan adalah hubungan kemitraan, yang didalamnya usaha kecil diberi hak khusus untuk memasarkan barang dan jasa usaha menengah atau usaha besar mitranya. Kelebihan dari kemitraan ini adalah agen yang bertindak sebagai tulang punggung dan ujung tombak pemasaran usaha besar dan usaha menengah sehingga agen harus leih profesional, handal dan ulet dalam pemasaran agar dapat saling menguntungkan dan meperkuat pihak-pihak mitra.

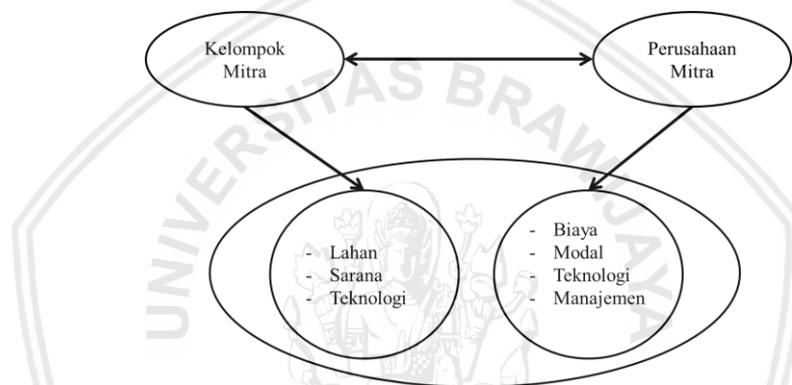
Pola kemitraan keagenan menurut Soemardjo *et al.* (2004) merupakan bentuk kemitraan yang terdiri dari perusahaan mitra dan kelompok mitra atau pengusaha kecil mitra. Pihak perusahaan mitra merupakan perusahaan besar yang memberikan hak khusus kepada kelompok mitra untuk memasarkan barang atau jasa perusahaan yang dipasok oleh pengusaha besar mitra. Pola hubungan kemitraan keagenan dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Pola Kemitraan Keagenan (Sumber: Soemardjo *et al.* 2004)

5. Pola Kemitraan Kerjasama Operasional Agribisnis

Pola kemitraan kerjasama operasional agribisnis menurut Soemardjao *et al.* (2004) merupakan pola hubungan bisnis yang dijalankan oleh kelompok mitra dan perusahaan mitra dimana kelompok mitra menyediakan lahan, sarana, dan tenaga kerja. Pihak perusahaan mitra menyediakan biaya, modal, manajemen, dan pengadaan sarana produksi untuk mengusahakan atau membudidayakan suatu komoditas pertanian. Selain itu, perusahaan mitra juga berperan sebagai penjamin pasar produk dengan meningkatkan nilai tambah produk melalui pengolahan dan pengemasan. Pola kemitraan kerjasama operasional agribisnis dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Pola Kemitraan Kerjasama Operasional Agribisnis

(Sumber: Soemardjo *et al.* 2004)

Kemitraan juga mempunyai manfaat menurut Hafsa (2000) dalam Ekawati (2003) yang berkaitan dengan

1. Produktivitas, adanya kemitraan diharapkan mampu meningkatkan produktivitas.

Bagi perusahaan yang lebih besar, peningkatan produktivitas dapat dilakukan dengan dua cara yang pertama yaitu tingkat produksi (output) yang diharapkan dapat dicapai dengan mengurangi faktor input seperti target penjualan dapat dicapai dengan pengurangan tenaga kerja lapangan yang dimiliki oleh perusahaan, yaitu dengan menerapkan model pemasaran berjenjang (multilevel marketing) dimana kegiatan pemasaran dapat dilakukan oleh pemasar lepas atau perusahaan mandiri.

Model pemasaran berjenjang pada sektor pertanian dilaksanakan dalam pola PIR dimana perusahaan besar mengoperasikan kapasitas pabriknya

secara *full capacity*, tanpa perlu memiliki lahan dan pekerja lapangan sendiri, karena biaya untuk keperluan tersebut ditanggung oleh petani plasma peserta program PIR. Cara kedua yang dilakukan untuk meningkatkan produktivitas bagi perusahaan besar adalah dengan meningkatkan produksi (output) dengan menggunakan sumberdaya sendiri yang sama atau tetap baik dalam jumlah maupun kualitasnya. Bagi perusahaan kecil atau petani secara individu, peningkatan produktivitas biasanya dicapai secara terus-menerus yaitu dengan menambah unsur input baik secara kualitas maupun kuantitasnya dengan tujuan bahwa dalam jumlah tertentu akan mampu memperoleh output dalam jumlah dan kualitas berlipat. Secara berkelompok, perusahaan kecil atau petani dapat meningkatkan produktivitasnya dengan cara mengurangi atau menekan faktor input.

Hal tersebut dapat terjadi pada input yang dapat digunakan secara bersama seperti penggunaan traktor milik kelompok, memberantas hama penyakit, biaya pemeliharaan irigasi, biaya pengangkutan sarana produksi dan hasil per unit apabila dilakukan dalam jumlah besar, pergudangan, menjual secara bersama, dan lainnya.

2. Jaminan Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas

Produk akhir dari kemitraan ditentukan oleh dapat atau tidaknya suatu produk diterima oleh pasar. Indikator diterimanya suatu produk di pasar adalah kesesuaian mutu yang diinginkan oleh konsumen (*market driven quality* atau *consumer driven quality*). Loyalitas konsumen hanya dapat dicapai apabila ada jaminan mutu dari suatu produk. Jaminan kualitas semakin terasa apabila produk yang dihasilkan dapat masuk ke pasar dunia (diekspor). Kualitas, kuantitas, dan kontinuitas erat kaitannya dengan efisiensi dan produktivitas yang menentukan terjaminnya pasokan pasar dan pada gilirannya menjamin keuntungan perusahaan mitra yang memerlukan manajemen yang mantap mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi dan disertai dengan prosedur dan petunjuk teknis yang jelas dan disiplin yang ketat sehingga apabila kualitas, kuantitas, dan kontinuitas berhasil dilaksanakan, dapat menyempurnakan pelaksanaan kemitraan selanjutnya.

3. Sosial

Kondisi ideal perekonomian suatu negara adalah apabila mayoritas aset produksi berada dan bergeser di level usaha kecil maupun menengah. Hal tersebut dikarenakan kelas kecil dan menengah diharapkan dapat tumbuh sebagai komunitas penggerak kemajuan suatu negara. Menumbuhkan pengusaha di tingkat kecil dan menengah merupakan suatu strategi untuk mencapai kondisi ideal perekonomian di Indonesia. Salah satu cara untuk menumbuhkan pengusaha kelas kecil tersebut dengan melakukan kemitraan karena kemitraan usaha bukan hanya memberikan dampak positif dengan saling menguntungkan tetapi juga dapat memberikan dampak sosial (*social benefit*) yang cukup tinggi.

Adanya dampak sosial yang cukup tinggi tersebut dapat menghindarkan masyarakat dari kecemburuan sosial yang bisa berkembang menjadi gejolak sosial akibat ketimpangan. Selain itu, dengan melalui kemitraan juga dapat menghasilkan persaudaraan antar pelaku ekonomi yang berbeda status yang merupakan perwujudan dari keadilan sosial dan keadilan ekonomi seperti yang tertera dalam UUD 1945.

4. Efisiensi

Efisiensi dapat terjadi bila output tertentu dapat dicapai dengan input minimum. Efisiensi input dapat berbentuk waktu dan tenaga. Penerapan dalam kemitraan, perusahaan besar dapat menghemat tenaga dalam mencapai target tertentu dengan menggunakan tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan kecil. Sebaliknya perusahaan yang lebih kecil mempunyai kelemahan dalam hal kemampuan teknologi dan sarana produksi, sehingga dengan bermitra akan mampu menghemat waktu produksi melalui teknologi dan sarana produksi yang dimiliki oleh perusahaan besar. Mekanisasi pertanian dalam penyiapan lahan yang dimiliki oleh petani plasma dimana perusahaan inti menyediakan mesin pertanian sehingga petani dapat mempercepat dan memperluas areal tanam dengan tenaga yang tersedia dan mampu memberikan hasil yang diharapkan sesuai dengan kapasitas produksi yang ditargetkan oleh perusahaan.

5. Ketahanan Ekonomi Nasional

Pokok permasalahan dalam kemitraan adalah upaya pemberdayaan pelaku mitra yang lemah yaitu pengusaha kecil, atau dengan kata lain terciptanya kesetaraan dalam posisi tawar antar pelaku usaha yang memerlukan usaha konkret sehingga mendorong terlaksananya kemitraan usaha sekaligus sebagai model terciptanya kemitraan usaha. Pendorong kemitraan usaha yang sering dilakukan adalah dengan menciptakan suasana kondusif berupa peraturan, mewujudkan model atau pola kemitraan yang sesuai, dengan menyediakan prasarana penunjang seperti listrik, sarana transportasi, sarana komunikasi, dan sebagainya.

Harapan dari tersedianya upaya dan fasilitas fisik adalah terciptanya kemitraan. Produktivitas, efektivitas, dan efisiensi akan meningkat yang akan mempengaruhi peningkatan pendapatan dan kesejahteraan para pelaku kemitraan. Adanya peningkatan pendapatan akan dapat mempengaruhi tingkat kesejahteraan dan terciptanya pemerataan yang lebih baik sehingga mampu mengurangi timbulnya kesenjangan ekonomi antar pelaku yang terlibat dalam kemitraan usaha yang dapat mendorong peningkatan ketahanan ekonomi secara nasional.

6. Risiko

Setiap kegiatan bisnis atau usaha selalu terdapat risiko. Risiko yang terdapat pada kegiatan bisnis atau usaha dapat diminimalisir dengan menjalin kemitraan. Pihak yang bermitra akan menanggung risiko secara proposional sesuai dengan besarnya modal dan keuntungan yang akan diperoleh. Berdasarkan teori manajemen risiko yang dilihat dari sudut finansial perusahaan besar biasanya menerapkan falsafah “tidak menaruh seluruh telurnya dalam keranjang (*do not put your all eggs in one basket*)” yang artinya dengan modal yang ada diusahakan untuk mendiversifikasi usahanya dalam beberapa kegiatan yang mudah dicapai apabila perusahaan tersebut bekerjasama atau bermitra dengan pihak lain.

Bagi pihak perusahaan kecil atau petani *risk sharing* dapat terlaksana apabila memperoleh mitra usaha yang betul-betul mampu menjamin penyerapan hasil produksi yang dapat menghindarkan dari kerugian akibat

kelebihan hasil dan penurunan harga. Risiko yang ditanggung secara bersama bukan hanya membagi risiko secara proporsional sehingga lebih ringan melalui *risk sharing*, tetapi lebih mengandung makna senasib sepenanggungan sehingga eksistensi perusahaan yang bermitra menjadi lebih besar yang dapat berdampak pada pengurangan risiko.

2.2.2 Konsep Kepuasan Kemitraan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan berarti pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan berarti pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2000). Kepuasan kemitraan muncul ketika perusahaan inti dan plasma memperoleh hasil yang sesuai dengan apa yang diharapkan dan memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak sehingga memunculkan rasa puas atau senang. Teori perilaku kepuasan kemitraan banyak didefinisikan dari perspektif terhadap hasil yang diperoleh. Dikatakan puas jika proses kemitraan berjalan sesuai dengan yang diharapkan yang dapat memberikan nilai bagi pihak penyedia jasa dalam hal ini adalah perusahaan dan produsen yang dalam hal ini adalah petani tebu. Nilai yang diinginkan bisa berasal dari produk, pelayanan, atau sistem yang telah dirasakan oleh pelaku kemitraan.

2.2.3 Konsep Loyalitas

Menurut Griffin (1996) tentang loyalitas adalah pelanggan yang lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan transaksi secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Sedangkan menurut Indrayani (2004:168-179), loyalitas mempunyai beberapa tingkatan dari loyalitas paling rendah hingga loyalitas yang paling tinggi, semaki tinggi loyalitas mereka sulit untuk dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti perubahan harga, produk, dll.

Disebutkan oleh Irawan (2002:37-76) bahwa faktor-faktor loyalitas dapat dipengaruhi oleh beberapa variable, misalnya:

- a. Harga
- b. Kualitas pelayanan

c. Perolehan kemudahan-kemudahan

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya sebagaimana diungkapkan oleh Griffin dalam Hurriyati (2005:130) , pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
- b. Membeli diluar lini produk/jasa.
- c. Merekomendasikan produk lain.
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

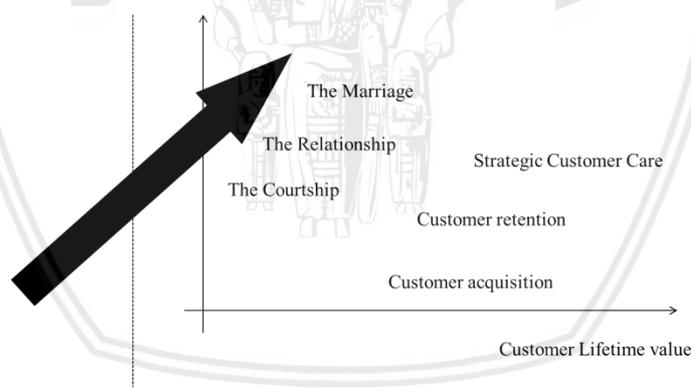
Proses seorang calon pelanggan menjadi pelanggan yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan.

1. Tahapan Loyalitas menurut Hermawan Kertajaya. Loyalitas menurut Hermawan (dalam Hurriyati : 2005) merupakan manifestasi dari kebutuhan fundamental manusia untuk memiliki, men-*support*, mendapatkan rasa aman dan membangun keterikatan serta menciptakan *emotional attachment*. Hermawan Kertajaya membagi tahapan loyalitas mulai dari *terrorist customer* sampai *advocator customer*. Lebih jelasnya tingkatan tersebut adalah sebagai berikut :

- a. *Terrorist Customer*. Adalah pelanggan yang suka menjelekjelekan merek perusahaan dikarenakan tidak suka atau pernah tidak puas dengan layanan yang diberikan perusahaan. Pelanggan seperti ini bersikap seperti teroris yang suka menyusahkan perusahaan.
- b. *Transactional Customer*, yaitu pelanggan yang memiliki hubungan dengan perusahaan yang sifatnya sebatas transaksi. Pelanggan seperti ini membeli satu atau dua kali, sesudah itu dia tidak mengulangi pembeliannya atau apabila melakukan pembelian lagi sifatnya kadang-kadang. Pelanggan yang memiliki sifat seperti ini mudah datang dan pergi karena tidak memiliki *relationship* yang baik dengan produk/merek perusahaan. Basis *relationship* adalah transaksional.
- c. *Relationship Customer*, di mana tipe pelanggan ini nilai ekuitasnya lebih tinggi di banding dua jenis pelanggan di atas. Pelanggan jenis ini telah

melakukan *repeat buying* dan pola hubungannya dengan produk atau merek perusahaan adalah relasional.

- d. *Loyal Customer*, pelanggan jenis ini tidak hanya melakukan *repeat buying*, tapi lebih jauh lagi sangat loyal dengan produk dan merek perusahaan. Bila ada orang lain yang menjelekkkan perusahaan, pelanggan ini tetap bertahan, dia tetap bersama perusahaan seburuk apapun orang menjelekkkan perusahaan.
 - e. *Advocator Customer*. Jenis pelanggan yang terakhir adalah *advocator customer*, pelanggan dengan tingkatan tertinggi. Pelanggan semacam ini sangat istimewa dan *excellent*. Mereka menjadi aset terbesar perusahaan bila perusahaan memilikinya. *Advocator customer* adalah pelanggan yang selalu membela produk dan merek perusahaan, pelanggan yang menjadi juru bicara yang baik kepada pelanggan lain dan pelanggan yang marah apabila ada orang lain menjelek-jelekkkan merek perusahaan.
2. Tahapan Loyalitas menurut Stanley A. Brown. Menurut Stanley A. Brown (dalam Hurriyati : 2005) dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu :



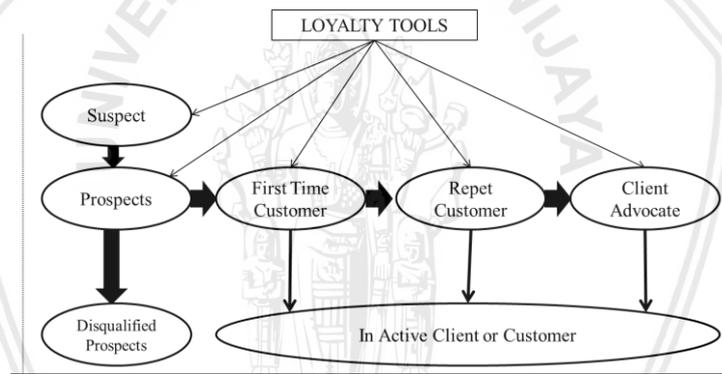
Gambar 9. Grafik Strategi Loyalitas Konsumen

Sumber : Brown (dalam Hurryati 2005)

- a. *The Courtship*. Pada tahap ini, hubungan yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan terbatas pada transaksi. Pelanggan masih mempertimbangkan produk dan harga. Apabila penawaran produk dan harga yang dilakukan pesaing lebih baik, maka mereka akan berpindah.
- b. *The Relationship*. Pada tahapan ini tercipta hubungan yang erat antara perusahaan dengan pelanggan. Loyalitas yang terbentuk tidak lagi didasarkan pada pertimbangan harga dan produk, walaupun tidak ada

jaminan konsumen akan melihat produk pesaing. Selain itu pada tahap ini terjadi hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

- c. *The Marriage*. Pada tahap ini hubungan jangka panjang telah tercipta dan keduanya tidak dapat dipisahkan. Loyalitas terbentuk akibat adanya tingkat kepuasan yang tinggi. Pada tahapan ini pelanggan akan terlibat secara pribadi dengan perusahaan dan loyalitas tercipta seiring dengan kepuasan terhadap perusahaan dan ketergantungan pelanggan. Tahapan Marriage yang sempurna diterjemahkan kedalam Advocate Customer, yaitu pelanggan yang merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain dan memberikan masukan kepada perusahaan apabila terjadi ketidakpuasan.
3. Tahapan Loyalitas menurut Jill Griffin. Sementara itu Griffin dalam (Hurryati, 2005) membagi tahapan loyalitas pelanggan sebagai berikut :



Gambar 10. Profit Generator System

Sumber : Griffin (dalam Hurryati 2005)

- a. *Suspect* meliputi semua orang yang mungkin akan membeli barang/ jasa perusahaan tetapi belum tahu apapun mengenai perusahaan dan barang/jasa yang ditawarkan.
- b. *Prospect* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk dan jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Para *prospect* ini meskipun mereka belum melakukan pembelian, mereka telah mengetahui keberadaan perusahaan dan barang/jasa yang ditawarkan, karena seseorang telah merekomendasikan barang/jasa tersebut padanya.
- c. *Disqualified Prospects* yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan barang/jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang/ jasa

tersebut atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang/jasa tersebut.

- d. *First time customers* yaitu pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya. Mereka masih menjadi pelanggan yang baru. *Repeat customers* yaitu pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk sebanyak dua kali atau lebih. Mereka adalah yang melakukan pembelian atas produk yang sama sebanyak dua kali, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda pula.
- e. *Clients*. *Clients* membeli semua barang/jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing. *Advocates*. Seperti halnya *clients*, *advocates* membeli barang/ jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur. Selain itu, mereka mendorong teman-teman mereka agar membeli barang/jasa perusahaan atau merekomendasikan perusahaan tersebut pada orang lain. Dengan begitu secara tidak langsung mereka telah melakukan pemasaran untuk perusahaan dan membawa konsumen untuk perusahaan. Tahapan loyalitas yang diungkapkan Griffin tersebut dikenal dengan istilah *Profit Generator System*.

3. KERANGKA TEORITIS

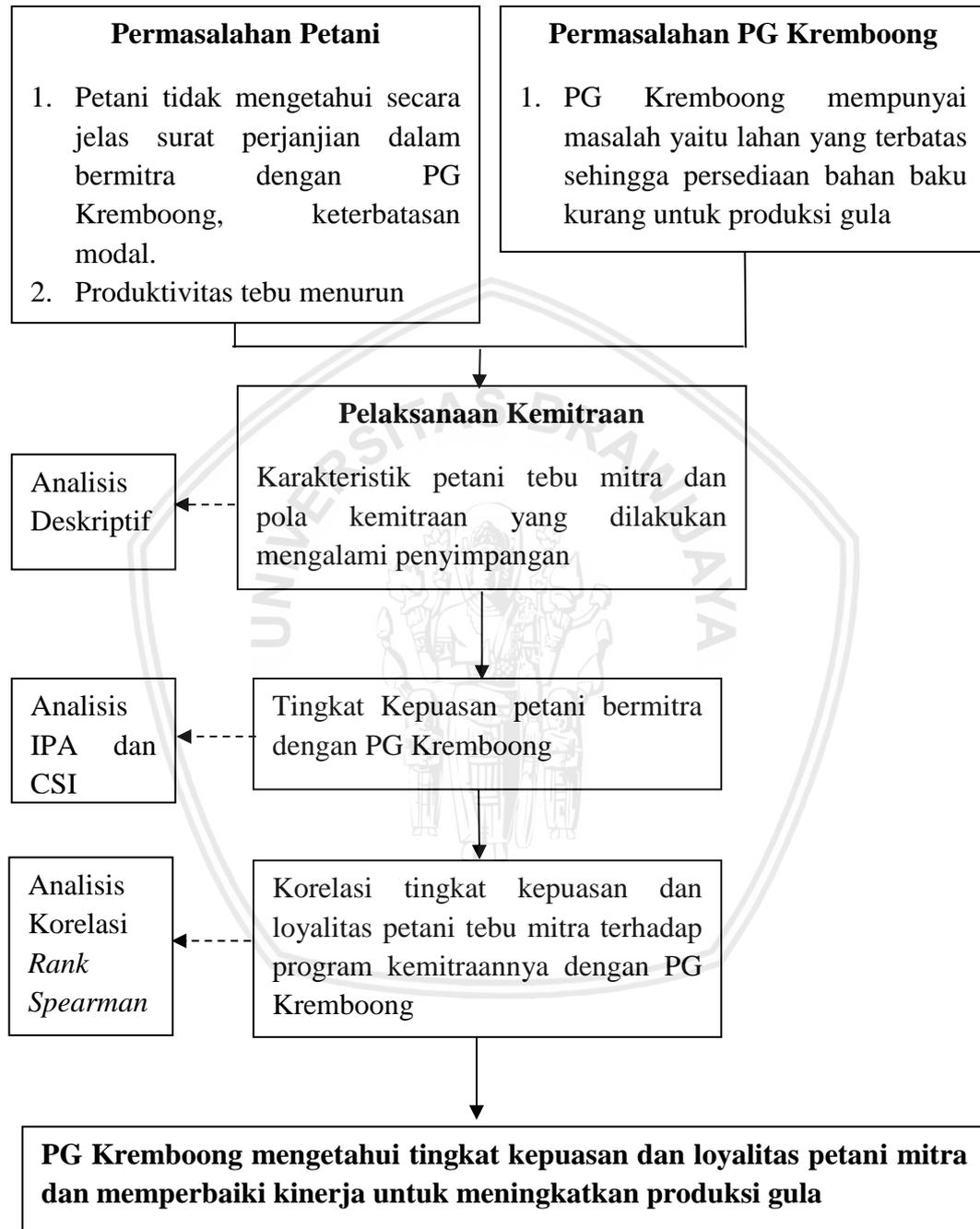
3.1 Kerangka Pemikiran

Lahan TS yang diolah oleh PG Kremboong tidak dapat memenuhi kebutuhan produksi sehingga perlu adanya pasokan bahan baku tebu dari luar. Salah satunya yaitu dari petani tebu yang bermitra dengan PG Kremboong. Bentuk kemitraan yang terjalin diharapkan dapat memberikan keuntungan pada kedua pihak. Akan tetapi, terjadi penyimpangan seperti ketidaksesuaian kualitas tebu yang dikirim petani mitra ke PG Kremboong karena kurang mengetahui secara jelas perjanjian dalam bermitra dan masih adanya petani yang hanya mendaftarkan diri menjadi petani mitra kemudian tidak menandatangani perjanjian kontrak dan masih adanya petani mitra yang menjual tebu hasil produksinya ke PG lain. Penyimpangan dari segi PG Kremboong terhadap pelaksanaan kemitraan dapat dilihat dari kurangnya respon dan perhatian dari PG Kremboong kepada petani tebu mitra. Hal tersebut mengakibatkan petani kesulitan dalam menghadapi permasalahan selama proses budidaya berlangsung.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat beberapa permasalahan atau penyimpangan kemitraan yang terjadi antara pihak pabrik gula dengan petani mitra, akan tetapi petani mitra mempunyai pertimbangan untuk tetap bermitra dengan pabrik gula karena mendapat bantuan modal dan meningkatkan keuntungan serta untuk menambah wawasan pengetahuan dalam budidaya tebu yang baik agar resiko kegagalan yang dihadapi lebih rendah. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan petani yang bermitra dengan PG Kremboong dan hal-hal yang akan dipertimbangkan oleh petani untuk tetap bermitra dengan PG Kremboong.

Sehingga perlu adanya evaluasi terhadap pelaksanaan kemitraan yang meliputi realisasi hak dan kewajiban, kendala-kendala dan alternatif permasalahan tersebut. Analisis tingkat kepuasan petani tebu mitra dilakukan dengan menilai tingkat harapan dan tingkat pelaksanaan kemitraan terhadap atribut-atribut kepuasan yang menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*. Perhitungan mengenai kepuasan terhadap atribut kemitraan juga dilakukan dengan menggunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*), serta melihat hubungan atau korelasi antara kepuasan dengan loyalitas menggunakan

korelasi *product moment*. Uraian diatas digambarkan dalam kerangka pemikiran pada Gambar 11.



Keterangan :

- = Alur analisis
 - - - - -> = Metode analisis data

Gambar 11. Kerangka Berpikir

3.2 Hipotesis

Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori atau konsep, maka hipotesis yang diajukan untuk diteliti adalah :

1. Petani mitra memiliki karakteristik tertentu dalam bermitra dengan PG Kremboong.
2. Pola kemitraan yang dijalin petani dengan PG Kremboong adalah pola kemitraan inti-plasma.
3. Petani mempunyai pertimbangan untuk tetap bermitra dengan PG Kremboong.
4. Tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas mempunyai hubungan yang kuat.

3.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus, dan tidak meluas, penulis membatasi penelitian ini pada:

1. Pemilihan responden yang merupakan petani tebu mitra yang berada pada Kabupaten Sidoarjo, terdiri dari Kecamatan Krembung, Prambon, Tulangan dan Porong.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang diamati yaitu informasi mengenai karakteristik petani yang bermitra dengan PG Kremboong antara lain : jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status kepemilikan lahan, dan lama bermitra. Selain itu variabel yang diamati adalah tingkat kepuasan petani yang terdiri dari beberapa variabel, antara lain : prosedur penerimaan petani mitra, kualitas bibit yang akan ditanam, frekuensi pelaksanaan pembinaan, bantuan mendapatkan kredit, kejujuran PG terhadap rendemen, kecepatan pembayaran hasil panen, realisasi pake kredit, kecepatan waktu giling, dan kompensasi serta sanksi. Variabel terakhir yang diamati adalah tingkat loyalitas petani. Variabel tersebut didefinisikan terlebih dahulu untuk memudahkan pengumpulan data. Definisi variabel tersebut telah diringkas kedalam sebuah tabel agar lebih mudah memahaminya, kemudian dilakukan pengukuran pada setiap variable yang telah didefinisikan untuk memudahkan dalam pengelompokan. Berikut ini adalah tabel definisi operasional dan pengukuran variabel :

Tabel 1. Definisi Operasional dan Perhitungan Variabel

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
Karakteristik petani tebu mitra	Jenis kelamin	Karakteristik biologis yang dimiliki oleh responden sebagaimana yang tercantum dalam kartu identitas.	Skor diberikan berdasarkan kriteria : 1 = Laki-laki 2 = Perempuan
	Usia	Rentang hidup responden mulai dari masa kelahiran hingga penelitian ini dilakukan. Usia responden dikategorikan berdasarkan sebaran data responden di lapangan.	Skor diberikan berdasarkan kriteria : 1 = Kategori usia muda: < 45 tahun (39-44 tahun) 2 = Kategori usia sedang: 45-62 tahun (45-50 tahun, 51-58 tahun, 57-62 tahun) 3 = Kategori usia tua: > 62 tahun (63-68 tahun, 69-74 tahun)
	Tingkat pendidikan	Jenis pendidikan formal tertinggi yang pernah diikuti oleh responden.	Skor diberikan berdasarkan kriteria : 1 = Tingkat pendidikan tergolong rendah: SD 2 = Tingkat pendidikan tergolong sedang: SMP 3 = Tingkat pendidikan tergolong tinggi: ≥ SMA (SMA, dan Perguruan tinggi)
	Status kepemilikan lahan	Status kepemilikan lahan adalah lahan yang digarap oleh petani tebu yang merupakan milik sendiri atau menyewa.	Skor diberikan berdasarkan kriteria : 1 = Milik sendiri 2 = Bukan milik sendiri
	Lama bermitra	Rentang waktu petani dalam melakukan mitra dengan PG Kremboong	Skor diberikan berdasarkan kriteria : 1 = 2-10 tahun 2 = 11-19 tahun

Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
Kepuasan Petani	Prosedur penerimaan petani mitra	Syarat dan cara yang harus dipenuhi oleh petani sebelum bermitra dengan PG Kremboong	<p data-bbox="1599 268 2013 363">3 = 20-28 tahun 4 = 29-37 tahun 5 = 38-46 tahun</p> <p data-bbox="1599 373 2013 1075">Kepentingan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut prosedur penerimaan mitra pabrik gula (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut prosedur penerimaan mitra pabrik gula (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan prosedur penerimaan mitra pabrik gula (2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut prosedur penerimaan mitra pabrik gula. (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut prosedur penerimaan mitra pabrik gula</p> <p data-bbox="1599 1085 2013 1348">Kinerja 5 = Sangat mudah, jika prosedur penerimaan sangat mudah, jelas 4 = Mudah, jika , jika prosedur penerimaan mudah, jelas 3 = Cukup mudah, jika prosedur penerimaan cukup mudah, jelas 2 = Kurang mudah, jika prosedur</p>



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			penerimaan kurang mudah, kurang jelas 1 = Sangat tidak mudah, jika prosedur penerimaan sangat sulit dan tidak jelas
	Kualitas bibit tebu yang akan ditanam	Kualitas bibit tebu yang diberikan oleh pihak PG Kremboong sebagai bentuk bantuan untuk mendapatkan hasil tebu yang sesuai kriteria	Keputusan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut kualitas bibit tebu (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut kualitas bibit tebu (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan kualitas bibit tebu (2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut kualitas bibit tebu (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut kualitas bibit tebu Kinerja 5 = Sangat berkualitas, jika bibit yang diberikan cepat tumbuh dan menghasilkan tebu dengan kualitas yang baik, jumlah sesuai kebutuhan dan diperoleh tepat waktu 4 = Berkualitas, jika bibit yang diberikan cepat tumbuh, menghasilkan tebu dengan kualitas yang baik dan tepat waktu



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			3 = Cukup berkualitas, jika bibit yang diberikan dapat diperoleh tepat waktu 2 = Kurang berkualitas, jika bibit yang diberikan menghasilkan kualitas yang kurang baik 1 = Sangat tidak berkualitas, jika sulit untuk mendapatkan bibit yang telah disediakan
	Frekuensi pelaksanaan pembinaan dan pendampingan dari PG ke petani mitra	Sering tidaknya PG Kremboong melakukan pembinaan dan pendampingan kepada petani mitra terkait dengan budidaya tebu hingga panen	Keperntingan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut frekuensi pembinaan dan pendampingan oleh PG (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut frekuensi pembinaan dan pendampingan oleh PG (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan frekuensi pembinaan dan pendampingan oleh PG (2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut frekuensi pembinaan dan pendampingan oleh PG (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut frekuensi pembinaan dan pendampingan oleh PG Kinerja 5 = Sangat sering melakukan



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			pembinaan dan pendampingan, jika frekuensi sebulan sekali 4 = Sering melakukan pembinaan dan pendampingan, jika frekuensi 3 bulan sekali 3 = Cukup sering melakukan pembinaan dan pendampingan, jika frekuensi 6 bulan sekali 2 = Kurang sering melakukan pembinaan dan pendampingan, jika frekuensi setahun sekali 1 = Tidak pernah melakukan pembinaan dan pendampingan, jika tidak pernah melakukan pembinaan
	Bantuan mendapatkan kredit	Pemberian kemudahan dari pihak PG kepada petani terkait pengajuan kredit kepada bank untuk melakukan usaha tani tebu	Kepentingan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut bantuan kredit (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut bantuan kredit (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan bantuan kredit (2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut bantuan kredit (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut bantuan kredit Kinerja



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
	Kejujuran dari pihak PG	Terbukanya PG terhadap	<p>5 = Sangat memudahkan, jika PG Kremboong memberikan kemudahan dalam mendapatkan bantuan kredit dari bank untuk melakukan usahatani tebu</p> <p>4 = Memudahkan petani mitra, jika terdapat bantuan yang diberikan PG Kremboong dalam mendapatkan bantuan kredit dari bank dengan ketentuan yang mudah diterima dan dipenuhi petani.</p> <p>3 = Cukup memudahkan petani mitra, jika terdapat bantuan yang diberikan PG Kremboong dalam mendapatkan bantuan kredit dari bank dengan ketentuan yang cukup mudah diterima dan dipenuhi petani.</p> <p>2 = Tidak memberikan manfaat bagi petani mitra, jika bantuan dari PG Kremboong dalam mendapatkan bantuan kredit dari bank tidak sesuai dengan yang diperlukan petani tebu mitra.</p> <p>1 = Sangat mengecewakan petani mitra, jika bantuan yang seharusnya dilakukan oleh PG Kremboong dalam mendapatkan bantuan kredit dari bank tidak dilakukan seperti seharusnya.</p>
			Kepentingan



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
		rendemen	(5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut kejujuran dari pihak PG (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut kejujuran dari pihak PG (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan kejujuran dari pihak PG (2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut kejujuran dari pihak PG (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut kejujuran dari pihak PG Kinerja 5 = Sangat memuaskan, jika PG Kremboong sangat terbuka 4 = Memuaskan, jika PG Kremboong terbuka 3 = Cukup memuaskan, jika PG Kremboong cukup terbuka 2 = Kurang memuaskan jika PG Kremboong kurang terbuka 1 = Sangat tidak memuaskan jika PG Kremboong tertutup
	Kecepatan pembayaran hasil panen	Pengembalian uang hasil penggilingan tebu dari pihak PG ke petani mitra	Kepentingan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut kecepatan pembayaran hasil panen (4) Penting : Jika konsumen

Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			<p>mementingkan atribut kecepatan pembayaran hasil panen</p> <p>(3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan kecepatan pembayaran hasil panen</p> <p>(2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut kecepatan pembayaran hasil panen</p> <p>(1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut kecepatan pembayaran hasil panen</p> <p>Kinerja</p> <p>5 = Sangat sesuai dan tepat waktu, jika pembayaran hasil panen tebu oleh PG Kremboong dilakukan sebelum tepat waktu dengan cara yang telah disepakati sesuai harga yang telah ditetapkan.</p> <p>4 = Sesuai kesepakatan, jika pembayaran hasil panen tebu oleh PG Kremboong tepat waktu dengan cara yang telah disepakati sesuai harga yang telah ditetapkan.</p> <p>3 = Cukup sesuai, jika pembayaran hasil panen tebu sesuai dengan harga yang telah disepakati.</p> <p>2 = Tidak tepat waktu, jika</p>



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			<p>pembayaran hasil panen tebu oleh PG Kremboong dilakukan tidak tepat waktu. 1 = Sangat mengecewakan dan terlalu lama, jika pembayaran hasil panen tebu oleh PG Kremboong ditunda-tunda dengan berbagai alasan secara sepihak.</p>
	<p>Realisasi paket kredit (pupuk, tebang/angkut)</p>	<p>Petani mendapatkan paket kredit sesuai dengan RDKK yang telah disusun</p>	<p>Kepentingan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut realisasi paket kredit (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut realisasi paket kredit (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan realisasi paket kredit (2) Kurang Penting : Jika konsumen kurang mementingkan atribut realisasi paket kredit (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut realisasi paket kredit Kinerja 5 = Sangat memuaskan, jika petani mendapatkan paket kredit (pupuk, tebang/angkut) dengan jumlah, waktu dan spesifikasi yang tepat</p>



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			4 = Memuaskan, jika jika petani mendapatkan paket kredit (pupuk, tebang/angkut) dengan spesifikasi dan waktu yang tepat 3 = Cukup memuaskan, jika jika petani mendapatkan paket kredit (pupuk, tebang/angkut) dengan jumlah dan waktu yang tepat 2 = Tidak memuaskan, jika jika petani mendapatkan paket kredit (pupuk, tebang/angkut) tidak pada waktu yang tepat 1 = Sangat tidak memuaskan, jika tidak mendapatkan paket kredit (pupuk, tebang/angkut)
	Kecepatan waktu giling	Pabrik gula mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani	Kepentingan (5) Sangat Penting : Jika konsumen sangat mementingkan atribut mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani (4) Penting : Jika konsumen mementingkan atribut mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani (3) Cukup Penting : Jika konsumen cukup mementingkan mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani (2) Kurang Penting : Jika



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
			konsumen kurang mementingkan atribut mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani (1) Tidak Penting : Jika konsumen tidak mementingkan atribut mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani Kinerja 5 = Sangat memuaskan, jika pabrik gula mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani dan digiling <12 jam 4 = Memuaskan, jika pabrik gula mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani dan digiling >12 jam dan <24 jam 3 = Cukup memuaskan, jika pabrik gula mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani dan digiling setelah 24 jam 2 = Tidak memuaskan, jika pabrik gula tidak mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani dan digiling >24 jam 1 = Sangat tidak memuaskan, jika pabrik gula tidak mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani dan digiling >36 jam
	Kompensasi dan sanksi kepada petani tebu mitra	Memenuhi bonus atau kompensasi dan sanksi kepada petani tebu	Kepentingan (5) Sangat Penting : Jika petani



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
		mitra	<p>sangat mementingkan atribut bonus dan sanksi kepada petani tebu mitra</p> <p>(4) Penting : Jika petani mementingkan atribut bonus dan sanksi kepada petani tebu mitra</p> <p>(3) Cukup Penting : Jika petani cukup mementingkan bonus dan sanksi kepada petani tebu mitra</p> <p>(2) Kurang Penting : Jika petani kurang mementingkan atribut hak dan kewajiban PG Kremboong</p> <p>(1) Tidak Penting : Jika petani tidak mementingkan atribut bonus dan sanksi kepada petani tebu mitra</p> <p>Kinerja</p> <p>5 = Sangat baik, jika PG Kremboong sangat memenuhi bonus dan sanksi kepada petani tebu mitra sesuai SOP dan jumlah yang telah disepakati</p> <p>4 = Baik, jika PG Kremboong memenuhi bonus dan sanksi disesuaikan dengan hasil tebu yang dihasilkan petani</p> <p>3 = Cukup baik, jika PG Kremboong cukup hanya memenuhi bonus saja</p> <p>2 = Tidak baik, jika PG Kremboong hanya memenuhi sanksi saja</p>



Tabel 1. Lanjutan

Konsep	Variabel	Definisi operasional variabel	Pengukuran variabel
Loyalitas petani			1 = Sangat tidak baik, jika PG Kremboong tidak memenuhi bonus dan sanksi kepada petani tebu mitra
	Berkomitmen tidak akan pindah ke PG lain	Petani tidak akan berpindah mitra ke PG lain dan berkomitmen untuk tetap mengirimkan hasil panen ke PG Kremboong	5 = Sangat setuju 4 = Setuju 3 = Ragu-ragu 2 = Tidak setuju 1 = Sangat tidak setuju
	Bermitra lagi dengan PG Kremboong	Petani mendaftar lagi sebagai petani mitra pada periode tanam selanjutnya ke PG Kremboong	5 = Sangat setuju 4 = Setuju 3 = Ragu-ragu 2 = Tidak setuju 1 = Sangat tidak setuju
	Merekomendasikan kemitraannya ke petani lain	Petani mitra merekomendasikan ke petani non mitra untuk mengikuti program kemitraan ke PG Kremboong	5 = Sangat setuju 4 = Setuju 3 = Ragu-ragu 2 = Tidak setuju 1 = Sangat tidak setuju



4. METODE PENELITIAN

4.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) di PG Kremboong. PG Kremboong berada di Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur dan merupakan salah satu unit usaha dari PTPN X yang bermitra dengan petani tebu, selain itu PG Kremboong juga berada pada urutan nomor 5 dari 9 pabrik gula lainnya jika dilihat dari prestasi kinerja. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian tentang kepuasan petani dalam bermitra dengan harapan ingin mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas petani tebu terhadap program kemitraan yang dijalin sehingga PG Kremboong dapat meningkatkan prestasi kinerja dan meningkatkan produktivitas gula. Waktu pengambilan data dilaksanakan pada bulan Januari hingga Februari 2019.

4.2 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan petani menggunakan panduan kuisisioner (Lampiran 1 dan Lampiran 2). Penentuan sampel dilakukan pada petani tebu yang bermitra dengan PG Kremboong. Metode yang digunakan adalah *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2001:57). Banyaknya populasi petani yang bermitra dengan PG Kremboong sebanyak 376 petani dengan pembagian wilayah kerja PG yaitu di Kabupaten Sidoarjo dan Kabupaten Mojokerto. Kabupaten Sidoarjo terdiri dari beberapa kecamatan, antara lain: wilayah Kecamatan Prambon dengan jumlah petani sebanyak 54 orang, Tulangan 40 orang, Krembung 57 orang, Porong 31 orang, dan Kabupaten Mojokerto terdiri dari Kecamatan Kutorejo 23 orang, Mojosari 29 orang, Punging 29 orang, Ngoro 51 orang, Bangsal 42 orang dan Pacet/Trawas 20 orang.

Berdasarkan populasi petani di setiap wilayah tersebut, penulis akan mengambil sampel petani yang berada di wilayah Kabupaten Sidoarjo, yaitu wilayah Kecamatan Prambon, Tulangan, Krembung, dan Porong sesuai dengan

batasan masalah yang telah dibuat. Banyaknya sampel yang digunakan akan dihitung menggunakan rumus Parel, *et al.* (1973).

$$n = \frac{N Z^2 \sigma^2}{N d^2 + Z^2 \sigma^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

Z = variabel normal pada tingkat kepercayaan yang diinginkan (90%)

σ^2 = varians populasi

d^2 = *standard error* (0,05)

Varians populasi (σ^2) yang tidak diketahui dilakukan estimasi dengan menggunakan sampel kecil sebanyak 30 orang (Agustina, 2013). Sehingga dapat ditentukan varians yang akan digunakan dan diperoleh varians sampel sebesar 0,31 yang kemudian dimasukkan kembali pada rumus parel untuk mencari jumlah sampel yang akan diambil menggunakan jumlah varians yang telah didapatkan. Sehingga diperoleh jumlah sampel sebesar 31 responden. Secara keseluruhan dalam penelitian ini ditetapkan jumlah sampel sebesar 31 responden yang berasal dari petani tebu mitra PG Kremboong di wilayah Kabupaten Sidoarjo.

4.3 Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Data primer yang diperoleh melalui wawancara kuesioner akan ditabulasikan dalam kerangka tabel yang telah dipersiapkan untuk selanjutnya dianalisis guna melihat karakteristik petani mitra yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status kepemilikan lahan tebu, dan lama bermitra dengan PG Kremboong dan pola kemitraan yang dijalankan.

2. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode ini merupakan suatu teknik penerapan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerjanya (*performance*). Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut pelayanan dinilai oleh petani. Tingkat kinerja digunakan untuk menilai seberapa besar kinerja atribut yang sudah dirasakan petani. Penentuan atribut yang dinilai dalam

penelitian ini didasarkan pada ketentuan mengenai hak dan kewajiban yang terdapat dalam kontrak kemitraan, wawancara pendahuluan dengan pihak perusahaan, dan studi literatur. Setiap atribut pernyataan diberikan skala 1 sampai 5.

Tabel 2. Skor atau Nilai Tingkat Harapan dan Kinerja Terhadap Atribut

Skor/Nilai	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Memuaskan
2	Tidak Penting	Tidak Memuaskan
3	Cukup Penting	Cukup Memuaskan
4	Penting	Memuaskan
5	Sangat Penting	Sangat Memuaskan

Sumber : Suprpto (2006)

Perbandingan penilaian tingkat kepentingan dan kinerja menghasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang menunjukkan tingkat kepuasan terhadap kinerja produk atau jasa yang dihasilkan. Rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan adalah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja atribut kemitraan

Yi = skor penilaian kepentingan pada setiap atribut pelaksanaan kemitraan

Jika dihasilkan nilai $Tki < 100\%$ berarti kinerja atribut belum memenuhi kepuasan petani. Sedangkan jika nilai $Tki \geq 100\%$ berarti kinerja atribut telah memenuhi kepuasan petani. Tahap selanjutnya penilaian kepentingan dan kinerja atribut yang diformulasikan kedalam diagram Kartesius. Tingkat kepentingan dan kinerja yang dimasukkan dalam diagram kartesius adalah skor rata-rata responden. Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X}_t = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y}_t = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_t = rata-rata skor penilaian kinerja atribut kemitraan

\bar{Y}_t = rata-rata skor penilaian kepentingan pada setiap atribut pelaksanaan kemitraan

n = jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis lurus yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) yang diperoleh dengan rumus :

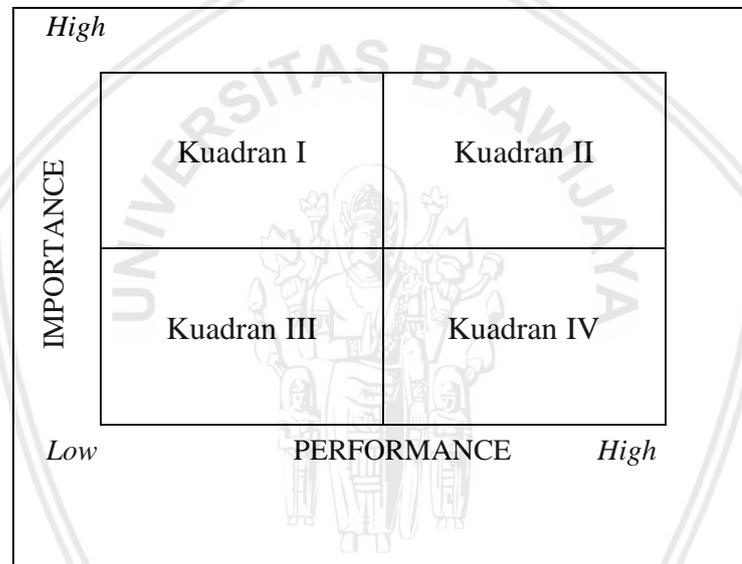
$$\bar{X} = \frac{\sum X_t}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_t}{K}$$

Keterangan:

\bar{x} = Rata-rata skor tingkat kinerja atribut kemitraan

\bar{y} = Rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut pelaksanaan kemitraan

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan petani plasma



Gambar 12. Diagram *Importance Performance Analysis* (Suprpto, 2006).

Keterangan:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai dengan harapan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini harus mendapat perhatian lebih atau diperbaiki sehingga kinerjanya meningkat.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden dan telah sesuai dengan yang dirasakan oleh responden, sehingga tingkat kepuasan

relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini harus dipertahankan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting pengaruhnya oleh responden dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh responden sangat kecil.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh responden dan dirasakan terlalu berlebihan sehingga atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dikurangi.

3. *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode ini digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut-atribut mutu jasa yang diukur. Pengukuran terhadap CSI diperlukan karena hasil pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada pelanggan dan diperlukan sebagai hal yang kontinyu. Atribut yang diukur dapat dibedakan untuk masing-masing industri, bahkan untuk masing-masing perusahaan. Ada empat langkah dalam menghitung CSI yakni sebagai berikut:

- a. *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS). Nilai berskala dari rata-rata tingkat harapan dan kinerja tiap anggota.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{n}$$

dan

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

Keterangan:

n = jumlah anggota responden

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

Y_i = nilai harapan atribut ke-i

- b. Membuat *Weight Factor* (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$MPS = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

p = jumlah atribut ke-p

i = atribut bauran pemasaran ke-i

- c. Membuat *Weight Score* (WS). Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan *Mean Performance Score* (MPS)

$$WS_i = WFi \times MPS_i$$

- d. Menentukan nilai CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{5} \times 100\%$$

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Nilai perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan rentang 100 persen akan mampu mengindikasikan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut yang diukur. Kisaran untuk rentang kepuasan konsumen adalah antara 1-100 persen. Skala yang digunakan dalam penentuan kepuasan konsumen adalah skala linear numeric. Langkah pertama yang dilakukan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen adalah dengan mencari rentang skala (RS) menggunakan rumus:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

keterangan:

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kategori yang akan dibuat

Rentang skala untuk penelitian ini dengan menggunakan rumus di atas adalah :

$$RS = \frac{100\% - 0\%}{5} = 20\%$$

Tingkat kepuasan secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan. Adapun kriterianya berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus adalah :

0,00 – 0,20 = tidak memuaskan

0,21 – 0,40 = kurang memuaskan

0,41 – 0,60 = cukup memuaskan

0,61 – 0,80 = memuaskan

0,81 – 1,00 = sangat memuaskan

4. Analisis Tabulasi Silang (*Crosstab*) dan Korelasi *Rank Spearman*

Tabulasi silang atau *Crosstab* adalah sebuah tabel silang yang terdiri dari satu baris atau lebih, dan dalam bentuk satu kolom atau lebih. Analisis tabulasi silang pada prinsipnya menyajikan data dalam bentuk tabulasi yang meliputi baris dan kolom dan data untuk penyajian *crosstab* adalah data berskala nominal atau kategori. Tabulasi silang digunakan untuk menganalisis hubungan antara karakteristik petani tebu mitra dengan kepuasan terhadap pelaksanaan program kemitraan dengan PG Kremboong. Kemudian dilakukan analisis korelasi *rank spearman* antara kepuasan petani tebu mitra dengan loyalitas.

Menurut Sugiyono (2013) menjabarkan Korelasi *rank spearman* sebagai berikut: “Korelasi *rank spearman* digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif bila masing-masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal, dan sumber data antar variabel tidak harus sama”. Adapun rumus korelasi *rank spearman* adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

r_s = Koefisien korelasi *rank spearman*

d_i = Selisih setiap *rank*

n = Banyaknya pasangan data

Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan rumus di atas, dapat diketahui tingkat pengaruh variabel X dan variabel Y. Sebagai bahan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Tabel 3. Nilai Koefisien Korelasi dan Interpretasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:250)



5. HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Keadaan Umum Lokasi Penelitian

5.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kabupaten Sidoarjo merupakan satu-satunya Kabupaten di Jawa Timur yang terletak diantara dua sungai besar yaitu sungai Porong (47 Km) dan sungai Surabaya (32,5 Km), sehingga terkenal dengan sebutan kota Delta. Secara geografis letak Kabupaten Sidoarjo adalah antara 112,5° – 112,9° Bujur Timur dan 7,3° – 7,5° Lintang Selatan, dengan batas wilayah :

1. Sebelah Utara : Kota Surabaya dan Kabupaten Gresik
2. Sebelah Timur : Selat Madura
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Pasuruan
4. Sebelah Barat : Kabupaten Mojokerto.

Secara administratif Kabupaten Sidoarjo terbagi atas 18 Kecamatan, 322 Desa dan 31 Kelurahan. Sementara itu desa-desa di Kabupaten Sidoarjo terbagi menjadi desa pedesaan (*rural area*) dan desa perkotaan (*urban area*). Seperti halnya daerah lain yang berada di sekitar garis khatulistiwa, Kabupaten Sidoarjo beriklim tropis dan mengenal 2 musim yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Musim kemarau berkisar antara Bulan Mei sampai Bulan September dan di Bulan Oktober sampai Bulan April adalah musim hujan. Suhu udara berkisar antara 20 s.d 35 derajat Celsius. Luas wilayah Kabupaten Sidoarjo adalah 71.424 Hektar dan berdasarkan karakteristik topografinya terbagi atas tiga kelas, yaitu :

1. 0 s.d 3 meter merupakan daerah pantai dan pertambakan yang berair asin / payau berada di belahan timur seluas 27.011,25 Hektar atau 37,82%;
2. 3 s.d 10 meter merupakan daerah bagian tengah sekitar jalan protokol yang berair tawar seluas 25.889 Hektar atau 36,24%; dan
3. 10 s.d 25 meter terletak di daerah bagian barat seluas 18.524 Hektar atau 25,95%.

Kondisi air ada dua jenis rasa air di Kabupaten Sidoarjo yaitu air asin dan air tawar, ada 8 kecamatan yang sebagian wilayahnya merupakan jenis air asin seluas 163,13 Km² dan 10 kecamatan murni air tawar. Penggunaan lahan adalah informasi yang menggambarkan sebaran pemanfaatan lahan yang ada di

Kabupaten Sidoarjo. Pola penggunaan lahan di Kabupaten Sidoarjo dapat diklasifikasikan menjadi 7 (tujuh) jenis penggunaan lahan yaitu permukiman, lahan sawah dan perikanan, pertambangan, industri (gudang, zona industri dan kawasan industri), fasilitas umum, perdagangan dan jasa, serta kawasan khusus militer. Potensi unggulan Kabupaten Sidoarjo mencakup berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pertanian. Potensi unggulan di sektor pertanian tahun 2014 meliputi berbagai komoditas yang patut dijadikan unggulan karena mempunyai peran yang cukup besar terhadap perekonomian daerah, produksi komoditas di Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Potensi Unggulan Kabupaten Sidoarjo Sektor Pertanian

Komoditas		Produksi (kw)	Produktivitas (kw/ha)
Padi		2.071.550	66,90
Jagung		12.660	52,53
Kedelai		20.150	15,69
Kacang hijau		44.116	12,48
Sayuran dataran rendah	Bayam	65.036	95
	Kangkung	39.090	70
	Sawi	45.098	110
Tebu		3.856.721	681

Sumber : LPPD (2014)

Komoditas tebu memiliki tingkat produksi tertinggi di Kabupaten Sidoarjo, sehingga tidak heran jika terdapat banyak Pabrik Gula di Kabupaten Sidoarjo (LPPD, 2014). Banyaknya pabrik gula yang didirikan di Kabupaten Sidoarjo bertujuan untuk menampung produksi tebu dari lahan milik petani yang kemudian digiling menjadi gula. Salah satu pabrik gula di Kabupaten Sidoarjo adalah PG Kremboong yang terletak di Desa Krembung, Sidoarjo.

5.1.2 Gambaran Umum Perusahaan

Pabrik Gula Kremboong yang berlokasi di Desa Krembung, Sidoarjo didirikan pada tahun 1847 sebagai suatu perusahaan swasta Belanda. Sejak didirikan pernah diadakan perbaikan dan penggantian peralatan, walaupun demikian pada saat ini masih terdapat alat-alat atau mesin-mesin yang dibuat pada tahun 1908. Selama usaha atau operasinya, maka nampak hasilnya cukup memuaskan, sampai jaman pendudukan Jepang pada tahun 1942 – 1945.

Pada jaman pendudukan Jepang, Pabrik Gula Kremboong juga digunakan untuk membuat peralatan perang. Tahun 1945 Jepang menyerah secara total kepada pemerintah sekutu, bangsa Indonesia memproklamkan kemerdekaannya

pada tanggal 17 Agustus 1945 maka Pabrik Gula Kremboong dikuasai oleh Pemerintah Republik Indonesia. Namun setelah Perang Dunia II pada tahun 1948, Indonesia kembali dikuasai oleh Belanda. Sehingga Pabrik Gula Kremboong pun dikuasai oleh Pemerintah Belanda.

Pada tahun 1950 Pabrik Gula Kremboong dibangun kembali dan mulai beroperasi. Dalam rangka perebutan Irian Barat (sekarang Papua) pada tahun 1957, maka semua perusahaan milik Belanda diambil kembali. Adapun kepengurusannya diserahkan kepada Pemerintah Pertanian dan Agraria dan selanjutnya dibentuklah “Perusahaan Perkebunan Negara Baru” atau disingkat PPN Baru, disamping perusahaan Perkebunan Lama.

Pada tahun 1968 PPN Baru menjadi Perusahaan Negara Perkebunan (PNP) dengan tekanan pada perusahaan negara, sedangkan pada tahun 1973 diadakan perubahan lagi menjadi Perseroan Terbatas Perkebunan (PTP). Dengan dibentuknya PTP ini maka dari dua Perusahaan Negara Perkebunan (PNP XXI dan PNP XXII) dilebur atau dijadikan satu menjadi PTP XXI – XXII.

Sejak diundangkannya UU No. 9 tahun 1969, maka mulai tahun 1974 secara berangsur-angsur diadakan pengalihan dan penyesuaian dari 28 PNP ini menjadi bentuk PTP (PERSERO). Diantaranya PNP XXI di wilayah ex Karesidenan Kediri digabung dengan PNP XXII di wilayah ex Karesidenan Surabaya menjadi P.T. Perkebunan XXI-XXII (PERSERO) atas dasar Peraturan Pemerintah No. 23 tahun 1973 tanggal 11 Mei 1973 Lembaran Negara RI tahun 1973 No. 29 Tambahan Berita Negara RI tanggal 2 - 6 - 1974 No. 16 sejak saat itu Pabrik Gula Kremboong menjadi salah satu Pabrik di bawah P.T.P XXI-XXII (PERSERO) dan sejak tanggal 11 maret 1996 PG Kremboong menjadi pabrik dibawah PT. Perkebunan Nusantara X (Persero) yang didirikan berdasarkan peraturan Pemerintah RI No. 15 tahun 1996 tentang pengalihan bentuk badan usaha milik Negara dari PT. Perkebunan (Persero) dan Akte Notaris Harun kamil SH No. 43 tanggal 11 Maret 1996, dikandung maksud untuk mewujudkan PT. Perkebunan sebagai organisasi BUMN yang mampu menghadapi tantangan masa depan dalam era globalisasi yang menuntut adanya peningkatan produktivitas, profesionalisme dan peningkatan daya saing yang tinggi disamping upaya efisiensi dan efektifitas usaha.

Dalam PTP XXI-XXII terdiri dari 11 pabrik gula yang terletak di pulau Jawa, diantaranya yaitu:

1. Pabrik Gula Kremboong di Sidoarjo, Jawa
2. Pabrik Gula Watoetoelis Krian di Sidoarjo, Jawa
3. Pabrik Gula Toelangan di Sidoarjo, Jawa
4. Pabrik Gula Gempolkrep di Mojokerto, Jawa
5. Pabrik Gula Djombang Baru di Jombang, Jawa
6. Pabrik Gula Tjoekir di Jombang, Jawa
7. Pabrik Gula Pesantren Baru di Kediri, Jawa
8. Pabrik Gula Meritjan di Kediri, Jawa
9. Pabrik Gula Ngadierjo di Kediri, Jawa
10. Pabrik Gula Kremboong di Tulungagung, Jawa
11. Pabrik Gula Lestari di Nganjuk, Jawa

Dan ada pula yang berada di Sumatera, yaitu:

1. Pabrik Gula Bunga Mayang di Lampung, Sumatera
2. Pabrik Gula Cinta Manis di Palembang, Sumatera

Sekarang PTP XXI-XXII diubah menjadi bagian dari PTP Nusantara X, sehingga menjadi 11 pabrik gula, karena dua pabrik gula yang ada di Sumatera menjadi bagian dari PTP Nusantara VII. Pada akhirnya, PTP Nusantara X (Persero) terdiri dari:

1. Ex PTP XXI-XXII (Unit Gula, beserta dua Rumah Sakit)
2. Ex PTP XXVII (Unit Tembakau, beserta satu Rumah Sakit)

Produk utama PG Kremboong adalah gula kristal putih dengan bahan baku utama tebu. Selain produk utama PG Kremboong juga memiliki produk sampingan dan juga limbah sebagai berikut:

1. Produk Sampingan

Produk sampingan berupa ampas tetes. Ampas sendiri digunakan untuk bahan bakar ketel, sedangkan tetes diambil oleh pihak ketiga untuk digunakan sebagai produk penyedap rasa.

2. Produk Limbah

Produk limbah yang dihasilkan dari PG Kremboong antara lain:

- a. Limbah padat, ada tiga produk yang dihasilkan limbah padat, yaitu:

- 1) Blotong, merupakan hasil pemisah gula pada rotary vakum filter di stasiun pemurnian. Limbah ini dimanfaatkan sebagai bahan pokok pupuk biokompos.
- 2) Abu, merupakan hasil pembakaran boiler, abu ini digunakan sebagai campuran biokompos dan sebagian ditimbun dibelakang pabrik.
- 3) Baggase (ampas), merupakan sisa tebu yang diambil niranya dimana nira merupakan cairan manis yang dihasilkan dari batang tebu. Limbah ini digunakan sebagai bahan bakar stasiun boiler.

b. Limbah cair

- 1) Limbah cair nonpolutan, merupakan limbah yang berasal dari kondensor, air pendingin tobong belarang, air pendingin pompa vakum, air pendingin sublimator, dan air injeksi.
- 2) Limbah cair polutan, merupakan limbah yang berasal dari stasiun gilingan, stasiun pemurnian, dan air spray dari dust collector, limbah cair ini diolah dalam water treatment.

c. Limbah gas

Limbah gas dihasilkan dari sisa pembakaran dari stasiun pembangkit pada ketel uap stroke 1 dan 2, dan ketel JTA, untuk mengatasi abu maka dipasang alat dust collector pada cerobong.

PG Kremboong memiliki visi dan misi yang harus dicapai sebagai perusahaan yang akan terus berkembang dan maju. Visi dan misi antara lain :

1. Visi PG Kremboong

Menjadi perusahaan agro industri terkemuka yang berwawasan lingkungan.

2. Misi PG Kremboong

- a. Berkomitmen menghasilkan produk berbasis bahan baku tebu dan tembakau yang berdaya saing tinggi untuk pasar domestik dan internasional dan berwawasan lingkungan.
- b. Berkomitmen menjaga pertumbuhan dan kelangsungan usaha melalui optimalisasi dan efisiensi di segala bidang.
- c. Mendedikasikan diri untuk selalu meningkatkan nilai-nilai perusahaan bagi kepuasan *stake holder* melalui kepemimpinan, inovasi, dan kerjasama tim serta organisasi yang profesional.

PG. Kremboong bertempat di Jalan Raya Krembung, Desa Krembung, Kecamatan Krembung, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, 61275, Indonesia. Pabrik ini berada \pm 20 km sebelah selatan Kabupaten Sidoarjo, pada ketinggian 7 meter dpl dan curah hujan 1,450-1,675 mm/tahun, serta jenis tanah alluvial (Sidoarjo) dan regusol (Mojokerto).

Pabrik gula yang berdiri sejak tahun 1847 ini tetap beroperasi hingga sekarang tanpa ada pemindahan lokasi didasari akan beberapa pertimbangan, yaitu:

1. Kemudahan dalam mendapatkan bahan baku utama untuk proses produksi.

Lingkungan sekitar PG. Kremboong yang berlokasi di desa Krembung ini sebagian besar adalah ladang tebu. Bahan baku utama pabrik gula adalah tebu, yang ditanam oleh petani PG. Kremboong sendiri dan ditanam oleh petani luar.

2. Kemudahan transportasi darat maupun air.

Transportasi yang digunakan untuk mengangkut bahan baku dan produk adalah truk. Jalan raya yang berada di desa Krembung cukup luas sehingga bisa digunakan untuk 2 arah. Adapun PG. Kremboong dekat dengan jalan tol yang dapat menghubungkan satu kota ke kota yang lain, contoh Jakarta, Jawa Barat. Selain transportasi darat, PG. Kremboong merupakan salah satu pabrik gula PTP Nusantara X yang dekat dengan kota Surabaya yang memiliki pelabuhan. Hal itu dapat dimanfaatkan untuk transportasi air untuk pengangkutan produk ke pulau lain, contoh Kalimantan.

3. Kemudahan perluasan pabrik karena lahan yang luas.

Lahan disekitar PG. Kremboong masih bisa dibilang memiliki prospek untuk perluasan, karena rumah penduduk yang belum padat. Contohnya pada tahun 2012 luas lahan tebu di lingkungan PG Kremboong sebesar 3.365 hektar, dan pada tahun ini naik menjadi 4.117 hektar.

4. Terdapat tempat yang cukup luas untuk memberikan fasilitas bagi karyawan PG. Kremboong, seperti:

- a. Tempat ibadah
- b. Perumahan
- c. Poliklinik
- d. Sarana Olahraga dan Kesenian

e. Koperasi

5. Lokasi pabrik yang cukup jauh dari jantung kota sehingga pada saat musim giling akan mengurangi polusi udara maupun suara di tengah kota.

PG Kremboong memiliki struktur organisasi guna memperlancar aktifitas perusahaan. Struktur organisasi ini tentunya saling terkait dan saling mendukung agar proses produksi berjalan dengan lancar. Struktur organisasi di PG Kremboong dapat dilihat pada Gambar 13.

1. Manajer Keuangan dan Umum (K&U)

Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di bidang administrasi yang meliputi perencanaan/pengawasan, pengendalian biaya, dan ketertiban bidang administrasi dan akuntansi pabrik gula. Manajer Administrasi Keuangan dan Umum membawahi:

- a. Asisten keuangan
- b. Asisten akuntansi
- c. Asisten umum

2. Manajer Tanaman

Bertanggung jawab kepada kepala administratur dalam bidang tanaman. Manajer Tanaman membawahi antara lain:

a. Asman Tanaman

Menjaga kelancaran pemasukan tebu sesuai kapasitas giling baik dari dalam maupun luar daerah untuk dipertanggung jawabkan kepada Manajer tanaman.

b. Asman Asman Distrik (Tebang Angkut)

Melaksanakan penyuluhan dan bimbingan teknis sekaligus mengawasi pekerjaan kebun.

3. Manajer Instalasi

Bertanggung jawab menangani peralatan-peralatan pabrik untuk proses produksi. Manajer Instalasi mempunyai wakil sebagai asisten instalasi yang membawahi beberapa jabatan, antara lain:

a. Asman Gilingan

Bertanggung jawab terhadap semua pekerjaan di Stasiun Gilingan dari awal proses gilingan sampai akhir proses gilingan.

b. Asman Besali

Bertanggung jawab atas pekerjaan di bidang workshop untuk proses perbaikan spart part mesin, seperti : Bubut, Frais (Milling), Skrap, Bor dan lainnya.

c. Asman Boiler

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang ada di Stasiun Boiler.

d. Asman Listrik

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan kelistrikan di semua stasiun.

e. Asman Instrumentasi

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan pada semua instrumentasi di lingkungan Pabrik Gula dan menjaga/mengontrol yang berhubungan dengan Control Valve, PLC dan Control Panel di lingkungan Pabrik.

4. Manajer Pengolahan

Bertanggung jawab atas kelangsungan segala proses yang terjadi mulai dari perencanaan tebu, penggilingan, sampai didapatkan produk gula sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang telah ditetapkan. Manajer Pengolahan mempunyai wakil sebagai Koordinator Asman yang membawahi beberapa jabatan, antara lain:

1. Asman Pemurnian

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang berhubungan di Stasiun Pemurnian.

2. Asman Penguapan

Bertanggung jawab terhadap proses pekerjaan yang ada di dalam Stasiun Penguapan.

3. Asman Masakan

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang berhubungan di dalam Stasiun Masakan.

4. Asman Puteran

Bertanggung jawab terhadap pekerjaan di proses puteran atau pengeringan sampai ke proses pengemasan, dan proses lainnya yang ada di Stasiun Puteran.

5. Gudang gula

Bertanggung jawab atas penyimpanan produksi berupa gula dan semua yang terjadi pada gudang gula.

5. Manajer QA (*Quality Assurance*)

Bertanggung jawab atas terlaksananya analisa dan pemantauan proses produksi baik On Farm dan Off Farm. Dan bertanggung jawab kepada General Manajer. Manajer QA membawahi beberapa jabatan, antara lain :

a. Juru Tulis

Bertanggung jawab pada proses pembukuan Manajer QA, bisa juga disebut sebagai Sekertaris Manajer yang tugasnya yaitu permintaan dana, laporan kerja dan kepentingan lainnya didalam QA.

b. Asman *On Farm*

Bertanggung jawab segala kegiatan diluar produksi atau bisa dikatakan di dalam perkebunan dan menaksir jumlah kapasitas tebu yang akan diproduksi tebu untuk 1 periode giling.

c. Asman *Off Farm*

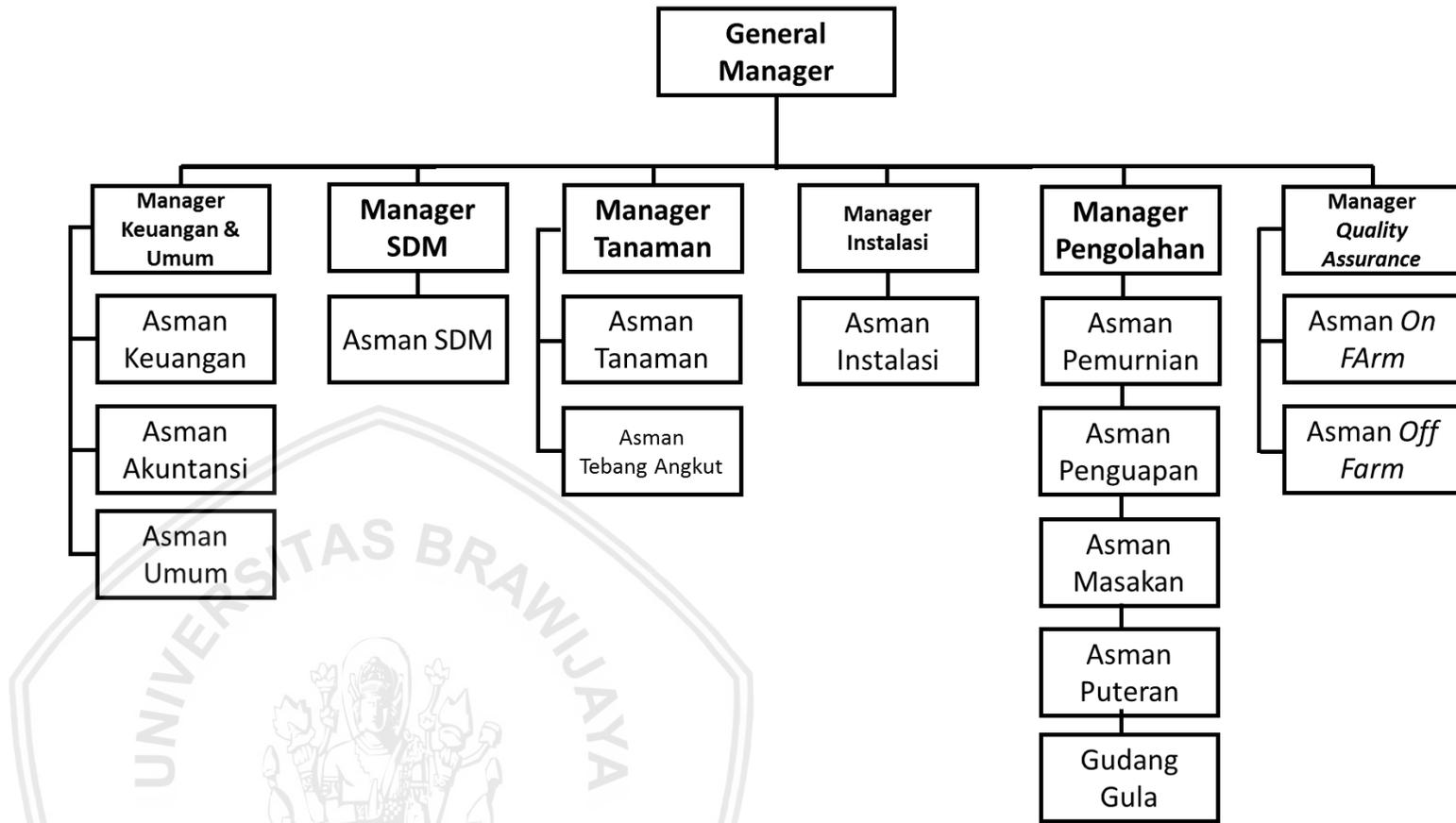
Bertanggung jawab segala kegiatan QA dilingkungan Produksi dan memantau kualitas dan mutu selama produksi sampai menjadi gula.

6. Manajer SDM (Sumber Daya Manusia)

Bertanggung jawab terhadap administrasi di perkantoran dan bertanggung jawab kepada penerimaan rekrutmen pegawai serta tahapan seleksinya. Manajer SDM membawahi jabatan,yaitu :

a. Asman SDM

Bertanggung jawab untuk melaksanakan dan mengupayakan bahwa tahapan rekrutmen dan seleksi karyawan dilaksanakan sesuai dengan pedoman dan bahan baku teknis yang telah disiapkan.



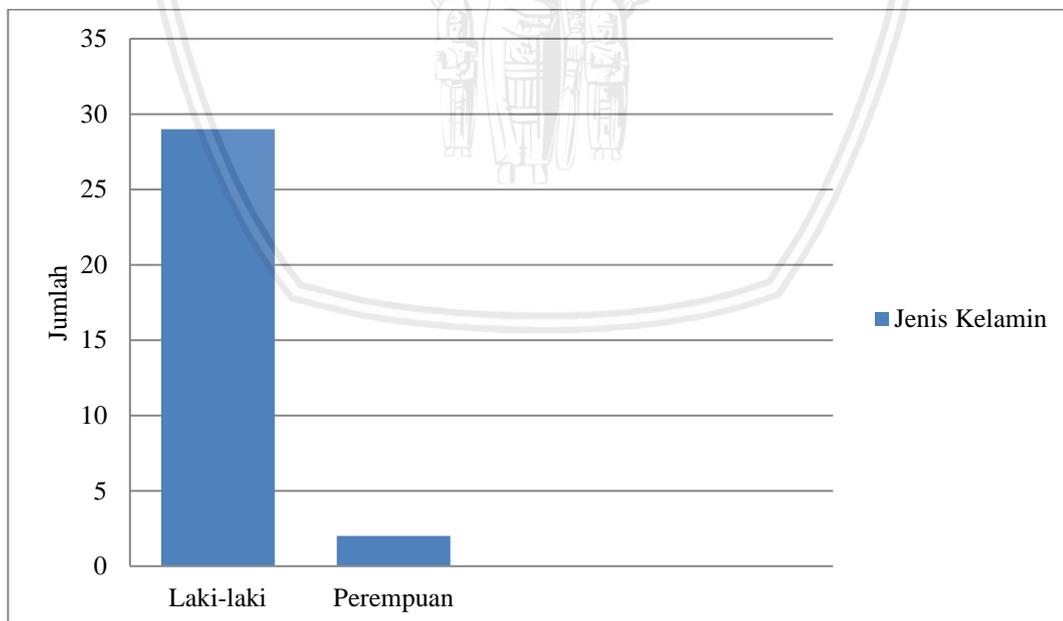
Gambar 13. Struktur Organisasi PG Kremboong (Sumber: PG Kremboong, 2014)

5.2 Karakteristik Petani Tebu Mitra Responden

Petani tebu yang bermitra dengan PG Kremboong berasal dari wilayah kerja PG Kremboong yaitu Kabupaten Sidoarjo, dan sebagian Kabupaten Mojokerto dan Pasuruan. Banyaknya petani tebu yang bermitra dengan PG Kremboong adalah 376 petani pada masa tanam 2017/2018. Petani tebu mitra yang digunakan sebagai responden adalah petani yang berasal dari Kabupaten Sidoarjo karena memiliki populasi paling banyak dan Kabupaten Sidoarjo memiliki struktur tanah yang cocok untuk tanaman tebu sehingga produksi tebu di Kabupaten Sidoarjo tergolong besar. Berikut beberapa karakteristik petani tebu mitra responden.

1. Jenis Kelamin

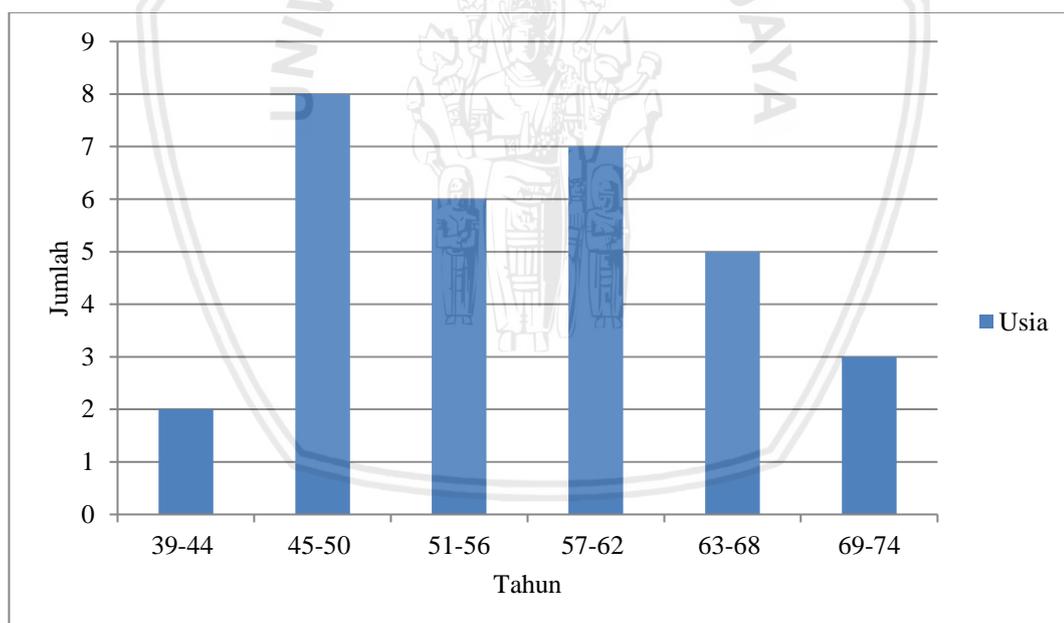
Petani tebu mitra dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 93,5% dan 6,5% adalah perempuan. Hal tersebut karena usaha tani tebu membutuhkan tenaga yang besar sehingga laki-laki dinilai lebih mampu untuk melakukannya. Selain itu, laki-laki sebagai pemimpin keluarga yang berusaha untuk mencari nafkah dalam memenuhi kebutuhan rumah tangganya.



Gambar 14. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin MT 2017/2018 (Sumber: Data Primer 2019, *Telah Diolah*)

2. Usia

Petani tebu mitra responden PG Kremboong memiliki usia pada kisaran 38 sampai 71. Petani tebu mitra sebagian besar berada pada rentang usia 45 sampai 50 tahun sebanyak 25,8% dan yang berusia 57 sampai 62 tahun sebanyak 22,6%, petani dengan rentang usia 51 sampai 56 sebanyak 19,4%. Rentang usia petani dengan presentase terendah adalah petani dengan usia 39 sampai 44 tahun yaitu sebesar 6,5%. Hal ini menunjukkan bahwa petani tebu mitra responden didominasi oleh petani dengan usia sedang dan tua. Usia sedang berada pada kisaran 45 sampai 62 tahun, dan usia tua berada pada rentang lebih dari 62 tahun. Semakin tua usia seseorang maka semakin berpengalaman dalam bidang yang ditekuninya, hal ini sesuai dengan pendapat Suratiyah (2006) yang menyatakan bahwa dalam kaitannya dengan tanggungjawab, semakin tua usia maka semakin berpengalaman pula dalam berusaha sehingga dapat meningkatkan prestasi kerjanya.

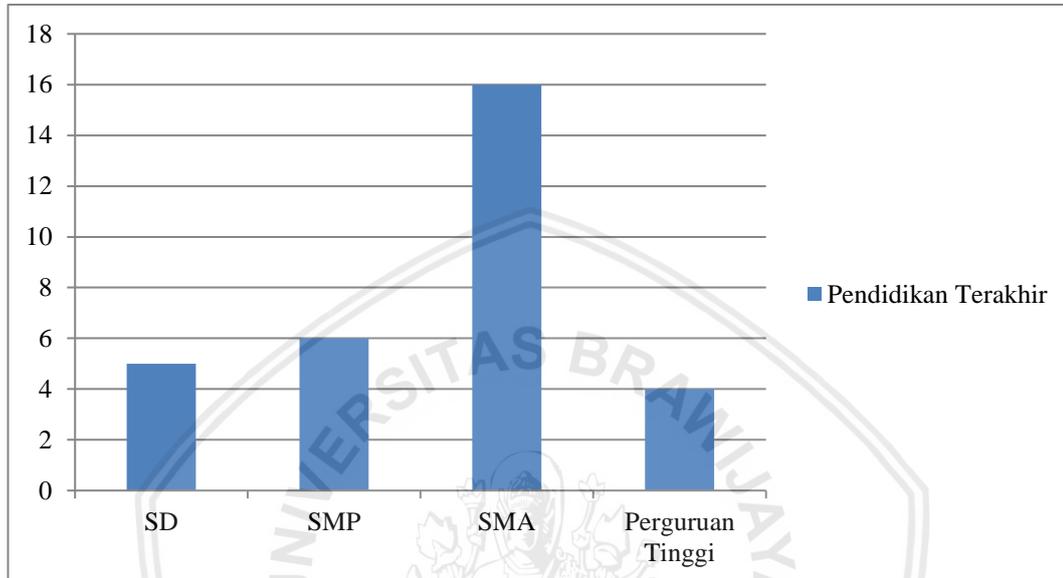


Gambar 15. Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Usia MT 2017/2018 (Sumber: Data Primer 2019, *Telah Diolah*)

3. Tingkat Pendidikan

Petani tebu mitra responden mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda. Sebagian besar petani tebu mitra responden mempunyai tingkat pendidikan terakhir SMA dengan presentase 51,6%. Petani tebu mitra responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMP sebanyak 19,4% , berpendidikan terakhir SD

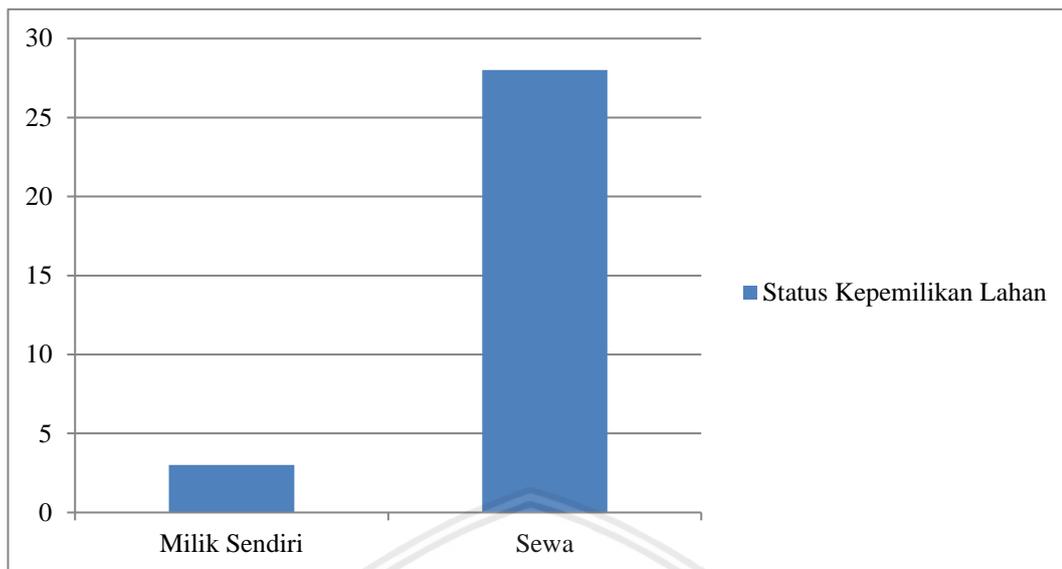
(Sekolah Dasar) atau SR (Sekolah Rakyat) sebanyak 16,1% dan berpendidikan terakhir perguruan tinggi sebanyak 12,9%. Hal ini menunjukkan bahwa petani tebu mitra responden masih sadar akan pentingnya pendidikan formal sehingga kebanyakan petani menyelesaikan pendidikan formalnya hingga lulus SMA dan beberapa petani yang sudah lulus di jenjang perguruan tinggi.



Gambar 16. Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Pendidikan Terakhir MT 2017/2018 (Sumber: Data Primer 2019, *Telah Diolah*)

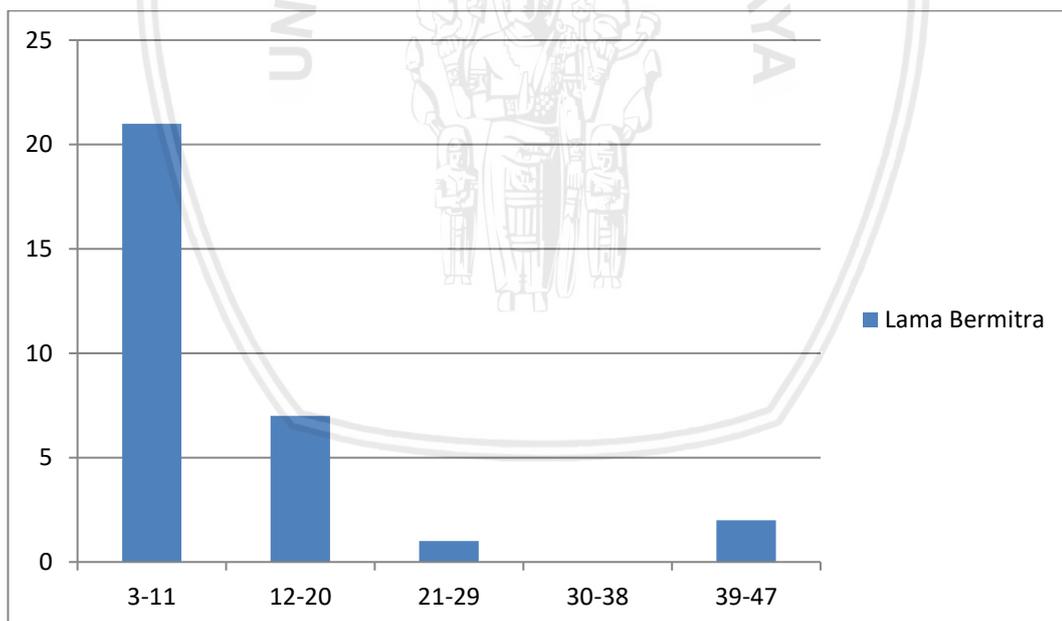
4. Status Kepemilikan Lahan Tebu

Sebagian besar lahan tebu yang dikelola atau yang didaftarkan oleh petani untuk bermitra dengan PG Kremboong adalah lahan tebu sewa. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar petani memiliki luas lahan yang sempit sehingga memilih untuk menyewa. Selain itu, jika ingin mendaftarkan lahan milik sendiri ke PG Kremboong, luas kepemilikannya harus kurang dari 4 ha sedangkan tidak ada batasan luas jika lahan yang didaftarkan adalah lahan sewa. Akan tetapi terdapat keluhan yang dirasakan petani yaitu tingginya biaya sewa yang harus dibayarkan. Presentase status kepemilikan lahan petani tebu mitra responden adalah 90,3% petani tebu mitra responden status kepemilikan lahannya adalah sewa, dan 9,7% milik sendiri.



Gambar 17. Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Status Kepemilikan Lahan MT 2017/2018 (Sumber: Data Primer 2019, *Telah Diolah*)

5. Lama Bermitra



Gambar 18. Grafik Karakteristik Petani Tebu Mitra Berdasarkan Lama Bermitra MT 2017/2018 (Sumber: Data Primer 2019, *Telah Diolah*)

Petani tebu mitra responden sudah memiliki pengalaman mitra yang cukup lama dengan PG Kremboong, terbukti dengan minimal lama bermitra adalah 3 tahun dan terdapat petani yang telah bermitra lebih dari 20 tahun. Petani dengan lama mitra 3 sampai 11 tahun sebanyak 67,7% dan terdapat 22,6% petani dengan

lama mitra 12 sampai 20 tahun, 6,5% selama 39 sampai 47 tahun dan 3,2% selama 21 sampai 29 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa regenerasi mitra petani dengan PG Kremboong berjalan dengan baik, dilihat dari jumlah petani yang bermitra 3 sampai 11 tahun dan 12 sampai 20 tahun relatif tinggi dibanding dengan jumlah petani yang bermitra 21 sampai 29 tahun, 30 sampai 38 tahun dan 39 sampai 47 tahun, karena kebanyakan petani dengan lama bermitra 21 sampai 47 tahun merupakan petani dengan usia tua dan sudah memasuki usia tidak produktif untuk berusaha tani tebu lagi.

5.3 Pola Kemitraan PG Kremboong

Menganalisis pola kemitraan PG Kremboong dengan petani tebu mitra dapat dilakukan dengan mengetahui proses pendaftaran yang dilakukan oleh petani sebelum melakukan program kemitraan hingga program kemitraan tersebut berjalan. Alur sistem pendaftaran menjadi petani tebu mitra hingga petani melakukan usahatani tebu dapat dilihat pada Gambar 19. Sebelum mendapatkan dana pinjaman, tentunya petani harus memenuhi prosedur kontrak yang telah disepakati. Kelompok tani yang diwakili oleh ketua kelompok tani mengajukan surat permohonan kerjasama kepada PG Kremboong lewat General Manager yang nantinya diserahkan kepada Kepala Bagian Tanaman. Pengajuan ini juga diketahui oleh Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR). Petani yang mendaftar sebagai petani mitra langsung diproses oleh administrasi bagian tanaman dengan menyerahkan beberapa persyaratan yang dibutuhkan seperti KTP, KK, lokasi dan luas lahan. Kemudian data tersebut diinput di aplikasi *e-farming* dan petugas PG akan survei ke lahan yang telah didaftarkan dan membuat peta lahan yang nantinya akan digunakan sebagai bukti bahwa petani telah mengajukan mitra dengan PG Kremboong. Jika telah dilakukan pengecekan lahan untuk mengetahui kelayakan, potensi kebun maka akan dilakukan penyusunan RDKK (Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok) dan menandatangani surat perjanjian kontrak oleh pihak-pihak yang terkait.

Setelah dana dapat dicairkan, petani dapat melakukan usahatani tebunya di bawah bimbingan dan pengawasan pihak PG Kremboong hingga panen dan siap digiling sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh PG Kremboong.

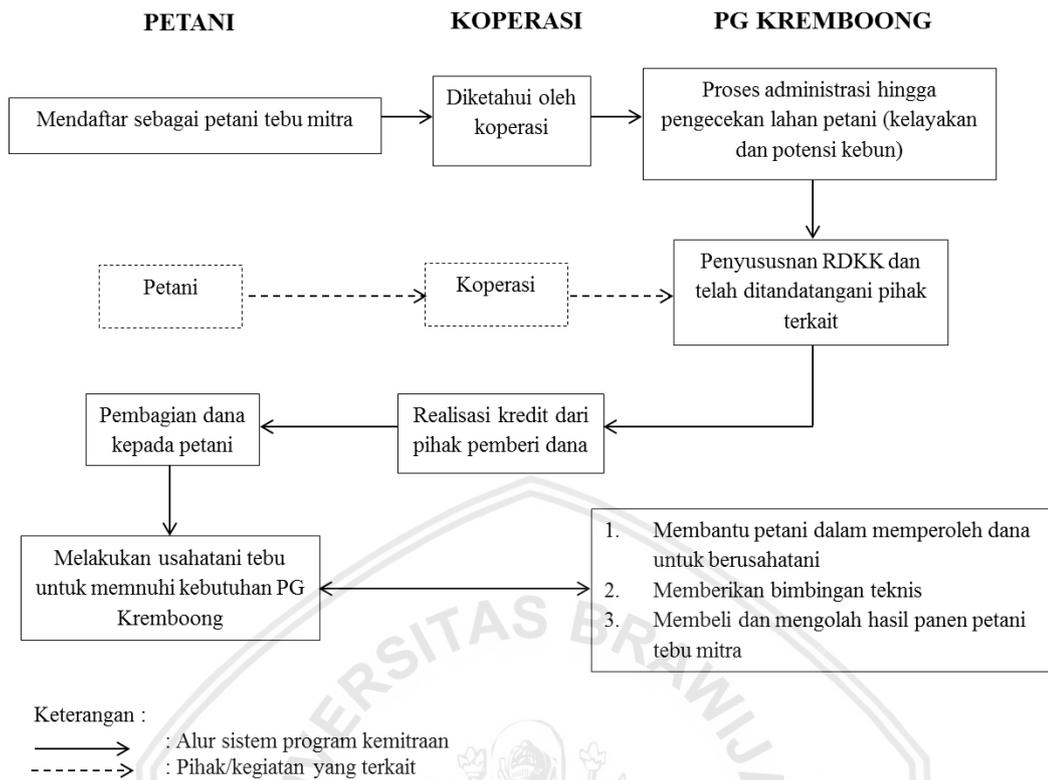
Pemberian pinjaman dari perbankan, PKBL (Program Kerja Bina Lingkungan), PMUK (Penguatan Modal Usaha Kelompok) dengan disertai bunga yang harus dibayar. Mekanisme dari pengajuan dana ini dilakukan oleh KPTR ke pemberi modal yang dipilihkan oleh PG Kremboong, sedangkan pabrik yang bersangkutan menjadi *avalis* yaitu penjamin bahwa nantinya petani dapat mengembalikan pinjaman yang diberikan pemerintah.

Hubungan kemitraan yang terjalin antara PG Kremboong dengan petani tebu ini menguntungkan kedua belah pihak, karena melalui program kemitraan dengan petani tebu maka dapat memproduksi sesuai dengan kapasitas giling mesin. Sedangkan untuk petani tebu mendapatkan keuntungan dalam hal tersedianya pinjaman untuk proses usahatani. Pinjaman ini nantinya wajib dibayar setelah gula yang berasal dari tebu petani telah terjual. Pola kemitraan yang dijalankan oleh PG Kremboong dengan petani adalah pola kemitraan inti plasma di mana, PG Kremboong bertindak sebagai perusahaan inti yang mempunyai kekuatan yang lebih besar terhadap tebu yang masuk ke pabrik dan akses terhadap pasar. PG Kremboong mempunyai kewajiban sebagai perusahaan inti, antara lain :

1. Membantu petani dalam memperoleh paket kredit seperti bibit, pupuk, obat-obatan dan alat-alat
2. Memberikan bimbingan serta pengawasan terhadap petani tebu mitra secara langsung untuk memantau aktivitas budidaya yang dilakukan petani.
3. Membeli semua hasil panen petani tebu mitra sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati kedua belah pihak
4. Memberi pelayanan kepada petani tebu berupa bantuan mendapatkan biaya permodalan atau kredit untuk budidaya tebu
5. Menentukan standar mutu tebu yang layak giling

Petani tebu yang menjalin kemitraan dengan PG Kremboong berperan sebagai plasma juga mempunyai kewajiban sebagai berikut :

1. Mengelola seluruh usaha budidaya sampai dengan panen
2. Mengikuti bimbingan teknis yang dilakukan oleh PG Kremboong
3. Menjual hasil produksi kepada PG Kremboong
4. Memenuhi standar mutu tebu yang telah ditetapkan oleh PG Kremboong



Gambar 19. Pola Kemitraan PG Kremboong (Sumber: Data Primer 2019, *Telah Diolah*)

Pola kemitraan yang dijalin oleh PG Kremboong dengan petani tebu berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya petani yang loyal terhadap PG Kremboong untuk terus menjalin mitra lebih dari 10 tahun meskipun terdapat beberapa masalah atau kendala yang dialami petani selama mengikuti kegiatan kemitraan, seperti biaya garap yang semakin tinggi dan pembayaran hasil panen tebu yang terlambat, hal ini juga disebabkan oleh PG Kremboong hanya sebagai Pembina dan *avalis*. *Avalis* adalah penjamin terhadap dana pinjaman untuk petani mitra. Harapan yang muncul dari pihak petani tebu adalah peningkatan kualitas pelayanan dari pihak PG Kremboong kepada petani. Terdapat beberapa pelayanan PG Kremboong yang perlu untuk ditingkatkan yang dibahas secara lebih mendalam pada bab selanjutnya mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Petani.

5.4 Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan dengan PG Kremboong

5.4.1 Faktor Kualitas Pelayanan

Kepuasan petani terhadap kemitraan yang dijalankan menunjukkan kualitas pelayanan yang diperoleh dari perusahaan inti yaitu PG Kremboong terhadap kemitraan dengan petani plasmanya yaitu petani tebu yang bermitra. Menurut Rangkuti (2003) terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan berwujud (*tangible*).

Pada penelitian ini menggunakan 9 indikator yang telah mencakup lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini akan menunjukkan indikator-indikator apa saja yang perlu diperbaiki kinerjanya oleh perusahaan inti untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Indikator yang diukur tingkat kepentingan dan kinerjanya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur penerimaan menjadi petani tebu mitra di PG Kremboong yang merupakan dimensi *responsiveness* yaitu perusahaan memberikan pelayanan kepada petani mitra dengan cepat dan tepat kepada calon petani mitra. Prosedur menjadi petani mitra mudah dan terbuka serta terdapat perjanjian secara tertulis. Petani yang mendaftar sebagai petani mitra langsung diproses oleh administrasi bagian tanaman dengan menyerahkan beberapa persyaratan yang dibutuhkan seperti KTP, KK, lokasi dan luas lahan. Kemudian data tersebut diinput di aplikasi *e-farming* dan petugas PG akan survei ke lahan yang telah didaftarkan dan membuat peta lahan yang nantinya akan digunakan sebagai bukti bahwa petani telah mengajukan mitra dengan PG Kremboong dan akan mendapatkan kredit. Prosedur (cara dan syarat) dalam mengajukan mitra ke PG Kremboong dinilai mudah oleh petani mitra.
2. Kualitas bibit tebu yang diberikan oleh PG Kremboong merupakan dimensi pelayanan *tangible* yaitu pemberian pelayanan kepada petani mitra untuk peningkatan produksi tebu. Bibit unggul yang cepat tumbuh dan menghasilkan tebu dengan kualitas baik akan menurunkan resiko gagal panen dan akan menguntungkan kedua belah pihak.

3. Frekuensi pelaksanaan pendampingan dari pihak PG Kremboong dengan petani mitra merupakan dimensi pelayanan *emphaty* yaitu pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada petani tebu mitra. Pihak PG Kremboong mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh petani dalam budidaya. Sehingga perlu pendampingan yang dilakukan secara lebih sering untuk membantu petani dalam menghasilkan tebu dengan mutu yang diharapkan oleh PG Kremboong yaitu MBS (manis, bersih, segar).
4. Pemberian kemudahan mendapatkan kredit untuk melakukan usaha tani tebu merupakan dimensi pelayanan *reliability* yaitu PG Kremboong sebagai perusahaan *avalis* yang membantu petani dalam mendapatkan bantuan biaya untuk melakukan usaha tani seperti bantuan biaya garap hingga tebang angkut dari perbankan. Pelayanan pemberian kemudahan mendapatkan bantuan biaya tersebut juga bertujuan untuk memperlancar kegiatan usaha tani petani tebu, sehingga dapat berpengaruh pada hasil produksi tebu.
5. Terbukanya PG terhadap rendemen merupakan dimensi pelayanan *assurance* yaitu pengetahuan tentang sopan santun dan kemampuan pihak PG Kremboong untuk menumbuhkan rasa percaya pada petani mitra dalam melakukan program kemitraan. Terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen yang diperoleh adalah dengan menempelkan hasil rendemen pada papan pengumuman yang tersedia di kantor tebang muat angkut. Selain itu petani juga dapat melihat langsung rendemen yang didapat pada saat dilakukan analisis di kantor NPP (Nira Perasan Pertama) pada setiap truk yang masuk ke penggilingan pertama. Hal tersebut dilakukan PG Kremboong agar terciptanya rasa saling percaya dan petani tidak merasa dirugikan oleh pihak PG.
6. Kecepatan pembayaran hasil panen kepada petani tebu merupakan dimensi *responsiveness* yaitu pemberian pelayanan yang cepat dan tepat kepada petani mitra yang melaksanakan program kemitraan. Jika petani mendapatkan pembayaran hasil panennya dengan cepat maka petani akan merasa puas dan dapat memanfaatkan hasil panen untuk kebutuhan usaha tebu selanjutnya maupun keperluan pribadinya, sehingga akan mendorong petani untuk terus menjual hasil panennya kepada PG Kremboong dan jumlah pasokan bahan

baku PG Kremboong terus meningkat serta produksi gula juga akan meningkat.

7. Pemenuhan paket kredit berupa pupuk, obat-obatan ataupun alat mekanisasi merupakan dimensi *tangible* yaitu pemberian pelayanan kepada petani mitra untuk peningkatan produksi tebu. Pemberian bantuan saprodi menunjukkan eksistensi PG Kremboong kepada petani mitra. Pemenuhan paket kredit berupa sarana produksi dilakukan oleh PG Kremboong secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan petani mitra akan meningkatkan kepuasan petani dalam bermitra.
8. Kecepatan waktu giling merupakan dimensi *responsiveness* yaitu pelayanan PG Kremboong terhadap hasil panen petani mitra yaitu dengan menggiling tebu tepat waktu agar rendemen tidak turun, selain itu PG Kremboong juga menginformasikan kepada petani mitra jika terdapat keterlambatan dalam penggilingan.
9. PG Kremboong memenuhi bonus dan sanksi sebagai perusahaan inti dalam program kemitraan merupakan dimensi *tangible* atau tewujud sesuai dengan perjanjian sebelum melakukan kemitraan sehingga petani tidak merasa dirugikan oleh PG Kremboong dan tidak hanya PG Kremboong yang akan mendapatkan keuntungan, melainkan kedua belah pihak. Bonus diberikan kepada petani jika rendemen yang dihasilkan oleh tebu petani berada pada peringkat 10 teratas akan diberi bonus berupa tambahan SPTA (Surat Perintah Tebang Angkut). Sedangkan sanksi yang diterima petani jika tebu tidak sesuai dengan kriteria PG Kremboong maka tebu yang dikirim akan dikembalikan kepada petani.

5.4.2 Analisis Tingkat Kesesuaian Skor Kepentingan dan Kinerja

Analisis IPA (*Importance Perfomance Analysis*) merupakan analisis yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti menggunakan rumus perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan dikali 100% (Santoso, 2011). Tingkat kesesuaian petani tebu mitra merupakan presentase perbandingan antara total skor kinerja atau kepuasan dengan total skor kepentingan atau harapan. Skor kinerja atau kepuasan menunjukkan pelaksanaan serta pelayanan yang telah

diberikan oleh PG Kremboong selama kemitraan berlangsung. Skor kepentingan atau harapan menunjukkan sejauh mana harapan dan keinginan petani tebu mitra terhadap program kemitraan yang dijalani.

Hasil dari tingkat kesesuaian tersebut kemudian dikategorikan sesuai presentase yang diperoleh. Indriwinangsih dan Sudaryanto (2007) menyatakan bahwa jika presentase 80-100% maka kesesuaian tersebut dapat dikatakan kinerja dari masing-masing atribut telah dapat memenuhi harapan konsumen, tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Presentase >100% dapat dikatakan kinerja atribut tersebut telah melebihi harapan konsumen. Tingkat kesesuaian digunakan agar bisa mengetahui atribut mana yang membutuhkan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan petani tebu mitra. Tingkat kesesuaian tiap indikator kemitraan antara PG Kremboong dengan petani tebu mitra dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat Kesesuaian Indikator Berdasarkan Skor Kepentingan dan Kinerja Menurut Petani Tebu Mitra

No	Indikator	Skor Kepentingan	Skor Kinerja	Tingkat Kesesuaian (%)
1.	Prosedur (cara dan syarat) penerimaan petani tebu mitra	103	113	109,7
2.	Kualitas bibit yang disediakan oleh PG Kremboong	97	123	126,8
3.	Frekuensi pelaksanaan pembinaan dan pendampingan oleh PG Kremboong kepada petani tebu mitra	100	125	125
4.	Kemudahan dalam mendapatkan kredit untuk usaha tani tebu	128	117	91,4
5.	Terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen	122	102	83,6
6.	Kecepatan pembayaran hasil panen petani tebu	124	83	66,93
7.	Pemenuhan paket kredit (pupuk, obat-obatan, alat mekanisasi)	115	85	73,91
8.	Kecepatan waktu giling hasil panen petani tebu mitra	93	98	103,15
9.	PG Kremboong memenuhi bonus dan sanksi sebagai perusahaan inti	114	116	101,75

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 9 indikator terdapat 5 indikator yang memiliki tingkat kesesuaian lebih dari seratus persen, yaitu prosedur penerimaan menjadi petani mitra, kualitas bibit yang diberikan oleh PG

Kremboong, frekuensi pembinaan dan pendampingan yang dilakukan pihak PG Kremboong, kecepatan proses giling, dan pemenuhan bonus dan sanksi oleh PG kepada petani tebu mitra. Tingkat kesesuaian yang melebihi seratus persen tersebut menunjukkan bahwa petani tebu mitra sudah puas terhadap kinerja PG Kremboong dalam menjalankan kemitraan. Kemudahan dalam mendapatkan kredit untuk berusahatani, terbukanya PG terhadap rendemen, kecepatan PG Kremboong dalam pembayaran hasil panen, dan pemenuhan paket kredit (pupuk, obat-obatan, alat mekanisasi) masih dikeluhkan oleh petani sehingga tingkat kesesuaian atribut tersebut sangat rendah dan petani belum merasa puas dalam pelayanan PG Kremboong terkait dengan kecepatan pembayaran hasil panen.

PG Kremboong harus mengetahui, memahami kebutuhan serta keinginan petani tebu mitra untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam upaya memuaskan petani tebu mitra sehingga petani dapat loyal dalam mengirim tebu untuk PG Kremboong sehingga meningkatkan pasokan bahan baku untuk selanjutnya diolah menjadi gula. Perbaikan atribut-atribut kinerja yang kurang memuaskan petani mitra sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan petani yang maksimum dalam bermitra. Meningkatkan kualitas pelayanan PG Kremboong dapat dilakukan dengan cara melihat seberapa penting atribut-atribut kemitraan yang telah diberikan kepada petani tebu mitra. Pada tabel berikut dapat dilihat nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja.

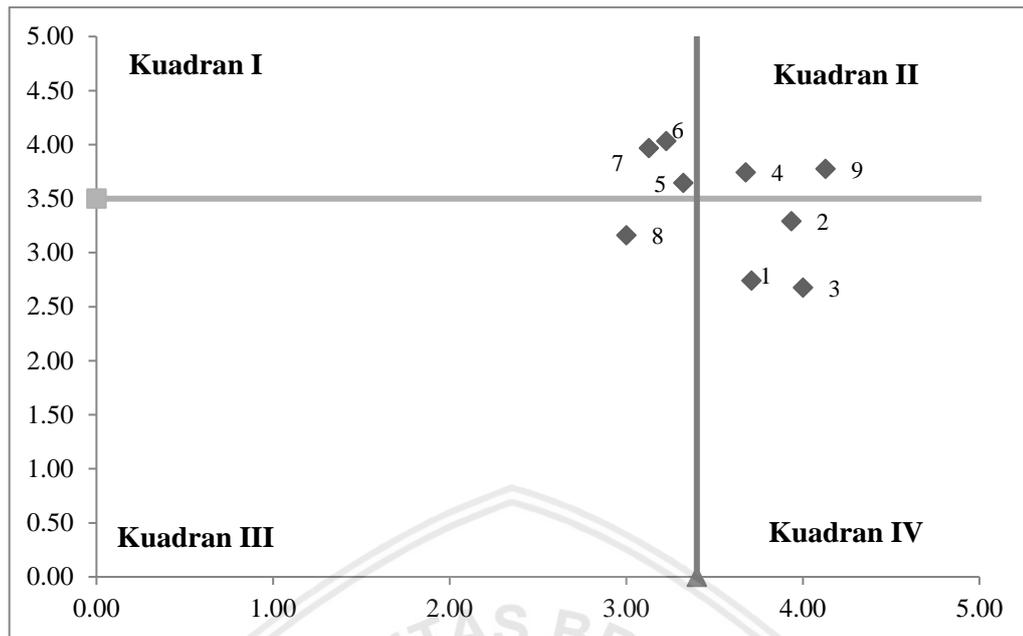
Tabel 6. Nilai Rata-rata Kepentingan dan Kinerja

No	Indikator	Tingkat Kepentingan	Skor Kinerja
1.	Prosedur (cara dan syarat) penerimaan petani tebu mitra	3,32	3,64
2.	Kualitas bibit yang disediakan oleh PG Kremboong	3,12	3,96
3.	Frekuensi pelaksanaan pembinaan dan pendampingan oleh PG Kremboong kepada petani tebu mitra	3,22	4,03
4.	Kemudahan dalam mendapatkan kredit untuk usaha tani tebu	4,12	3,77
5.	Terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen	3,93	3,29
6.	Kecepatan pembayaran hasil panen petani tebu	4	2,67
7.	Pemenuhan paket kredit (pupuk, obat-obatan, alat mekanisasi)	3,7	2,74
8.	Kecepatan waktu giling hasil panen petani tebu mitra	3	3,16
9.	PG Kremboong memenuhi bonus dan sanksi sebagai perusahaan inti	3,67	3,74
	Rata-rata	3,56	3,44

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dari tingkat kepentingan adalah 3,56 dan nilai rata-rata dari tingkat kinerja adalah 3,44. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja akan digunakan sebagai nilai tengah dalam diagram kartesius yang kemudian dibagi menjadi empat kuadran. Pada diagram kartesius, tingkat kepentingan berada pada sumbu Y sedangkan tingkat kinerja berada pada sumbu X. Nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja dari tiap-tiap atribut selanjutnya akan diplotkan dalam empat kuadran diagram kartesius yang tiap-tiap kuadrannya menggambarkan kondisi yang berbeda.

Atribut yang berada pada kuadran I merupakan atribut dengan tingkat kepentingan tinggi tetapi kepuasan rendah dimana atribut yang berada di kuadran I merupakan prioritas utama yang dianggap penting pengaruhnya bagi kepuasan petani tebu mitra, tetapi dalam kenyataannya PG Kremboong belum melaksanakannya sesuai dengan harapan petani tebu mitra sehingga petani mitra merasa belum puas sehingga memiliki prioritas tinggi untuk dilakukan perbaikan. Atribut yang berada pada kuadran II merupakan atribut yang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasannya tinggi. Atribut yang berada pada kuadran II merupakan atribut yang harus dipertahankan karena merupakan atribut yang dianggap penting oleh petani mitra dan PG Kremboong telah melakukan sesuai dengan harapan petani tebu mitra sehingga petani tebu mitra merasa puas. Pada kuadran III, atribut memiliki tingkat kepentingan dan kepuasan yang rendah. Hal tersebut karena atribut yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang memiliki prioritas rendah bagi petani. Atribut yang berada pada kuadran IV yang mempunyai tingkat kepentingan rendah dan kepuasan tinggi. Atribut pada kuadran IV merupakan atribut yang dianggap berlebihan oleh petani tebu mitra karena dianggap kurang penting oleh petani tetapi pihak PG Kremboong melaksanakannya secara berlebihan sehingga tidak perlu dijadikan prioritas untuk perbaikan kinerja. PG Kremboong hanya perlu memprioritaskan perbaikan untuk atribut yang dinilai penting oleh petani akan tetapi kinerja PG masih dinilai kurang memuaskan. Diagram kartesius *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 20.



Gambar 20. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) PG Kremboong

Keterangan :

- 1 : Prosedur (cara dan syarat) menjadi petani mitra
- 2 : Kualitas bibit tebu yang diberikan oleh pihak PG
- 3 : Frekuensi pembinaan dan pendampingan pihak PG Kremboong kepada petani tebu mitra
- 4 : Kemudahan mendapatkan kredit untuk melakukan usaha tani
- 5 : Terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen
- 6 : Kecepatan pembayaran hasil panen
- 7 : Pemenuhan paket kredit berupa pupuk, obat-obatan, alat mekanisasi
- 8 : Kecepatan waktu giling hasil panen
- 9 : PG Kremboong memenuhi bonus dan sanksi sebagai perusahaan inti

Berdasarkan gambar 20, diagram kartesius tersebut menunjukkan bahwa :

1. Kuadran I (Prioritas Utama) ; atribut pada kuadran I ini dapat dijelaskan bahwa termasuk atribut yang penting, namun hasil kinerja yang dirasakan oleh petani tebu mitra belum sesuai dengan harapannya. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran I ini harus mendapatkan perhatian lebih atau perbaikan sehingga kinerja dapat ditingkatkan. Menurut Oktaviani (2011) tentang kuadran I yaitu atribut yang terdapat pada kuadran I ini memiliki

tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun kinerjanya masih rendah. Atribut yang termasuk dalam kuadran I adalah terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen. Perusahaan perlu memperhatikan kinerja dari kantor tebang muat angkut dan kantor NPP yang bertanggung jawab atas rendemen petani. Kecepatan petani mendapatkan pembayaran hasil panen juga dirasa belum memuaskan bagi petani. Terjadi keterlambatan hingga 4 bulan setelah musim giling yang menyebabkan petani tidak bisa memulai usaha tani tebu lagi maupun untuk memenuhi kebutuhannya. Perlu dilakukan perbaikan pelayanan dari pihak administrasi bagian keuangan yang bertanggung jawab atas pembayaran hasil panen petani. Pemenuhan paket kredit sarana produksi seperti pupuk, obat-obatan dan alat mekanisasi juga dinilai kurang memuaskan oleh petani, terjadi keterlambatan pemberian pupuk yang sering terjadi sehingga petani lebih sering membeli pupuk sendiri ataupun menggunakan pupuk cair yaitu tetes yang diperoleh dari DO 10% hasil dari panen sebelumnya. Penggunaan pupuk cair berupa tetes dinilai petani lebih praktis dan mudah digunakan.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi), atribut pada kuadran ini termasuk atribut yang penting dan hasil kinerja yang dirasakan oleh petani tebu mitra sangat memuaskan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran II harus dipertahankan oleh perusahaan. Menurut Oktaviani (2011) atribut yang berada dalam kuadran II memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya yang dinilai baik oleh responden. Atribut yang termasuk dalam kuadran II adalah kemudahan mendapatkan kredit untuk melakukan usaha tani, bantuan biaya dianggap sangat penting bagi petani karena menentukan usaha tani tebu yang akan dilakukan, dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PG Kremboong sangat baik karena PG Kremboong membantu petani mulai dari menyusun RDKK hingga pengajuan kredit ke pihak perbankan. PG Kremboong juga telah memenuhi bonus dan sanksi sebagai perusahaan inti dalam program kemitraan sehingga petani merasa puas.
3. Kuadran III (Prioritas Rendah), atribut pada kuadran III termasuk atribut yang kurang penting bagi petani dan kinerjanya belum sesuai dengan harapan petani. Peningkatan atribut pada kuadran III dapat dipertimbangkan kembali

karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan sangat kecil. Menurut Oktaviani (2011) atribut yang termasuk dalam kuadran III memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh responden. Atribut yang termasuk dalam kuadran III adalah kecepatan waktu giling, kinerja PG Kremboong masih kurang baik karena sering terjadinya kerusakan pada mesin penggilingan di pabrik, akan tetapi hal tersebut tidak berlangsung lama dan segera dilakukan perbaikan oleh pihak PG.

4. Kuadran IV (Berlebihan), atribut pada kuadran IV termasuk atribut yang kurang penting bagi petani dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapan petani. Atribut yang terdapat dalam kuadran ini digambarkan bahwa atribut tersebut tidak perlu mengalokasikan sumberdaya terlalu banyak, karena atribut tersebut tidak terlalu penting bagi petani. Menurut Oktaviani (2011) atribut yang terdapat dalam kuadran IV memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden tetapi memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah prosedur (cara dan syarat) menjadi petani mitra, kualitas bibit yang disediakan oleh perusahaan, hal ini dinilai berlebihan oleh petani karena beberapa petani tidak menggunakan bibit yang telah disediakan oleh PG Kremboong. Bibit yang disediakan oleh PG Kremboong tidak selalu cocok jika ditanam di lahan petani, frekuensi pembinaan dan pendampingan pihak PG Kremboong kepada petani tebu mitra, pihak PG Kremboong bagian tanaman yaitu ASMUD (Asisten Muda) sering melakukan pendampingan dan berkunjung ke lahan petani, hal ini dirasa berlebihan oleh petani tebu mitra karena petani memiliki kegiatan lain selain mengunjungi lahan tebu.

Tingkat kepuasan petani dalam menanggapi kualitas pelayanan dengan menilai tingkat kinerja dan kepentingan dapat dilakukan setelah mereka merasakannya. Petani akan merasa puas jika kinerja sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya. Namun, jika kinerja dari pelayanan lebih buruk dari harapan petani, maka petani akan merasa tidak puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Sangadji dan Sopiah (2013), kepuasan dan ketidakpuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara

kesannya terhadap kinerja produk yang ril atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

5.4.3 Indeks Kepuasan Petani Tebu Mitra dengan PG Kremboong

Evaluasi kemitraan dapat dilihat dari tingkat kepuasan petani mitra terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PG Kremboong sebagai perusahaan inti. Analisis tingkat kepuasan petani mitra sangat penting dilakukan agar hasil perhitungan kepuasan petani bisa digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kadar kepuasan yang telah dicapai oleh petani mitra hingga sejauh ini. Perhitungan tingkat kepuasan petani mitra dapat diukur dengan menggunakan analisis *Customer Index Satisfaction* (CSI), dengan metode ini maka dapat diketahui skor rata-rata tingkat kepentingan dan skor rata-rata tingkat kinerja atribut. Ketika kinerja sesuai dengan harapan maka petani akan merasa puas, dan ketika kinerja melebihi harapan maka petani akan merasa sangat puas. Pengamatan peneliti, petani merasa puas dalam melaksanakan program kemitraan dengan PG Kremboong meskipun terdapat beberapa kinerja yang masih harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan kepuasan kepada petani tebu mitra. Sehingga petani akan lebih setia ataupun bersikap loyal dan merekomendasikan petani lain untuk bermitra dengan PG Kremboong.

Hasil perhitungan CSI terhadap 9 atribut kemitraan diperoleh nilai sebesar 60,02 persen. Angka tersebut menunjukkan bahwa secara keseluruhan petani tebu mitra merasa cukup puas terhadap kemitraan yang telah dijalin dengan PG Kremboong, karena nilai tersebut berada pada rentang 0,40-0,60 yang berarti cukup memuaskan. PG Kremboong, perlu berusaha meningkatkan kinerjanya hingga petani tebu mitra merasa sangat puas dan mendekati 100 persen. Perhitungan CSI dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No. Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Weighting Factor (%)	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weighted Score (%)
1	3,32	10,34	3,64	37,69
2	3,12	9,74	3,96	38,64
3	3,22	10,04	4,03	40,48
4	4,12	12,85	3,77	48,50

Tabel 7. Lanjutan

No. Atribut	Rata-rata Tingkat Kepentingan	Weighting Factor (%)	Rata-rata Tingkat Kinerja	Weighted Score (%)
5	3,93	12,25	3,29	40,30
6	4	12,45	2,67	33,33
7	3,7	11,55	2,74	31,65
8	3	9,34	3,16	29,51
9	3,67	11,45	3,74	42,82
Weighted Total			300,14	
Satisfaction Index			60,02	

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan petani tebu mitra adalah sebesar 60,02 persen. Nilai tersebut menunjukkan bahwa petani tebu mitra responden merasa cukup puas terhadap 9 atribut kualitas pelayanan yang diteliti dan masih terdapat 39,98 persen petani yang belum merasakan kepuasan terhadap kinerja atribut kemitraan pabrik. Berdasarkan hal ini, penting bagi pihak inti untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja masing-masing atribut yang ada, agar bisa meningkatkan perfoma atau kinerja yang belum sesuai dengan harapan petani tebu mitra. Hasil perhitungan diatas dapat digunakan sebagai langkah-langkah atau sasaran yang ingin dicapai produsen agar petani tebu dapat merasakan kepuasan yang lebih pada program kemitraan yang dijalankan.

5.5 Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Tingkat Loyalitas

Berdasarkan karakteristik petani tebu mitra responden yang telah dianalisis dan besarnya nilai *Customer Satisfaction Index* yang telah diperoleh, maka penulis ingin mengetahui jumlah petani yang merasa puas dan tidak puas berdasarkan karakteristik petani mitra dengan melakukan analisis tabulasi silang (*crosstab*).

Tabel 8. Hasil tabulasi silang, jenis kelamin dengan kepuasan petani tebu mitra dalam pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong

Jenis Kelamin		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Laki-laki		17	12	29
	Persentase	58.6%	41.4%	100.0%
Perempuan		0	2	2
	Persentase	.0%	100.0%	100.0%
Total		17	14	31
	Total Persentase	54.8%	45.2%	100.0%

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan petani tebu mitra diatas, dapat disimpulkan bahwa petani tebu mitra yang merasa puas terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong adalah petani dengan jenis kelamin laki-laki, karena mayoritas petani yang bermitra dengan PG Kremboong adalah laki-laki. Hal ini karena pekerjaan sebagai petani tebu yang tergolong berat jika dilakukan oleh perempuan, seperti kegiatan pengolahan lahan, pemupukan, perawatan, hingga panen yang mayoritas dilakukan oleh laki-laki. Sehingga petani perempuan merasa tidak puas bermitra dengan PG Kremboong.

Tabel 9. Hasil tabulasi silang, usia dengan kepuasan petani tebu mitra dalam pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong

		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Usia	38-44 tahun	1	1	2
	Persentase	50.0%	50.0%	100.0%
	45-50 tahun	4	4	8
	Persentase	50.0%	50.0%	100.0%
	51-56 tahun	5	1	6
	Persentase	83.3%	16.7%	100.0%
	57-62 tahun	3	4	7
	Persentase	42.9%	57.1%	100.0%
	63-68 tahun	3	2	5
	Persentase	60.0%	40.0%	100.0%
	69-74 tahun	1	2	3
	Persentase	33.3%	66.7%	100.0%
Total		17	14	31
	Total Pesentase	54.8%	45.2%	100.0%

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Selain jenis kelamin, usia petani mitra juga berhubungan dengan kepuasan petani dalam pelaksanaan kemitraan. Petani yang tergolong dalam usia sedang yaitu 45 sampai 62 tahun akan merasa puas terhadap program kemitraannya dengan PG Kremboong karena masih produktif dan sanggup untuk berusaha petani tebu serta menjalankan program kemitraan seperti pembinaan, rapat di PG Kremboong, dll. Hal ini sesuai dengan pendapat Hasyim dalam Nurdin (2011), yang mengatakan bahwa usia petani akan menunjukkan kemampuan kerja petani dalam menjalankan usahataniya. Berdasarkan hasil analisis hubungan lama bermitra dengan kepuasan petani tebu mitra diatas, dapat disimpulkan bahwa petani tebu mitra yang merasa puas terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong adalah petani dengan rentang usia 51 sampai 56 tahun yang masih

tergolong dalam usia sedang. Sedangkan petani dengan tingkat kepuasan terendah adalah pada rentang usia 57 sampai 62 tahun yaitu sebesar 42,9% sebanyak 3 orang.

Tabel 10. Hasil tabulasi silang, pendidikan terakhir dengan kepuasan petani tebu mitra dalam pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong

		Kepuasan		Total
		Puas	Tidak Puas	
Tingkat Pendidikan	SD	2	3	5
	Persentase pendidikan	40.0%	60.0%	100.0%
	SMP	3	3	6
	Persentase	50.0%	50.0%	100.0%
	SMA	10	6	16
	Persentase	62.5%	37.5%	100.0%
	Perguruan Tinggi	2	2	4
	Persentase	50.0%	50.0%	100.0%
Total		17	14	31
	Total Persentase	54.8%	45.2%	100.0%

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Kepuasan petani tebu mitra juga dapat dilihat dengan menggunakan tabulasi silang antara kepuasan dengan tingkat pendidikan. Petani tebu mitra dengan pendidikan formal tinggi merasa puas atas kemitraan dengan PG Kremboong. Hal tersebut dikarenakan adanya pembinaan serta pemberian informasi oleh PG Kremboong kepada petani mitra terkait dengan budidaya tebu yang relative mudah diterima dan diterapkan oleh petani mitra yang memiliki tingkat pendidikan tinggi. Menurut Hasyim dalam Nurdin (2011), pendidikan formal petani akan menunjukkan seberapa luas pengetahuan petani untuk menerapkan hal-hal yang diperolehnya sebagai peningkatan usahatannya. Berdasarkan tabulasi silang antara kepuasan dengan tingkat pendidikan terakhir petani mitra, dapat dilihat bahwa petani tebu mitra dengan tingkat pendidikan tinggi SMA mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi yaitu sebanyak sepuluh orang dengan persentase 62,5, kemudian tingkat pendidikan SMP sebanyak tiga orang dengan persentase 50% dan tingkat pendidikan perguruan tinggi sebanyak dua orang dengan persentase 50%..

Tabel 11. Hasil tabulasi silang, status kepemilikan lahan dengan kepuasan petani tebu mitra dalam pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong

		Kepuasan		Total	
		Puas	Tidak Puas		
Status Kepemilikan Lahan	Milik Sendiri	2	1	3	
		Persentase	66.7%	33.3%	100.0%
	Sewa	15	13	28	
		Persentase	53.6%	46.4%	100.0%
Total		17	14	31	
		Total Persentase	54.8%	45.2%	100.0%

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Berdasarkan hasil analisis hubungan antara status kepemilikan lahan dengan kepuasan petani tebu mitra diatas, dapat disimpulkan bahwa petani tebu mitra yang merasa puas terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong adalah petani dengan status kepemilikan lahannya sewa. Hal ini karena petani tidak memiliki lahan milik sendiri dan apabila lahan yang dimiliki oleh petani adalah berstatus milik sendiri maka luasan lahan yang boleh didaftarkan ke PG Kremboong adalah maksimal 4 hektar. Sehingga petani merasa puas jika mendaftarkan lahan sewanya ke PG Kremboong karena tidak adanya batasan jika berstatus lahan sewa. Kebijakan tersebut diambil oleh PG Kremboong bertujuan agar hanya petani yang benar-benar membutuhkan kredit yang akan mendapatkan bantuan untuk usahatani tebu dan tidak terjadi monopoli atau penguasaan oleh pihak yang memiliki lahan luas.

Tabel 12. Hasil tabulasi silang, lama bermitra dengan kepuasan petani tebu mitra dalam pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong

			Kepuasan		Total
			Puas	Tidak Puas	
Lama Bermitra	3-11 tahun		11	10	21
		Persentase	52.4%	47.6%	100.0%
	12-20 tahun		4	4	8
		Persentase	57.1%	42.9%	100.0%
	21-29 tahun		0	1	1
		Persentase	.0%	100.0%	100.0%
	39-47 tahun		2	0	2
		Persentase	100.0%	.0%	100.0%
Total			17	14	31
		Total Pesentase	54.8%	45.2%	100.0%

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah diolah)*

Berdasarkan hasil analisis hubungan lama bermitra dengan kepuasan petani tebu mitra diatas, dapat disimpulkan bahwa petani tebu mitra yang merasa puas terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Kremboong adalah petani dengan lama bermitra lebih dari 3 tahun. Hal tersebut mengindikasikan bahwa petani tebu mitra telah merasa puas atas kemitraan yang dijalankannya, karena petani tebu mitra yang merasa puas akan bertahan untuk terus menjalin mitra dengan PG Kremboong.

Setelah mengetahui banyaknya petani tebu mitra yang puas dan tidak puas berdasarkan karakteristik, maka dilakukan analisis korelasi *rank spearman* antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas. Mengetahui hubungan tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas dinilai penting untuk dilakukan karena petani mitra akan loyal terhadap suatu pelayanan bila mendapatkan kepuasan dari pelayanan perusahaan tersebut. Jika petani tersebut telah melampaui kriteria kepuasan mereka, maka petani akan puas dan memutuskan untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi secara konsisten sepanjang waktu. Hal ini berarti telah tercipta kesetiaan konsumen terhadap perusahaan. Pada perhitungan korelasi *rank spearman* antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas petani tebu mitra dengan PG Kremboong didapatkan hasil bahwa nilai koefisien korelasinya adalah 0,619. Tabel korelasi kepuasan dan loyalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Korelasi Kepuasan dan Loyalitas

	R	Sig.
Korelasi Kepuasan dan Loyalitas	.619	.000

Sumber : *Data Primer, 2019 (Telah Diolah)*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa besarnya hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas yang dihitung dengan koefisien korelasi adalah 0,619 dengan tingkat signifikan 0,000 berarti kurang dari 0,05 sehingga dikatakan signifikan dan korelasi antara tingkat kepuasan terhadap loyalitas adalah kuat dan positif karena berada pada rentang 0,60-0,799.

6. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Mayoritas petani tebu mitra merupakan petani dengan jenis kelamin laki-laki dan memiliki usia 45-50 tahun dengan pendidikan terakhir adalah SMA. Lahan yang didaftarkan petani untuk berusahatani tebu mayoritas memiliki status kepemilikan sewa. Hanya terdapat 9,7% petani dengan status kepemilikan lahan adalah milik sendiri. Lama kemitraan yang dijalin petani dengan PG Kremboong adalah lebih dari 3 tahun dan terdapat enam petani yang bermitra lebih dari 39 tahun.
2. Pola kemitraan yang dijalin antara PG Kremboong dengan petani tebu mitra adalah pola kemitraan inti plasma. Pihak inti pada pola kemitraan ini adalah PG Kremboong yang membantu pihak plasma yaitu petani tebu mitra dalam mendapatkan kredit untuk usaha tani tebu, pihak pemberi dana mencairkan bantuan modal melalui koperasi dengan tanda tangan pihak PG Kremboong sebagai *avalis* yaitu penjamin dana yang telah dipinjam oleh petani. Prosedur penerimaan kemitraan yang ditetapkan secara jelas dan mudah, syarat-syarat menjadi petani tebu mitra yang tidak terlalu sulit untuk dipenuhi. Sistem bagi hasil yang diperoleh oleh pihak petani dan PG Kremboong juga tercantum di surat perjanjian kontrak.
3. Variabel yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerja yang dihasilkannya rendah (kuadran I) berdasarkan perhitungan IPA adalah terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen, kecepatan petani mendapatkan hasil panen dan pemenuhan paket kredit sarana produksi seperti pupuk, obat-obatan dan alat mekanisasi juga dinilai kurang memuaskan oleh petani dan perlu dilakukan perbaikan pelayanan. Variabel yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang telah dinilai baik oleh petani (kuadran II) adalah atribut kemudahan mendapatkan kredit untuk melakukan usaha tani, dan PG Kremboong telah memenuhi bonus dan sanksi sebagai perusahaan inti. Variabel yang memiliki prioritas rendah (kuadran III) yaitu memiliki tingkat kepentingan rendah dan kinerja yang dinilai kurang baik oleh petani adalah atribut kecepatan waktu giling. Sedangkan variabel yang berada pada kuadran IV yang memiliki tingkat kepentingan rendah tetapi kinerja baik adalah

prosedur (cara dan syarat) menjadi petani mitra, kualitas bibit yang disediakan oleh perusahaan dan frekuensi pembinaan dan pendampingan kepada petani tebu mitra. Sehingga dapat dilihat bahwa petani tebu mitra merasakan kepuasan terhadap variabel kemudahan mendapatkan kredit untuk melakukan usaha tani dan PG Kremboong juga telah memenuhi bonus dan sanksi sesuai dengan perjanjian di surat kontrak yang tertulis maupun tidak tertulis sehingga petani merasa PG Kremboong telah adil. Oleh karena itu kinerja pada atribut tersebut perlu untuk dipertahankan. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index*, petani tebu mitra tergolong cukup puas atas pelayanan kemitraan yang dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu sebesar 60,02

4. Tingkat korelasi antara kepuasan dengan loyalitas adalah kuat, positif dan signifikan yaitu sebesar 0,619. Jika kepuasan meningkat maka tingkat loyalitas petani tebu mitra akan meningkat, begitu juga sebaliknya.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan petani belum merasa sangat puas terhadap program kemitraan yang dijalankan, untuk saat ini tingkat kepuasan petani mitra adalah cukup puas. Sehingga PG Kremboong perlu meningkatkan tingkat kepuasan agar tingkat loyalitas petani juga dapat meningkat karena korelasi antar variabel adalah kuat. Peningkatan kepuasan petani dapat dilakukan dengan:

1. Meningkatkan kinerja yang masih dinilai kurang memuaskan bagi petani akan tetapi memiliki tingkat kepentingan tinggi yaitu terbukanya PG Kremboong terhadap rendemen, kecepatan petani mendapatkan hasil panen dan pemenuhan paket kredit sarana produksi seperti pupuk, obat-obatan dan alat mekanisasi juga dinilai kurang memuaskan sehingga perlu dilakukan perbaikan pelayanan dari pihak administrasi bagian keuangan yang bertanggung jawab atas pembayaran hasil panen petani dan juga dilakukan lelang gula. Membuat RDKK lebih awal dari bulan yang sudah ditetapkan sebelumnya agar pupuk, obat-obatan, dan alat mekanisasi dapat diterima petani tepat waktu.

2. Keterlambatan waktu giling yang disebabkan oleh kerusakan mesin produksi dapat dilakukan *upgrade* mesin produksi agar kepuasan petani dapat meningkat.



DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Titin. 2013. *Analisis Pendapatan dan Efisiensi Ekonomi Relatif Usahatani Kedelai pada Program Sekolah Lapang Pengelolaan Tanaman Terpadu (SLPTT)*. Jurnal Ekonomi. Mandala Jember.
- Amir. 2010. *Tingkat Kepuasan dan Kepatuhan Petani Tebu terhadap Pola Kerjasama dengan Pabrik Gula GempolKrep*. Jurnal pertanian MAPETA 12(2) : 72-80.
- Badan Litbang Pertanian. 2005. *Analisis Kebijakan tentang Kebijakan Komprehensif Pergulaan Nasional*. Prosiding. 319-346.
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Statistik Tebu Indonesia 2016*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- Ekawati MP. 2013. *Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan dengan PG Pakis Baru*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Freddy, Rangkuti. 2003. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*, New York: Simon and Chuster, Inc..
- Haeruman, 2002. *Perbandingan Pendapatan Peternak dari Dua Sistem Kemitraan Inti Plasma Berbedapada Usaha Pembesaran Ayam Ras Pedaging*. Jurnal Manajemen IKM, Vol. 5 No. 2. Januari 2016 (111-121).
- Hafsah, J. 2000. *Kemitraan Usaha Konsepsi dan Strategi*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung. Alfabeta
- Indrayani, Emmy. 2004. *Loyalitas Merek sebagai Dasar Strategi Penentuan Harga*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Fakultas Ekonomi. Nomor 3 Jilid 9. Universitas Gunadarma. Depok.
- Indriwinangsih. dan Sudaryanto. 2007. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok*. Jurnal Manajemen dan Pemasaran 1(7): 1 - 10.
- Irawan. 2002. *Memahami Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. PT Elexmedia Komputer. Jakarta.
- Kementrian Pertanian. 2017. *Outlook Konsumsi Gula Industri dan Rumah Tangga (2013-2017)*. Pusat Data dan Sistem Informasi Pertanian. Kementrian Pertanian. Jakarta.
- Kotler, Plilip. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.

- Lestari, Meylani. 2009. *Analisis Pendapatan dan Tingkat Kepuasan Peternak Plasma terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Broiler Studi Kasus Kemitraan PT X di Yogyakarta*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- LPPD, 2014. *LPPD Kabupaten Sidoarjo*. Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo.
- Luthfi, Raden. 2006. *Kajian Kepuasan Petani Tebu Rakyat terhadap Pelaksanaan Kemitraan Pabrik Gula XYZ*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor
- Maria. 2009. *Analisis Kebijakan Tata Niaga Gula Terhadap Ketersediaan dan Harga Domestik Gula Pasir di Indonesia*. Seminar Nasional BP3 Deptan RI: Bogor.
- Nurdin E. 2011. *Manajemen Sapi Perah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Oktaviani. 2011. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Rumah Makan Dapoer Iboe di Pandeglang Banten*. Skripsi. Institut Pertanian Bogor.
- Parel, C.P., G.C. Caldito, P.L. Ferrer, G.G. De Guzman, C.S. Sinsioco dan R.H. Tan. 1973. *Sampling Design and Procedures*. The Agric. Development Council Inc. New York.
- Perundangan Pertanian. 1997. *Keputusan Menteri Pertanian-Perundangan Pertanian*. Jakarta (ID).
- PG Kremboong. 2014. *Company Profile PG Kremboong*. Sidoarjo.
- Ramdhani, Miskat. 2017. *Mengupas Permasalahan Petani dalam Budidaya Tebu*. Pusat Penyuluhan Pertanian BB2TP (Online), (<http://cybex.pertanian.go.id/materipenyuluhan>, diakses 29 Desember 2018).
- Sangadji, E.M., dan Sopiiah. 2013. *Customer Behaviour: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Santoso, Singgih. 2011. *Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Bakpao Telo Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Teknologi Pertanian. 12 (1) : 9.
- Sudana, W., P. Simatupang, S. Friyanto, C. Muslim, dan T. Soelistiyo. 2000. *Dampak Deregulasi Industri Gula Terhadap Realokasi Sumberdaya, Produksi Pangan, Dan Pendapatan Petani*. Laporan Penelitian, Pusat Penelitian Sosial Ekonomi Pertanian, Bogor.
- Sugiyono, 2001. *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfa Beta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Daniek Hendarto. 2007. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen AHASS*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta.

- Sumardjo et al, 2004. *Teori dan Praktek Kemitraan Agribisnis*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Suprpto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Supriatna A dan Dradjat Bambang. 2005. *Pola Kemitraan dalam Peningkatan Efisiensi Pemasaran Kopi Rakyat Studi Kasus di Kabupaten Malang Jawa Timur*. Jurnal Sosial Ekonomi.
- Suratiyah, Ken. 2006. *Ilmu Usahatani*. Penebar Swadaya. Jakarta.





LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi



Wawancara bersama petani tebu mitra



Wawancara bersama petani tebu mitra



Wawancara bersama petani tebu mitra



Lampiran 2. Kuisisioner



**ANGKET
ANALISIS TINGKAT LOYALITAS PETANI TEBU
BERKAITAN DENGAN KEPUASAN PETANI
DALAM BERMITRA**

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas
Brawijaya

No Responden :

Hari/Tanggal :

Tempat :

A. Pengantar

Kepada:

Yth. Petani Tebu Mitra PG Kremboong

Kabupaten Sidoarjo

Assalamualaikum Wr. Wb.

Perkenalkan nama saya Laila Dwi Alfasanah mahasiswa Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya. Saya sebagai peneliti ingin meminta bantuan petani tebu mitra di Kabupaten Sidoarjo berkenan mengisi kuisisioner yang saya siapkan dalam program menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi. Penelitian memiliki tujuan untuk menguji “Analisis Tingkat Loyalitas Petani Tebu Berkaitan dengan Kepuasan Petani dalam Bermitra (Studi kasus di PG Kremboong, Kab. Sidoarjo, Jawa Timur)”. Pertanyaan berkaitan dengan kepuasan dalam bermitra yang dapat diisi dengan jujur. Rahasia informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi ini hanya digunakan untuk keperluan akademik. Partisipasi bapak/ibu dalam mengisi kuisisioner ini sangat saya harapkan karena hal tersebut merupakan kontribusi baik untuk peneliti dan ilmu pengetahuan. Demikian saya ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat saya,

Laila Dwi Alfasanah



I. IDENTITAS RESPONDEN

- No Responden :
- Tanggal Wawancara :
1. Nama :
2. Jenis kelamin : L / P
3. Alamat Lengkap :
4. Usia saat ini : tahun
5. Pendidikan terakhir :
6. Luas, lokasi lahan :
7. Pengalaman mitra : tahun
8. Pengalaman tanam tebu : tahun
9. Kepemilikan lahan :



II. TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA

I. Tingkat Kepentingan

Petunjuk

Di bawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan harapan Anda terhadap pelaksanaan kemitraan PG Kremboong dengan petani mitra. Berilah tanda “√” pada kolom jawaban yang Anda pilih.

II. Tingkat Kinerja

Petunjuk

Di bawah ini terdapat pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan apa yang Anda rasakan terhadap pelaksanaan kemitraan PG Kremboong dengan petani mitra. Berilah tanda “√” pada kolom jawaban yang Anda pilih.

No	Atribut	Kepentingan					Kinerja PG Kremboong				
		1 Tidak Penting	2 Kurang Penting	3 Cukup Penting	4 Penting	5 Sangat Penting	1 Tidak Baik	2 Kurang Baik	3 Cukup Baik	4 Baik	5 Sangat Baik
1	Prosedur penerimaan (syarat dan cara) menjadi petani mitra PG Kremboong yang mudah, jelas dan tertulis										
2	Kualitas bibit tebu yang diberikan oleh PG Kremboong untuk petani mitra merupakan jenis bibit unggul (cepat tumbuh dan menghasilkan tebu dengan kualitas baik)										
3	Sering tidaknya PG Kremboong melakukan pembinaan kepada petani mitra terkait dengan budidaya tebu hingga panen sehingga dapat mengurangi permasalahan dalam budidaya tebu.										
4	Pemberian kemudahan dari pihak PG kepada petani terkait biaya untuk melakukan usaha tani tebu dan tidak membebani petani										
5	Terbukanya PG terhadap rendemen										

6	Pengembalian uang hasil penggilingan tebu dilakukan tepat waktu sesuai dengan yang telah disepakati										
7	Pemberian bantuan saprodi dengan jumlah, waktu dan spesifikasi yang tepat										
8	Pabrik gula mengkomunikasikan pengaturan waktu giling kepada petani										
9	PG Kremboong memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan yang tercantum dalam surat perjanjian										



POLA KEMITRAAN

1. Apakah Anda mengikuti program kemitraan Pabrik gula:
 - Ya Tidak
2. Apakah dalam kemitraan ini Anda mengetahui dan memahami peraturan kemitraan (perjanjian kontrak dgn Pabrik Gula) ?
 - Ya Tidak
3. Apakah dalam kemitraan anda mendapat bantuan sarana produksi seperti bibit,pupuk, obat-obatan dan alat-alat?
 - Ya Tidak

Jika iya, apakah sarana produksi (bibit, pupuk, obat-obatan selalu tersedia secara berkesinambungan ?

 - Ya Tidak
4. Apakah Anda mendapat bantuan pendanaan (modal awal) atau kredit ?
 - Ya Tidak
5. Apakah Anda mengikuti bimbingan teknis yang dilakukan oleh pihak Pabrik Gula?
 - Ya Tidak
6. Apakah Anda selalu menjual tebu ke Pabrik Gula Kremboong ?
 - Ya Tidak
7. Apakah ada persyaratan mutu khusus yang diberikan pabrik gula sebelum Anda mengirim hasil panen ?
 - Ya Tidak

Fasilitas apa saja dalam kemitraan ini yang diberikan pabrik gula kepada Anda, selain saprodi :

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Masalah atau kendala yang dialami selama mengikuti kemitraan :

- 1.....
- 2.....
- 3.....

Saran dan masukan Anda untuk Pabrik gula :

-
-
-

MENILAI TINGLAT LOYALITAS PETANI TEBU MITRA

No	Variabel	STS	TS	R	S	SS
		1	2	3	4	5
1	Tidak akan berpindah mitra ke PG lain dan berkomitmen untuk tetap mengirimkan hasil panen ke PG Kremboong					
2	Akan mendaftar lagi sebagai petani mitra pada periode tanam selanjutnya ke PG Kremboong					
3	Akan merekomendasikan ke petani non mitra untuk mengikuti program kemitraan ke PG Kremboong					

Keterangan:

5 = Sangat setuju

4 = Setuju

3 = Ragu-ragu

2 = Tidak setuju

1 = Sangat tidak setuju

