

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tembakau

Tembakau (*Nicotiana tabacum L*) merupakan tanaman komersial yang dimanfaatkan daunnya untuk bahan baku rokok. Tembakau berakar tunggang dan mempunyai bulu-bulu akar. Batang tembakau berbentuk agak bulat dimana makin keujung makin kecil dan agak lunak tapi kuat dengan diameter 5 cm. Disetiap ruas batangnya ditumbuhi daun dan tunas. Daun tanaman tembakau memiliki bentuk yang oval dengan ujungnya runcing, tulang daun menyirip dan bagian tepi daun agak bergelombang. Jumlah daun dalam satu tanaman dapat mencapai 28-32 helai (Bappeda, 2012). Secara sistematis, klasifikasi tanaman tembakau adalah sebagai berikut :

Famili : *Solanaceae*

Sub family : *Nicotinae*

Genus : *Nicotiana*

Spesies : *Nicotiana tabacum, Nicotiana rustica*

Tembakau memiliki lebih dari 50 jenis, namun terdapat 2 spesies tembakau yang mempunyai nilai ekonomi cukup tinggi, yaitu *Nicotiana tabacum*, *Nicotiana rustica*. Perbedaan yang mencolok dari kedua spesies tersebut yaitu berdasarkan kadar nikotinnya, dimana *Nicotiana rustica* mengandung kadar nikotin tertinggi yaitu sebesar 16%, sedangkan *Nicotiana tabacum* mengandung

kadar nikotin terenddah yaitu 0,6% (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009).

Berdasarkan waktu penanaman dan penggunaannya, tembakau dibedakan menjadi 2 yaitu tembakau musim kemarau atau VO (*Voor Oogst*) dan tembakau musim hujan atau NO (*Naoogst*). Tembakau VO ditanam pada akhir musim hujan berkisar bulan April – pertengahan Juni dan dipanen pada musim kemarau berkisar bulan Agustus – September karena pada waktu panen menghendaki tidak ada hujan. Sedangkan penanaman tembakau NO dilakukan pada awal musim hujan berkisar bulan Agustus – September dan dipanen pada saat musim hujan sekitar bulan November – Desember karena pada waktu panen menghendaki ada hujan (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009). Tembakau musim kemarau (VO) terdiri dari tembakau sigaret, tembakau asapan dan tembakau asli atau rakyat, sedangkan untuk tembakau musim hujan (NO) terdiri dari tembakau cerutu dan tembakau pipa.

2.2. Budidaya Tembakau

Tembakau rakyat dapat ditanam diberbagai jenis tanah, mulai dari tanah ringan sampai berat dan umumnya ditanam pada dataran rendah sampai dataran tinggi. pH tanah yang sesuai yaitu berkisar 5,5 – 6,5 dengan cuah hujan rata-rata 2000mm/tahun untuk daerah rendah dan 1500-3000 mm/tahun untuk dataran tinggi (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009). Budidaya tembakau dimulai dari pembibitan, pengolahan lahan, penanaman, pemeliharaan, pengendalian hama penyakit, panen dan pasca panen.

2.2.1. Pembibitan

Lokasi yang tepat untuk penyemaian benih tembakau adalah tanah yang subur dan mempunyai daya memegang air yang baik. Pencegahan penyakit pada bibit tembakau saat persemaian perlu dilakukan yaitu melalui desinfeksi tanah persemaian. Sebelum penyemaian, terlebih dahulu dibuat bedengan dengan ukuran 5 m x 1 m x 25 cm (d disesuaikan panjang lahan). Benih yang baik dan ideal untuk disemai adalah benih yang berasal dari varietas yang produktivitas dan mutunya tinggi dan berasal dari benih yang daya kecambahnya tinggi (80%) dan virgonya pendek (5-7 hari) (Noordoff-Kolfff, 2011). Pemeliharaan bibit dilakukan mulai dari penyiraman, pembukaan atap dan pencabutan bibit. Pencabutan dilakukan pada saat bibit berumur 40-45 hari. Bibit yang baik yaitu mempunyai tinggi 10-12,5 cm dengan jumlah daun 5 lembar, perakaran baik, sehat dan bebas dari hama dan penyakit (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009).

2.2.2. Pengolahan Lahan

Pengolahan tanah untuk penanaman tembakau pada dasarnya mempunyai tiga tujuan utama yaitu melonggarkan tanah atau memperbaiki aerasi tanah dan keleluasaan penetrasi air ke dalam tanah, membuat guludan untuk landasan penanaman tembakau agar perakaran tidak mudah tergerus air dan pengendalian gulma (Noordoff-Kolfff, 2011). Pengolahan lahan meliputi pembukaan lahan, penyesuaian pH tanah, penggemburan tanah, pembuatan guludan, pembuatan

saluran drainase dan pembuatan lubang tanam (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009)

2.2.3. Penanaman dan Pemeliharaan

Salah satu hal yang penting dalam penanaman tembakau yaitu penentuan waktu yang tepat untuk penanaman. Penentuan waktu tanam ini berkaitan erat dengan iklim yang terjadi di lokasi penanaman. Jenis tembakau NO lebih baik ditanam pada awal musim hujan yaitu pada bulan Agustus-September, sedangkan untuk tembakau VO ditanam pada awal musim kemarau yaitu sekitar bulan Maret-Juni (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009). Penanaman pada dasarnya ada dua cara yaitu tanam basah dan tanam kering. Pada tanam basah, lahan dialiri air terlebih dahulu, sedangkan pada tanam kering memerlukan penyiraman setiap hari hingga tanaman cukup kuat dan mampu bertahan hidup terhadap panas matahari (Noordoff-Kolff, 2011).

Pemeliharaan pada proses budidaya tembakau terdiri dari pemupukan, penyiraman, pendangiran dan penyiangan serta pemangkasan. pemupukan merupakan faktor terpenting dalam pemeliharaan. Pemupukan biasanya dilakukan 3 kali selama musim tanam. Penyiraman dilakukan untuk mencukupi kebutuhan air yang diperlukan tanaman. Penyiraman dilakukan 3 kali selama musim tanam, yaitu pada saat tanam, saat penderaan dan saat tanah tidak kecukupan air (Noordoff-Kolff, 2011). Pendangiran bertujuan untuk membuka lahan sehingga aerasi dalam tanah berlangsung baik dan untuk mematikan gulma. Pendangiran dilakukan dengan mencangkul tanah disekitar tanaman. Penyiangan dilakukan untuk mengganti bibit yang mati. Penyiangan biasanya dilakukan bersamaan

dengan pendangiran. Sedangkan untuk pemangkasan, dibagi menjadi 2 yaitu pemangkasan bunga (*topping*) dan pemangkasan ketiak daun (*suckering*). Pemangkasan ini mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mengefisienkan penggunaan zat hara dan menjaga kualitas daun agar tetap terlihat baik (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009).

2.2.4. Pengendalian Hama dan Penyakit

Kerusakan tanaman akibat gangguan hama dan penyakit dapat menyebabkan kehilangan hasil panen dan penurunan mutu tembakau. Hama utama tembakau ada tiga jenis yaitu ulat pupus, ulat grapyak dan kutu tembakau. Selain hama tersebut, jarang muncul setiap tahunnya dan masih dapat dikendalikan menggunakan obat-obat kimia (Dalmadiyo *et al.*, 2000 dalam Noordoff-Kolff, 2011). Beberapa jenis penyakit yang menyerang tanaman tembakau dengan integritas serangan yang berbeda. Jenis penyakit yang sering menyerang tanaman tembakau di Jawa yaitu penyakit lanas dan *black shank*. Secara umum, penyakit tembakau dapat dibedakan berdasarkan penyebabnya, yaitu cendawan, bakteri, virus dan keadaan lingkungan tumbuh (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009)

2.2.5. Panen dan Pasca Panen

Beberapa hal yang perlu diperhatikan, untuk mendapatkan kualitas hasil panen yang baik, yaitu penentuan waktu panen, cara pemetikan yang baik dan penanganan langsung setelah pemanenan. Penentuan waktu panen tembakau biasanya berdasarkan tingkat kemasakan daun. Daun yang matang ditandai oleh

warnanya yang hijau kekuning-kuningan di sepanjang tepi dan dekat tulang-tulang daun dan juga permukaan helai daunnya tidak rata (Dinas Pertanian dan Kehutanan Kabupaten Lamongan, 2009). Pemetikan daun tembakau dimulai dari bawah keatas sesuai kemasakan daun pada batang. Cara pemetikan yang benar adalah dengan mematahkan pangkal daun kearah samping, bukan kearah bawah, agar tidak ada bagian kulit terbawa oleh gagang daun. Pemanenan dilakukan secara bertahap, tidak bisa langsung sekaligus. Biasanya waktu pemanenan satu dengan yang lain sekitar 4-7 hari, dengan setiap pemanenan dapat dipetik 2-4 helai daun. Daun yang telah dipetik, daun diletakkan dalam keranjang dengan posisi berdiri, dimana pangkal daun dibawah, sedangkan ujung daun diatas (Noordoff-Kolff, 2011)

2.3. Kemitraan

Berdasarkan Undang-Undang (UU) No. 9 tahun 1995 kemitraan usaha adalah kerjasama antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar yang disertai pembinaan dan pengembangan yang berkelanjutan oleh usaha menengah atau usaha besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, memperkuat dan saling menguntungkan. Kemitraan merupakan suatu cara kerja sama dengan menggunakan prinsip-prinsip antara dua pihak yang dibuat untuk menguntungkan semua pihak dengan tujuan pengamanan dan penghematan uang dalam pengadaan sarana prasarana dan memberikan kepuasan pelayanan kepada konsumen (Ekowanti, 2017)

Konsep kemitraan yang paling banyak diterapkan di Indonesia terdiri dari dua tipe, yaitu tipe dispersal dan sinergis. Tipe dispersal berasal dari kata *dipersi* yang berarti tersebar, dimana antara kedua belah pihak tidak memiliki hubungan atau ikatan, jaringan agribisnis hanya terikat pada mekanisme pasar, sehingga setiap pelaku hanya memikirkan kepentingannya sendiri. Sedangkan pada tipe sinergis, terdapat hubungan kerjasama berbasis pada ikatan saling membutuhkan dan saling mendukung antar masing-masing pihak (Musarif *et al.*, 2013).

2.3.1. Tujuan Kemitraan

Kemitraan usaha bertujuan untuk meningkatkan pendapatan, kesinambungan usaha, kuantitas dan kualitas produksi, meningkatkan kualitas mitra kelompok, peningkatan usaha dalam rangka menumbuhkan dan meningkatkan kemampuan usaha kelompok mitra mandiri (Ekowanti, 2017). Tujuan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan kemitraan secara lebih konkrit, yaitu 1) meningkatkan pendapatan usaha kecil dan masyarakat; 2) meningkatkan perolehan nilai tambah bagi pelaku kemitraan; 3) meningkatkan pemerataan dan pemberdayaan masyarakat dan usaha kecil; 4) meningkatkan pertumbuhan ekonomi pedesaan, wilayah dan nasional; 5) memperluas kesempatan kerja; 6) meningkatkan ketahanan ekonomi nasional (Musarif *et al.*, 2013).

2.3.2. Pelaku Kemitraan

Pelaku kemitraan merupakan pihak-pihak yang melakukan kesepakatan untuk saling bekerjasama menjalin kemitraan, diantaranya sebagai berikut:

a. Kelompok Tani (Pengusaha Kecil)

Kelompok merupakan suatu unit sosial yang terdiri dari sejumlah individu yang satu dengan yang lain mempunyai hubungan saling tergantung dengan status dan peranannya dan secara tertulis maupun tidak tertulis mempunyai norma yang menganut tingkah laku anggota (Ekowanti, 2017). Menurut Departemen Pertanian, kelompok tani merupakan kumpulan petani yang terikat secara formal atas dasar kesesuaian, kesamaan kondisi lingkungan hidup, keakraban, kepentingan bersama dan saling percaya serta mempunyai pemimpin untuk mencapai tujuan bersama. Kelompok tani adalah petani yang dibentuk atas dasar kesamaan kepentingan, kesamaan kondisi lingkungan, keakraban, dan keserasian yang dipimpin oleh ketua.

Peran pengusaha kecil dalam kemitraan, diantaranya 1) bersama-sama dengan pengusaha besar menyusun rencana usaha untuk disepakati; 2) menerapkan teknologi dan melaksanakan ketentuan sesuai kesepakatan dengan pengusaha besar; 3) berkerjasama dengan sesama pengusaha kecil untuk mendukung kebutuhan pasokan produksi kepada pengusaha besar dan 4) mengembangkan profesionalisme untuk meningkatkan kemampuan atau ketrampilan teknis produksi dan usaha (Musarif *et al.*, 2013)

b. Mitra Usaha (Pengusaha Besar)

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, mitra merupakan pasangan kerja, sedangkan mitra usaha yang dimaksud yaitu pasangan dalam melakukan suatu usaha. Peran pengusaha besar dalam kemitraan diantaranya 1) memberikan

bimbingan dalam meningkatkan kualitas SDM pengusaha kecil; 2) menyusun rencana usaha beserta pengusaha kecil; 3) sebagai penyanggah dana atau peminjam kredit dalam permodalan pengusaha kecil; 4) memberikan bimbingan teknologi; 5) memberikan pelayanan dan penyediaan saprodi; 6) menjamin pembelian hasil produksi; 7) promosi hasil produksi dan 8) pengembangan teknologi (Musnif *et al.*, 2013).

2.3.3. Syarat-Syarat Kemitraan

Kemitraan usaha yang diinginkan bukanlah kemitraan yang bebas nilai, melainkan kemitraan yang tetap dilandasi oleh tanggung jawab moral dan etika bisnis yang sehat, sesuai dengan demokrasi ekonomi. Adapun syarat-syarat kemitraan menurut Musnif *et al.*, (2013), diantaranya sebagai berikut :

1. Perusahaan mitra harus memenuhi syarat :
 - a. Mempunyai iktikad baik dalam membantu usaha kelompok mitra
 - b. Memiliki teknologi dan manajemen yang baik
 - c. Menyusun rencana kemitraan
 - d. Berbadan hukum
2. Kelompok mitra yang akan menjadi mitra usaha diutamakan telah dibina oleh pemerintah daerah
3. Perusahaan dan kelompok mitra terlebih dahulu menandatangani perjanjian kemitraan
4. Isi perjanjian kerjasama menyangkut jangka waktu, hak dan kewajiban termasuk kewajiban melapor kemitraan kepada instansi Pembina teknis

daerah, pembagian risiko penyelesaian bila terjadi perselisihan dan kepastian hukum bagi kedua belah pihak

5. Kelompok mitra dapat memanfaatkan fasilitas kredit program dari pemerintah, sedangkan perusahaan mitra bertindak sebagai penjamin kredit bagi kelompok mitra
6. Perusahaan mitra dapat memanfaatkan kredit perbankan sesuai perundang-undangan yang berlaku
7. Pembinaan oleh instansi pembina teknis baik di pusat maupun daerah bersama perusahaan mitra untuk menyiapkan kelompok mitra siap dan mampu melakukan kemitraan
8. Pembinaan dilakukan dalam bentuk penelitian, pemecahan masalah sesuai dengan kebutuhan para pihak, pemberi konsultasi bisnis dan temu usaha.

2.3.4. Pola Kemitraan

Menurut (Musnif *et al.*, 2013) tentang pedoman kemitraan usaha, dikemukakan pola-pola kemitraan yang banyak dilaksanakan, diantaranya :

a. Pola Inti-Plasma

Dalam pola kemitraan ini, perusahaan besar bertindak sebagai inti menjalin kerjasama dengan petani atau kelompok tani sebagai plasma (mitra). Pada kemitraan ini, perusahaan diwajibkan menyediakan sarana dan prasarana produksi serta memberi bimbingan teknis budidaya dan pasca panen. Sedangkan, petani (plasma) harus melakukan budidaya sesuai anjuran perusahaan (inti) dan

menyerahkan hasilnya sesuai kesepakatan kerjasama. Keuntungan pola kemitraan ini diantaranya yaitu 1) terdapat pembagian risiko dan peluang bisnis pengusaha besar dengan pengusaha kecil; 2) sebagai upaya pemberdayaan pengusaha kecil, sehingga bahan baku dapat lebih terjamin baik dalam jumlah maupun kualitas; 3) usaha kecil yang dibimbing mampu memenuhi skala ekonomi, sehingga lebih efisien; 4) pengusaha besar dapat mengembangkan pasarnya. Adapun kelemahannya, yaitu belum adanya kontrak kemitraan yang menjamin hak dan kewajiban dari komoditi yang dimitrakan.

b. Pola Kemitraan Sub-Kontrak

Kemitraan sub-kontrak merupakan hubungan kemitraan antara kelompok mitra dengan perusahaan mitra, dimana kelompok mitra memproduksi komponen yang diperlukan oleh perusahaan mitra sebagai bagian dari produksinya. Keuntungan dari pola kemitraan ini adalah dapat terciptanya alih teknologi, modal, ketrampilan dan menjamin pemasaran produk mitra usaha. Adapun kelemahannya yaitu cenderung mengisolasi produsen kecil sebagai sub kontrak pada bentuk hubungan monopoli dan monopsoni, terutama dalam penyediaan bahan baku dan pemasaran.

c. Pola Dagang Umum

Dagang umum merupakan hubungan kemitraan usaha antara kelompok tani dengan perusahaan, dimana kelompok tani memasok kebutuhan perusahaan mitra sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh perusahaan mitra. Umumnya pola ini dilakukan oleh petani cabai atau komoditi yang lain dengan

pengepul, pedagang besar, perusahaan industri dan lain-lain. Keuntungan dari pola kemitraan ini yaitu adanya jaminan harga produk yang dihasilkan dan kualitas sesuai dengan yang disepakati. Sedangkan kelemahannya adalah memerlukan permodalan yang kuat sebagai modal kerja dan pengusaha besar menentukan dengan sepihak mengenai harga dan volume, sehingga sering merugikan.

d. Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA)

Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA) merupakan kerjasama usaha antara kelompok petani (mitra) dengan perusahaan mitra, dimana kelompok mitra menyediakan lahan, sarana dan tenaga kerja, sedangkan perusahaan mitra menyediakan modal, dan teknologi untuk usaha budidaya komoditi pertanian. Selain itu, perusahaan mitra juga melaksanakan bimbingan teknis terkait teknologi budidaya, sarana produksi, permodalan atau kredit, penampungan hasil produksi dan pemasaran hasil produksi dari kelompok mitra. Pada pola ini terdapat perjanjian tidak tertulis diantaranya mengenai sistem bagi hasil. Kelebihan pola kemitraan ini yaitu kelompok tani dan perusahaan mitra sama-sama memperoleh keuntungan sesuai hak dan kewajibannya. Sedangkan kelemahannya yaitu bila salah satu pihak ingkar dalam menepati kesepakatan yang telah ditetapkan, akan terjadi perselisihan.

e. *Contract Farming*

Contract farming adalah suatu cara mengatur produksi pertanian, dimana petani-petani kecil diberikan kontrak untuk dapat menyediakan produk-produk

pertanian bagi perusahaan inti sesuai dengan syarat-syarat yang telah tercantum dalam perjanjian atau kontrak yang telah disepakati sebelumnya. Kontrak sendiri didefinisikan sebagai perjanjian tertulis antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan perbuatan hukum tertentu yang didalamnya mengatur tugas hak dan kewajiban pihak-pihak yang bersangkutan.

Contract farming dapat dibedakan menjadi 3, yaitu kontrak pemasaran, kontrak produksi dan integrasi vertical. Pada kontrak pemasaran, kelompok mitra memproduksi komoditi produk sesuai permintaan perusahaan mitra, untuk memenuhi kebutuhan industri yang dikelola oleh perusahaan mitra atau dalam rangka ekspor. Pada kemitraan ini, perusahaan menyediakan sarana produksi dan pembinaan teknis bagi kelompok mitra untuk mencapai standar produk yang diinginkan.

2.3.5. Kendala Kemitraan

Kendala yang dihadapi saat pelaksanaan kemitraan diantaranya berdasarkan rasa belas kasihan, adanya penguasaan teknis, konsistensi dalam pemenuhan janji dan pihak penguasa yang tidak menyadari hakekat kemitraan, dimana mereka justru fokus untuk memajukan usaha sendiri. Faktor-faktor yang menjadi kendala bermitra di pihak perusahaan yaitu 1) penguasaan pasar, apabila perusahaan tidak dapat menjamin pemasaran produk kelompok mitra, maka kelangsungan hubungan kontrak akan terancam; 2) penyalahgunaan posisi, dominasi peranan perusahaan mitra dalam kemitraan bisa mengarah pada ketergantungan dan subordinasi; 3) kapasitas manajemen dan keahlian, dimana

apabila terjadi ketidaksiplinan manajemen perusahaan mitra, maka akan berdampak pada sistem kemitraan; 4) ketersediaan dana, apabila tidak ada fleksibilitas dalam ketersediaan dana maka akan mengancam keberlangsungan kegiatan usaha ditengah jalan. Sedangkan dipihak petani yang menjadi faktor kendala, yaitu 1) kemampuan mengadopsi teknologi baru, hal ini berkaitan dengan kultur produksi dan etos kerja kelompok mitra yang masih tradisonal dan 2) posisi tawar yang rendah, berhubungan dengan kemampuan negosiasi yang dibutuhkan untuk menjaga agar hubungan kontrak bisnis dapat memberikan keuntungan proporsional (Hamidi, 2010).

2.4. Penilaian Kualitas Jasa

Penilaian kualitas jasa diukur berdasarkan sudut pandang pelanggan atau konsumen, tidak bisa diukur dari sudut pandang perusahaan. Pelayanan jasa yang berkualitas atau bermutu akan dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumennya, sehingga perusahaan bisa menjadi unggul dibanding pesaingnya. Kualitas jasa sendiri merupakan sikap yang dibentuk dari evaluasi keseluruhan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam jangka panjang (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut (Tjiptono dan Candra, 2016), terdapat lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu :

- a. *Reability* (keandalan) : kemampuan untuk melaksanakan pelayanan sesuai yang dijanjikan
- b. *Responsiveness* (daya tanggap) : kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat

- c. *Assurance* (jaminan) : pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuannya dalam mendapatkan kepercayaan pelanggan
- d. *Emphaty* (empati) : kepedulian petugas dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan dan memahami kebutuhan mereka.
- e. *Tangibles* (bukti langsung) : fasilitas fisik, peralatan petugas dan sarana komunikasi

2.5. Kepuasan Petani

Kepuasan dan tidak kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan kinerja produk sesungguhnya (Sangadji dan Sopiah, 2013). Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja suatu produk yang berkaitan dengan ekspektasi. Pelanggan merasa tidak puas apabila kinerja produk tidak sesuai ekspektasi, sedangkan apabila kinerja sesuai ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas (Irawan, 2010).

Adapun beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan menurut Tjiptono dan Candra (2016), diantaranya :

1. Sistem keluhan dan Saran

Metode ini bersifat pasif, karena perusahaan hanya menunggu keluhan ataupun inisiatif dari pelanggan. Pada setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan, perlu menyediakan kesempatan dan akses untuk mempermudah pelanggan dalam menyampaikan kritik maupun sarannya. Media yang biasa digunakan biasanya berupa kotak saran yang ditempatkan di tempat yang strategis.

2. *Ghost Shopping*

Pada metode ini biasanya suatu perusahaan mempekerjakan beberapa ghost shopper yang berperan untuk berpura-pura menjadi pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Biasanya mereka diminta mengamati secara seksama dan menilai cara perusahaan dan pesaingnya melayani, menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan.

3. *Lost Customer Analysis*

Pada metode ini, perusahaan berusaha sedapat mungkin untuk menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menggunakan atau membeli produk atau jasa perusahaan untuk dapat mengetahui mengapa hal tersebut bisa terjadi. Selain itu juga dilakukan pemantauan *customer loss rate*, karena peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Metode ini lebih banyak digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Survei ini biasa dilakukan melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan timbal balik secara langsung dari pelanggan, juga dapat memberi kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian lebih pada kepuasan pelanggannya.