

**TINGKAT KEPUASAN PETANI TEMBAKAU TERHADAP PROGRAM
KEMITRAAN USAHA DENGAN PT SADHANA ARIF NUSA
DI KECAMATAN NGIMBANG KABUPATEN LAMONGAN**

M. D. Kristanti, W. Sumekar dan D. Mardiningsih

Progra Studi Agribisnis Fakultas Peternakan dan Pertanian
Universitas Diponegoro, Semarang
E-mail :*mitakristanti19@gmail.com*

ABSTRAK

Penelitian tentang tingkat kepuasan petani tembakau bertujuan untuk menganalisis pola kemitraan antara petani mitra dengan PT Sadhana Arif Nusa dan menganalisis tingkat kepuasan petani mitra terhadap program kemitraan yang dijalankan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2017 di Kecamatan Ngimbang, Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei. Penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diambil yaitu 43 responden untuk petani mitra dan 2 responden dari pihak perusahaan. Berdasarkan penelitian tersebut, diperoleh hasil bahwa pada perhitungan *Impoortance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas utama (Kuadran I), 5 atribut perlu dipertahankan (Kuadran II), 3 atribut prioritas rendah (Kuadran III) dan 2 atribut yang berlebihan (Kuadran IV). Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 77,8% atau 0,778 yang menunjukkan bahwa petani mitra merasa puas terhadap kinerja PT Sadhana Arif Nusa.

Kata kunci : Kemitraan, Kepuasan petani, Tembakau, PT Sadhana Arif Nusa

ABSTRACT

Research on tobacco farmers satisfaction level aims to analyze the partnership pattern between partner farmers with PT Sadhana Arif Nusa and analyze the level of farmers satisfaction partnership to the partnership program that is run. This research was conducted in November 2017 in Ngimbang Subdistrict, Lamongan District. This research used survey research method. Determination of the sample used is purposive sampling with the number of samples taken are 43 respondents for farmers partners and 2 respondents from the company. Based on the research, it is found that in the calculation of Impoortance Performance Analysis (IPA) shows there are 2 attributes that become the main priority (Quadrant I), 5 attributes need to be maintained (Quadrant II), 3 low priority attribute (Quadrant III) and 2 excessive attributes (Quadrant IV) . The result of Customer Satisfaction Index (CSI) calculation is 77.8% or 0.778 indicating that the partner farmers are satisfied with the performance of PT Sadhana Arif Nusa.

Keywords: Partnership, Farmer's Satisfaction, Tobacco, PT Sadhana Arif Nusa

PENDAHULUAN

Menurut Permentan (2012), tembakau merupakan salah satu komoditas perdagangan penting di dunia, termasuk juga Indonesia. Hasil produksi tembakau yang dimanfaatkan yaitu daun tembakau sebagai bahan baku pembuatan rokok. Tembakau dan rokok merupakan produk bernilai tinggi, sehingga dapat dikatakan bahwa produk tersebut merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia, sebagai sumber penerimaan pemerintah (dalam bentuk cukai dan pajak), sumber pendapatan petani dan lapangan kerja bagi masyarakat.

Luas perkebunan dan jumlah produksi tembakau rakyat di Indonesia dari tahun 2014 hingga 2016 selalu mengalami peningkatan tiap tahunnya (Direktorat Jendral Perkebunan, 2015). Luas lahan tersebut tersebar di seluruh provinsi di Indonesia, dimana provinsi dengan penghasil tembakau terbesar yaitu provinsi Jawa Timur. Salah satu kabupaten dengan luas lahan dan jumlah produksi terbesar di Jawa

Timur yaitu Kabupaten Lamongan. Kabupaten ini merupakan daerah penghasil tembakau tertinggi kedua di Jawa Timur setelah Bojonegoro, dimana dengan area lahan panen 3.494 ha Kabupaten Lamongan mampu memproduksi tembakau sebesar 3.306,59 ton (Badan Pusat Statistik, 2017).

Tahun terakhir ini, pertembakauan khususnya di Lamongan dihadapkan pada berbagai masalah mendasar, diantaranya adalah biaya input yang digunakan terus meningkat dengan rata-rata 5-5% per tahunnya dan masalah yang paling dominan dihadapi petani tembakau adalah permasalahan pasar (Nurifah dan Darmaji, 2003). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk bisa meminimalisir permasalahan tersebut. Salah satunya yaitu dengan cara mengintegrasikan petani tembakau dengan sektor industri (rokok). Hal tersebut merupakan dasar terbentuknya sistem kemitraan. Menurut Hafsah (2003), pola kemitraan yang biasa terjalin antara petani dengan pengusaha industri diantaranya adalah pola inti plasma, sub kontrak, dagang umum,

keagenan dan Kerjasama Operasional Agribisnis, dimana untuk masing-masing pola tersebut terdapat kelebihan dan kendala dalam pelaksanaannya.

Setiap pola kemitraan pasti terdapat kelebihan dan kendala atau penyimpangan-penyimpangan, yaitu kurangnya komitmen terhadap perjanjian yang telah disepakati oleh masing-masing pihak yang bermitra, kurangnya respon petani terhadap penyuluhan yang dilakukan oleh pihak perusahaan atau bisa juga mengenai penetapan kualitas hasil panen yang ditetapkan perusahaan, dimana petani menyerahkan hasil panennya dalam keadaan kotor atau bercampur dengan plastik yang dalam hal ini dilarang oleh pihak perusahaan. Penyimpangan atau kendala-kendala tersebut dapat berpengaruh pada jumlah rajangan tembakau yang disetor petani. Hal ini bisa disebabkan karena saat petani merasa tidak atau kurang puas, maka petani akan menjual pada pihak luar.

Untuk mengurangi atau meminimalisir terjadinya kendala tersebut, maka perusahaan harus memperhatikan kepuasan petani

mitra terhadap kinerja yang telah dilaksanakan. Kepuasan petani mitra sangat penting untuk keberlangsungan produksi PT Sadhana Arif Nusa. Hal ini karena apabila petani mitra merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan perusahaan, maka petani mitra akan merekomendasikan kemitraan pada petani tembakau lain, sehingga secara tidak langsung dapat meningkatkan jumlah tembakau yang nantinya akan digunakan sebagai bahan baku rokok.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian survei. Sampel pada penelitian ini yaitu petani tembakau dan pihak perusahaan. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling* dengan pertimbangan petani yang diambil sampel yaitu petani mitra dan mengikuti kemitraan maksimal 5 tahun, sedangkan dari pihak perusahaan adalah kepala bagian atau divisi yang menangani kemitraan dan teknisi lapangan. Jumlah sampel yang diambil yaitu 43

sampel (berdasarkan rumus Slovin), yang diambil dari 3 desa yang memiliki petani mitra paling banyak di Kecamatan Ngimbang, yaitu Desa Mendogo, Desa Purwokerto dan Desa Ganggangtingan. Berikut proporsi pengambilan sampel setiap desa :

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan desa

Desa	Jumlah populasi	Jumlah sampel
Purwokerto	37	22
Ganggangtingan	16	10
Mendowo	21	11
Total	74	43

Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dengan wawancara dan kuesioner, sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil dari instansi terkait (Purwanto dan Sulistyastuti, 2007). Wawancara dilakukan dengan perusahaan untuk menggali informasi mengenai kemitraan yang dilakukan dengan petani tembakau. Sedangkan wawancara dengan petani menggunakan kuesioner yang berisi tentang atribut dari kualitas jasa dari

program kemitraan tersebut dengan menggunakan skala likert 1-5.

Hasil penelitian kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menjawab tujuan mengenai bentuk pola kemitraan antara petani dengan PT Sadhana Arif Nusa, sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan menggunakan IPA dan CSI. Pada analisis IPA, tahap pertama yang dilakukan yaitu menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan (harapa), menggunakan rumus sebagai berikut (Prihastono, 2012) :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja

Y_i = skor penilaian kepentingan

Kemudian menghitung rata-rata untuk setiap atributnya, dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} ; \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots \dots \dots (2)$$

Dimana :

\bar{X}_i = bobot rata-rata penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = bobot rata-rata penilaian kepentingan atribut ke-i

n = jumlah responden

Selanjutnya menghitung rata-rata skor kepentingan dan kinerja secara keseluruhan, dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} ; \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots \dots \dots (3)$$

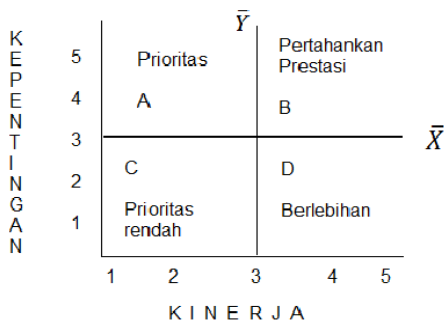
Dimana :

\bar{X} = nilai rata-rata kinerja atribut

\bar{Y} = nilai rata-rata kepentingan atribut

n = jumlah atribut

Nilai \bar{X} dan \bar{Y} , kemudian digunakan untuk menentukan titik potong pada diagram kartesius berikut:



Gambar 1. Diagram *Importance-Performance Analysis*

Analisis CSI digunakan dengan langkah-langkah sebagai berikut (Syukri, 20112):

- a. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka

persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut, sehingga didapat total WF 100%

- b. Menghitung *WeightScore*(WS), yaitu perkalian rata-rata antara tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut
- c. Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut

- d. Menghitung nilai *Consumer Satisfaction Index* (CSI) yaitu :

$$CSI = \frac{WT}{Hs} \times 100\% \dots \dots \dots (4)$$

Dimana :

WT = *Weight Total*

Hs = skala maksimum yang digunakan

Tabel 2. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup puas
0,35 – 0,50	Kurang puas
0,00 – 0,34	Tidak puas

Sumber : Setiawati dan Sugiharto, 2008.

Berikut adalah atribut yang diteliti :

- 1 = prosedur penerimaan petani mitra

- 2 = kualitas benih yang diberikan
- 3 = Tingkat pengetahuan teknisi lapangan
- 4 = kemudahan pembimbing untuk dihubungi
- 5 = frekuensi pembinaan yang dilakukan
- 6 = penetapan kualitas daun tembakau
- 7 = Respon teknisi lapangan terhadap segala keluhan
- 8 = Penyerapan hasil panen
- 9 = Kesesuaian harga jual
- 10 = Waktu pembayaran hasil panen
- 11 = Bantuan dalam penyaluran hasil panen
- 12 = peningkatan hasil produksi usahatani yang dirasakan petani

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perusahaan

PT Sadhana Arif Nusa merupakan perseroan terbatas yang bergerak dalam bidang perdagangan tembakau. Perusahaan ini berpusat di Kota Surabaya dan mempunyai anak cabang di seluruh wilayah Jawa Timur, Jawa Tengah dan Nusa Tenggara. Salah Satu cabang perusahaan yaitu di Kabupaten Lamongan, tepatnya di Jalan Jombang-Babat 23,4 Lamongrejo, Kecamatan Ngimbang. Cabang ini berdiri pada tahun 1996. Struktur

organisasi cabang PT Sadhana Arif Nusa terdiri dari seorang manager, tiga kepala bagian yaitu accounting, PIC dan leaf buying. Masing-masing kepala bagian membawahi kepala sub bagian dan bertanggung jawab langsung kepada kepala bagian.

Gambaran Umum Responden

Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden berumur sekitar 41-50 tahun dengan tingkat pendidikan sebagian besar adalah SMA. Mayoritas responden memiliki lahan dengan luas 1,0-1,4 ha, yaitu lebih dari 50% responden. Beberapa alasan petani mengikuti kemitraan, diantaranya yaitu untuk mendapat jaminan pasar, meningkatkan keuntungan dan dapat menambah pengetahuan.

Pelaksanaan Program Kemitraan

Program kemitraan PT Sadhana dengan petani di Kecamatan Ngimbang mulai terjalin pada tahun 2011. Pola kemitraan yang dilaksanakan oleh PT Sadhana Arif Nusa dengan Petani Mitra adalah pola kemitraan inti-plama. Pada pola

kemitraan ini, inti (perusahaan) menyediakan bimbingan teknis mulai dari sebelum budidaya hingga pasca panen, selain itu perusahaan juga menyerap hasil produksi dari petani mitra. Kontrak perjanjian dibuat oleh perusahaan, yang kemudian disosialisasikan ke petani mitra sebelum mereka menandatangani. Semua hal yang berkaitan dengan kemitraan, baik itu prosedur budidaya, pembayaran maupun kualitas hasil panen tercantum dalam kontrak perjanjian.

Salah satu kewajiban pihak inti adalah memberikan pembinaan kepada pihak plasma melalui petugas teknis lapangan untuk membantu petani tembakau dalam menjalani usahatani. Terdapat 2 pembinaan yang dilakukan, yaitu grup dan individu. Pelatihan grup dilakukan untuk semua petani mitra secara bersama-sama. Pada pelatihan ini, teknis akan mensosialisasikan beberapa program dari perusahaan, diantaranya program GAP (*Good Agriculture Practice*), sosialisasi petani sayang anak dan *farmer day*. Sedangkan untuk pembinaan individu, dilakukan perusahaan

dengan cara setiap teknis mendatangi rumah masing-masing petani mitra untuk sekedar menanyakan dan memantau perkembangan budidaya tembakau.

Manfaat kemitraan yang dirasakan petani tembakau yaitu adanya peningkatan pendapatan. Sedangkan bagi perusahaan, dengan adanya kemitraan perusahaan akan lebih mudah dalam mencukupi kebutuhan pasarnya dan mendapatkan kualitas tembakau sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Kendala yang dihadapi selama kemitraan yaitu adanya petani yang menjual hasil panennya ke tengkulak lain saat harga diluar lebih tinggi. Menurut Direktorat Pengembangan Usaha dan Investasi (2013) menyatakan bahwa kendala yang terjadi dalam hubungan kemitraan dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya salah satu pihak tidak mematuhi peraturan, kurangnya keterbukaan antara inti dan plasma dan salah satu pihak terpengaruh oleh tawaran peluang dari pihak lain

Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

Tingkat kesesuaian petani tembakau merupakan presentase perbandingan antara total skor kinerja atau kepuasan dengan total skor kepentingan atau harapan. Skor kepentingan atau harapan menunjukkan sejauh mana harapan

atau keinginan petani tembakau mitra terhadap jalannya kemitraan sesuai dengan atribut yang telah ditetapkan (Tjiptono dan Candra, 2007). Petani mitra dianggap puas jika tingkat kesesuaian lebih dari atau sama dengan 100%. Sebaliknya, jika tingkat kesesuaian dibawah 100%, menunjukkan bahwa petani belum puas.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Kepentingan

No	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Tingkat kesesuaian (TKi)
1	prosedur penerimaan petani mitra PT Sadhana Arif Nusa	197	181	108.84
2	kualitas benih yang diberikan PT Sadhana Arif Nusa	193	191	101.05
3	Tingkat pengetahuan teknisi lapangan	181	153	118.3
4	kemudahan pembimbing untuk dihubungi saat petani membutuhkan	181	183	98.907
5	frekuensi pembinaan yang dilakukan	179	137	130.66
6	terdapat SOP yang jelas mengenai penetapan kualitas daun tembakau	133	141	94.33
7	Respon teknisi lapangan terhadap segala keluhan	185	193	95.86
8	Penyerapan hasil panen	161	197	81.73
9	Kesesuaian harga jual	181	199	90.96
10	Waktu pembayaran hasil panen	197	197	100
11	Bantuan dalam penyaluran hasil panen	43	159	83.61
12	peningkatan hasil produksi usahatani yang dirasakan petani	153	183	27.04

NB : X = Kinerja ; Y = Kepentingan ; TKi = Tingkat kesesuaian atribut

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa terdapat 3 atribut yang membuat petani puas terhadap kinerja perusahaan yaitu prosedur penerimaan petani mitra, frekuensi bimbingan teknis dan waktu pembayaran hasil panen. Sedangkan, yang mengakibatkan petani sangat kurang puas yaitu pada atribut bantuan penyaluran harga panen yang hanya sebesar 27,04%. Hal tersebut dikarenakan semua biaya produksi ditanggung petani termasuk juga biaya penyaluran hasil panen.

Analisis Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menggolongkan atribut-atribut pelayanan kemitraan ke dalam skala prioritas. Dengan analisis tersebut akan dapat diukur sejauh mana kinerja (X) atribut pelayanan yang dilaksanakan oleh PT SadhanaArif Nusa mempengaruhi harapan (Y) petani tembakau mitra sehingga petani merasa puas. Nilai rata-rata dari kinerja diperoleh sebesar 3,84, sedangkan nilai rata-

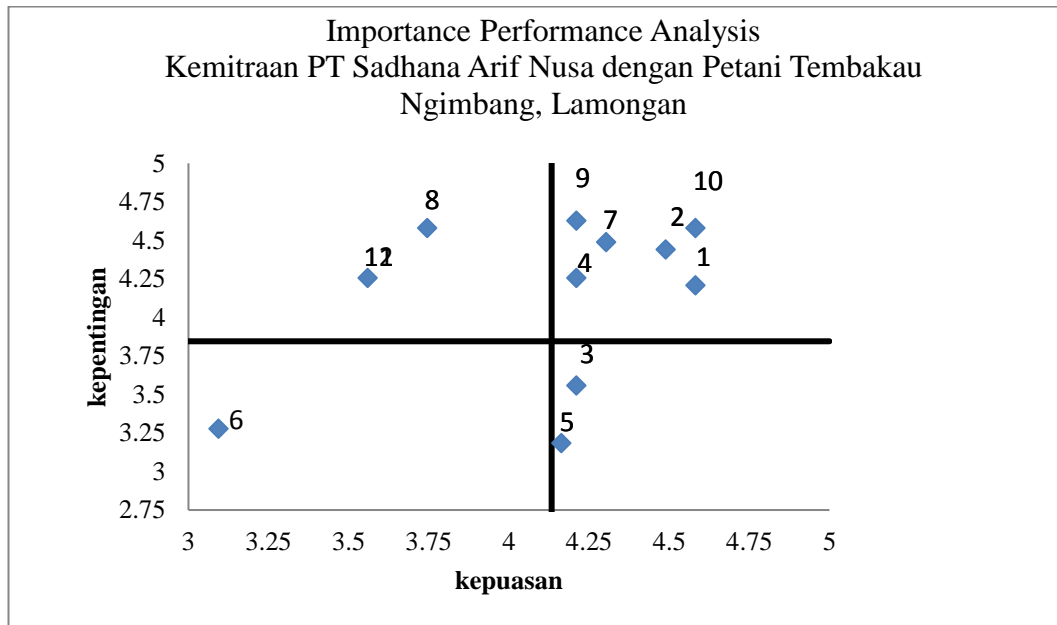
rata kepentingan diperoleh sebesar 4,13.

Nilai rata-rata kinerja dan kepentingan tersebut sebagai batas menganalisis data dalam diagram kartesius. Kuadran I (prioritas utama) merupakan daerah dimana atribut-atribut produk atau jasa dianggap penting oleh petani, namun dinilai belum sesuai harapan. Atribut yang menjadi prioritas utama atau yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun hasilnya kurang memuaskan adalah peningkatan hasil usahatani tembakau dan penyerapan hasil panen. Kuadran II (pertahankan prestasi), daerah dimana atribut-atribut produk atau jasa dianggap penting oleh petani dan kinerja dinilai sudah sesuai kenyataan, Atribut yang perlu dipertahankan adalah prosedur penerimaan, kualitas benih, kemudahan pembimbing untuk dihubungi, respon teknisi, kesesuaian harga dan waktu pembayaran.

Kuadran III (prioritas rendah), daerah dimana atribut-atribut dianggap kurang penting dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa..Atribut yang berada pada

kuadran III yaitu bantuan penyaluran hasil tembakau dan penetapan kualitas tembakau. Sedangkan Kuadran IV (berlebihan), daerah dimana atribut-atribut dirasa kurang

penting oleh petani, namun dijalankan dengan baik. Atribut yang dianggap berlebihan yaitu tingkat pengetahuan teknisi lapangan dan frekuensi pelatihan.



Gambar 1. Hasil analisis IPA

1. Prosedur penerimaan petani mitra PT Sadhana Arif Nusa

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa prosedur dan persyaratan penerimaan petani mitra di PT Sadhana Arif Nusa sangat mudah dan pelayanannya pun ramah. Hal ini dikarenakan persyaratan yang harus dipenuhi petani agar bisa bergabung menjadi mitra PT Sadhana Arif Nusa hanya fotokopi KK dan KT serta

tanda tangan surat kontrak. Atribut prosedur penerimaan petani mitra PT Sadhana Arif Nusa berada pada kuadran II, dimana perusahaan harus bisa mempertahankan kinerja dari atribut tersebut karena dirasa sangat penting dan memuaskan oleh petani mitra.

2. Kualitas benih yang disediakan oleh PT Sadhana Arif Nusa

Kualitas benih merupakan salah satu faktor yang menentukan

keberhasilan usahatani, dimana semakin bagus kualitas benih maka produksi yang dihasilkan pun akan semakin tinggi, begitu juga sebaliknya. Kualitas benih yang disediakan oleh perusahaan dirasa petani sangat memuaskan. Menurut responden, daya tumbuh benih yang dibeli dari perusahaan hampir 90%. Atribut ini masuk pada kuadran II, dimana perusahaan harus bisa mempertahankan kualitas benih tembakaunya karena dirasa penting dan puas terhadap benih yang ada saat ini oleh petani.

3. Tingkat pengetahuan teknisi lapangan

Tingkat pengetahuan teknisi lapangan dirasa berlebihan oleh responden. Hal tersebut dikarenakan responden merasa bahwa mereka sudah mengetahui banyak tentang tembakau, sedangkan tugas teknisi lapangan hanyalah sebatas pemantauan dan pendampingan selama proses budidaya tembakau berlangsung. Atribut ini masuk pada kuadran IV, dimana petani menganggap bahwa tingkat pengetahuan teknisi lapangan tidak

terlalu penting, namun kinerjanya sangat memuaskan.

4. Kemudahan teknisi lapangan untuk dihubungi

Kemudahan teknisi lapangan untuk dihubungi dianggap penting oleh responden karena adakalanya responden mengalami kesulitan dalam menghadapi permasalahan budidaya tembakau. Responden merasa puas terhadap atribut ini. Hal tersebut karena setiap kecamatan terdiri dari 3 teknisi lapangan, sehingga teknisi lapangan mampu dengan mudah mengontrol dan menemui responden apabila dibutuhkan. Atribut kemudahan teknisi lapangan untuk dihubungi terletak pada kuadran II, dimana pihak perusahaan harus bisa mempertahankan atribut tersebut karena dinilai penting dan kinerjanya yang cukup bagus oleh petani.

5. Frekuensi pembinaan yang dilakukan

Frekuensi pembinaan yang dilakukan untuk petani, dirasa kurang penting oleh responden. Hal ini dikarenakan petani merasa bahwa mereka sudah terbiasa melakukan usahatani tembakau dengan baik

berdasarkan pengalaman mereka yang sudah sejak dahulu, sehingga merasa kurang perlu dilakukan pembinaan dengan frekuensi yang terlalu sering. Atribut ini masuk pada golongan IV, dimana atribut dirasa kurang penting oleh responden, namun kinerja yang dilakukan perusahaan sangat memuaskan.

6. Penentuan kualitas tembakau

Penetapan kualitas daun tembakau diperlukan perusahaan untuk menunjang produksinya. Dalam menentukan kualitas rajangan, perusahaan hanya melakukan secara manual yaitu secara visual dan dengan dirasakan. Secara visual yaitu untuk mengetahui seberapa persen kandungan plastik dan warna dari hasil rajangan, sedangkan dengan dirasakan yaitu untuk mengetahui baunya. Hasil rajangan yang baik, secara visual yaitu kandungan plastic dibawah 10%, berwarna kuning, sedangkan jika dirasakan maka pegangan rajangan yang baik akan terasa tebal dan kaku dan aromanya lebih tajam. Atribut ini terletak pada kuadran III, dimana dinilai petani kurang penting

dan kinerjanya pun kurang memuaskan.

7. Respon teknisi lapangan terhadap segala keluhan

Respon teknisi lapangan terhadap segala keluhan dinilai petani sangat penting. Keluhan yang biasa dihadapi petani yaitu masalah hama tanaman tembakau. Menurut responden, selama ini teknisi lapangan mampu dengan cepat merespon keluhan petani tersebut, misalnya direkomendasikan pestisida yang harus digunakan. Atribut ini masuk pada kuadran II, dimana perusahaan harus bisa mempertahankan karena atribut tersebut dinilai penting oleh petani dan kinerjanya yang dirasa sudah sangat memuaskan.

8. Penyerapan hasil panen

Penyerapan hasil panen tembakau dianggap sangat penting oleh petani. Hal ini karena tujuan petani mengikuti kemitraan salah satunya adalah untuk mendapatkan jaminan pasar. Kinerja dari atribut ini dirasa petani kurang memuaskan karena tidak semua hasil panen tembakau diserap oleh perusahaan. Petani mitra menyatakan bahwa hasil

tembakau mereka sebagian besar diserap oleh perusahaan, yaitu sebesar 80%. Sedangkan untuk 20% adalah reject, yang nantinya akan dijual petani pada tengkulak. Atribut ini masuk pada kuadran I, yang artinya atribut dirasa sangat penting oleh petani, namun kinerja yang dilakukan perusahaan kurang memuaskan.

9. Kesesuaian harga panen

Penentuan harga daun tembakau dilihat berdasarkan hasil grading. Dimana grading tersebut dapat diketahui dari ciri-ciri rajangan yang telah disetor. Adanya penentuan harga tembakau menyebabkan harga yang diterima petani tidak jauh berbeda dengan harga pasaran. Bahkan adakalanya pula, saat harga di pasaran anjlok, harga yang diterima petani mitra akan tetap sesuai kesepakatan. Hal ini membuat pendapatan yang diterima petani pun semakin tinggi. Atribut kesesuaian harga panen terletak pada kuadran II, dimana PT Sadhana Arif Nusa harus bisa mempertahankan kinerja atribut selama ini karena dirasa sangat penting bagi petani dan kinerjanya juga memuaskan.

10. Waktu pembayaran hasil panen

Waktu pembayaran hasil panen yang dilakukan PT Sadhana Arif Nusa dianggap penting oleh petani, karena uang hasil pembayaran tersebut akan langsung digunakan petani untuk musim tanam selanjutnya. Oleh sebab itu, apabila waktu pembayarannya melebihi batas yang telah ditetapkan, maka akan mengganggu keberlangsungan usahatani yang dilakukan. Berdasarkan hasil survey, diketahui bahwa pembayaran hasil panen dilakukan langsung oleh perusahaan saat petani menyetor. Pembayaran berbentuk uang cash. Atribut ini masuk pada kuadran II, karena petani merasa sangat puas terhadap kinerja perusahaan, sehingga perusahaan pun harus bisa mempertahankan kinerja dari atribut tersebut.

11. Bantuan dalam penyaluran hasil panen

Bantuan penyaluran hasil panen dirasa petani biasa saja atau kurang penting. Hal ini karena petani menyalurkan hasil panennya secara berkelompok, tidak individu, sehingga biaya yang dikeluarkan petani untuk pun (transportasi) tidak

berpengaruh signifikan pada pendapatannya. Atribut ini masuk pada kuadran III, dimana atribut dianggap tidak penting bagi petani dan kinerjanya pun tidak memuaskan.

12. Adanya peningkatan hasil produksi usahatani

Peningkatan hasil produksi dirasa petani sangat penting, karena semakin tinggi hasil produksi maka pendapatannya pun semakin tinggi pula. Petani merasa hasil produksinya lebih tinggi dibanding sebelum petani mengikuti kemitraan. Namun, peningkatan tersebut tidak terlalu signifikan, sehingga petani merasa bahwa kinerja atribut ini perlu ditingkatkan. Atribut tersebut masuk pada kuadran I yaitu prioritas utama, dimana perusahaan harus mampu meningkatkan kinerjanya karena dirasa petani sangat penting.

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan petani mitra secara keseluruhan. Pengukuran ini

dilakukan untuk mengetahui seberapa besar harapan petani mitra dipenuhi oleh PT Sadhana Arif Nusa. Oleh karena itu, untuk mengukur tingkat kepuasan petani tebu mitra terhadap kemitraan dengan PT Sadhana Arif Nusa dilakukan keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari 12 atribut yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan nilai CSI sebesar 77,8% atau 0,778, yang menunjukkan bahwa petani mitra secara keseluruhan merasa puas terhadap kemitraan yang dijalin dengan PT Sadhana Arif Nusa, karena nilai tersebut berkisar antara 0,66-0,80. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam kemitraan antara PT Sadhana Arif Nusa dengan petani tembakau mitra sudah cukup baik dan memberikan kepuasan kepada petani mitra, namun masih perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut pelayanan terutama pada atribut yang berada pada kuadran I atau prioritas utama) yaitu penyerapan hasil panen dan peningkatan hasil produksi usahatani

tembakau oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kepuasan petani mitra. Atribut tersebut dinilai penting bagi petani karena dapat membantu

petani dalam mengatasi permasalahan yang dialami petani selama proses produksi.

Tabel 4. Hasil Perhitungan CSI

Atribut ke-	Rata-rata tingkat kepentingan	Wf (%)	Rata-rata tingkat kinerja	Ws (%)
1	4.21	8.56	4.58	0.39
2	4.44	9.03	4.49	0.41
3	3.56	7.24	4.21	0.3
4	4.26	8.66	4.21	0.36
5	3.19	6.49	4.16	0.27
6	3.28	6.67	3.09	0.21
7	4.49	9.13	4.3	0.39
8	4.58	9.31	3.74	0.35
9	4.63	9.41	4.21	0.4
10	4.58	9.31	4.58	0.43
11	3.7	7.52	1	0.08
12	4.26	8.66	3.56	0.31
Total	49.18	100	46.13	3.89
Weighted total CSI				3.89
				77.8

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Pola kemitraan yang dilaksanakan oleh PT Sadhana Arif Nusa dengan Petani Mitra adalah pola kemitraan inti-plama. Pada pola kemitraan ini, inti (PT Sadhana Arif Nusa) menyediakan bimbingan teknis mulai dari sebelum budidaya hingga pasca panen, selain itu

perusahaan juga menyerap hasil produksi dari petani mitra

Berdasarkan matriks IPA, atribut yang menjadi prioritas utama atau yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun hasilnya kurang memuaskan adalah peningkatan hasil usahatani tembakau dan penyerapan hasil panen. Berdasarkan perhitungan CSI, petani tembakau mitra tergolong puas atas pelayanan yang diberikan

oleh PT Sadhana Arif Nusa dengan nilai CSI 77,8%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja pada atribut-atribut yang berada pada kuadran I. Hal ini agar petani semakin loyal dalam menjalankan program kemitraan. Selain itu, untuk petani mitra, agar lebih mematuhi kontrak perjanjian yang telah disepakati, misal dalam hal budidaya. Hal tersebut akan membuat hasil produksi sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan perusahaan dan diharapkan petani mitra.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2017. Kecamatan Ngimbang dalam Angka 2017. BPS Kabupaten Lamongan, Lamongan.
- Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lapongan. 2009. Kebijakan Pekebunan di Kabupaten Lamongan, Lamongan.
- Direktorat Jendral Perkebunan. 2015. Statistika Perkebunan Indonesia 2014-2016 Tembakau. Direktorat Jendral Perkebunan, Jakarta.
- Direktorat Pengembangan Usaha dan Investor. 2013. Pedoman Kemitraan Agribisnis Ed. 2. Kementerian Pertanian, Jakarta.
- Hafsah, M. J. 2003. Kemitraan Usaha. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Nurifah, E. J. dan Darmadji. Prospek pasar tembakau Jawa Timur. J. Widya Agrika. 2 (1) : 77-89.
- Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia. 2012. Pedoman Penanganan Pasca Panen. 913.
- Prihastno, E. 2012. Pengukuran kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan customer service berbasis web. J. Dinamika Teknik. 4 (1) : 14-24
- Purwanto, E.A dan D.R. Sulistyastuti. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif. Gava Media, Yogyakarta.
- Syukri, S. H. A. 2012. Penerapan customer satisfaction index (CSI) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja. J. I. Teknik Industri. 13 (2) : 103–111.
- Tjiptono, F. dan G. Chandra. 2007. Service, Quality, Satisfaction. ANDI, Yogyakarta.