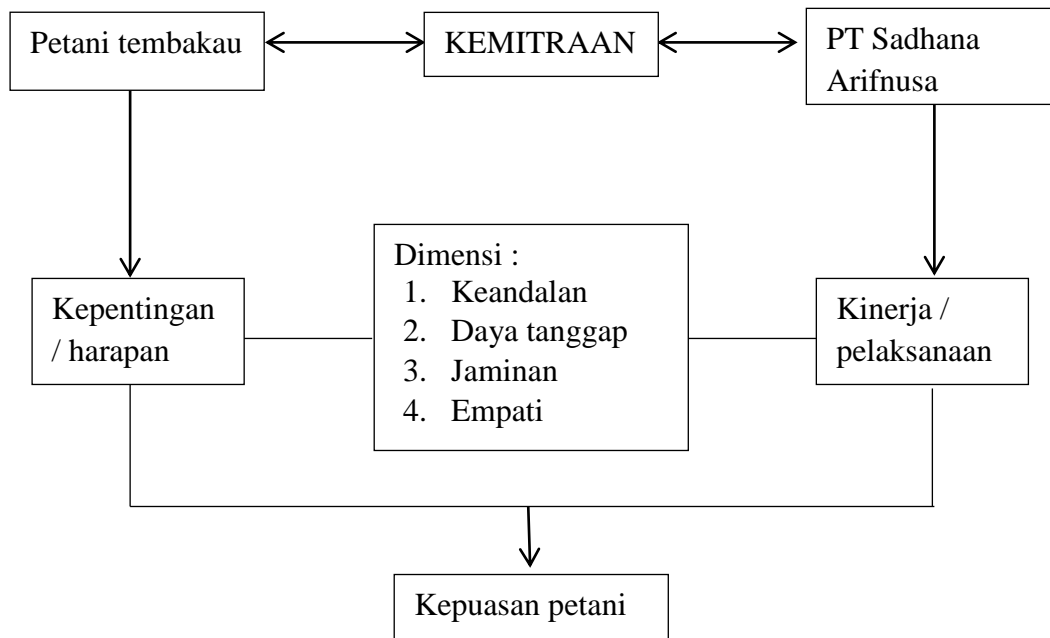


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Kerangka Pemikiran

Kemitraan yang terjalin antara petani tembakau dan PT Sadhana Arifnusa dimulai sejak 2011. Evaluasi mengenai program kemitraan yang terjalin perlu dilakukan. Program kemitraan tersebut dapat dilihat dari dimensi kualitas jasa yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Berdasarkan dimensi tersebut, akan terlihat seberapa besar nilai kepentingan atau harapan petani terhadap program kemitraan dan kinerja dilapangan yang dilakukan PT Sadhana Arifnusa. Nilai perbandingan kepentingan atau harapan dengan kinerja akan diperoleh tingkat kepuasannya.



Ilustrasi 1. Kerangka Pemikiran

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan November 2017 di Kecamatan Ngimbang, Kabupaten Lamongan. Lokasi ini dipilih karena beberapa pertimbangan, yaitu Kabupaten Lamongan merupakan kabupaten penghasil tembakau terbesar kedua di Jawa Timur setelah Kabupaten Bojonegoro. Menurut Direktorat Jendral Perkebunan (2017) luas area lahan tembakau di Lamongan seluas 3.886 ha dan mampu memproduksi tembakau sebanyak 4.663 ton. Sedangkan Kecamatan Ngimbang sendiri merupakan kecamatan dengan jumlah petani mitra paling banyak di Kabupaten Lamongan yaitu 759 petani mitra. Dari Kecamatan Ngimbang, kemudian dipilih 3 desa dengan ketentuan desa tersebut terdapat petani mitra paling banyak. Berdasarkan hal tersebut, didapatkan 3 desa yang menjadi sampling yaitu Desa Gangangtingan, Desa Mendogo dan Desa Purwokerto.

3.3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode survei. Metode survei dilakukan dengan memilih atau menentukan sejumlah responden dari populasi untuk dijadikan sebagai sampel. Menurut Hamdi dan Baharuddin (2014), terdapat tiga karakteristik utama dari survei, yaitu 1) Informasi dikumpulkan dari sekelompok orang untuk mendeskripsikan beberapa aspek atau karakteristik tertentu (misal : sikap, kepercayaan dan kemampuan) dari populasi; 2) Informasi dikumpulkan melalui pengajuan pertanyaan; 3) Informasi diperoleh dari sampel, bukan populasi.

3.4. Metode Penentuan Sampel

Responden yang dijadikan sampel merupakan petani mitra tembakau dengan keikutsertaan dalam kemitraan minimal 5 tahun. Metode penentuan sampel yang digunakan yaitu *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi, dimana setiap anggota populasi tersebut memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Metode pengambilan sampel ini biasa digunakan jika populasi bersifat homogen (Nurhayati, 2008). Jumlah populasi petani mitra yaitu 74, sedangkan jumlah sampel yang diambil yaitu 43 sampel, dimana jumlah tersebut didasarkan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)} \dots\dots\dots (Yusuf, 2017)$$

dimana : n= jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = derajat ketelitian (10%)

Jumlah sampel yang didapat kemudian dibagi secara proporsional untuk masing-masing desa dengan rumus sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n \dots\dots\dots (Yusuf, 2017)$$

dimana : n_i = jumlah sampel ke-i

N_i = jumlah populasi ke-i

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh jumlah sampel untuk setiap desanya sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel Berdasarkan Desa

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

3.4. Metode Pengumpulan Data

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 (Sugiyono, 2010). Wawancara dilakukan dengan perusahaan untuk menggali informasi mengenai kemitraan yang dilakukan dengan petani tembakau. Sedangkan wawancara dengan petani berpedoman pada kuesioner yang berisi tentang atribut dari kualitas jasa dari program kemitraan tersebut dengan menggunakan skala likert 1,3 dan 5. Berikut adalah atribut kualitas jasa yang tercantum dalam kesioner :

- 1 = prosedur penerimaan petani mitra PT Sadhana Arifnusa
- 2 = kualitas benih yang diberikan PT Sadhana Arifnusa
- 3 = Tingkat pengetahuan teknisi lapangan
- 4 = kemudahan pembimbing untuk dihubungi saat petani membutuhkan
- 5 = frekuensi pembinaan yang dilakukan
- 6 = terdapat SOP yang jelas mengenai 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

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Berdasarkan Skor (Sumber : Yusuf, 2017)

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Tidak penting	Tidak puas
3	Cukup penting	Cukup puas
5	Sangat penting	Sangat puas

3.5. Metode Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab tujuan pertama mengenai pola kemitraan antara petani dengan PT Sadhana Arifnusa. Adapun pertanyaan terbuka yang akan ditanyakan untuk menggali informasi tersebut, yaitu :

1. Kesepakatan antara PT Sadhana Arifnusa dengan petani, meliputi hak dan kewajiban masing-masing pelaku
2. Harapan dari masing-masing pelaku
3. Syarat petani untuk bisa bermitra dengan PT Sadhana Arifnusa
4. Bentuk pembinaan atau pembimbingan dari PT Sadhana Arifnusa
5. Sanksi dari pihak PT Sadhana Arifnusa apabila petani melakukan kesalahan.

Pada tujuan kedua, analisis yang digunakan yaitu Tingkat Kepentingan dan Kinerja atau *Importance Performance Analysis* (IPA) dan analisis Indeks Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI).

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan

pelaksanaan yang berguna dalam pengembangan suatu program yang efektif (Ruhimat, 2008). Tingkat kepentingan adalah seberapa penting atribut dinilai oleh petani, sedangkan tingkat kepuasan adalah seberapa puas atribut tersebut dirasakan petani. Kelebihan metode ini dibanding metode yang lain yaitu dapat menunjukkan atribut yang perlu ditingkatkan atau dikurangi untuk menjaga kepuasan konsumen, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti dan membutuhkan biaya yang rendah (Anggraini *et al.*, 2014).

Berikut adalah langkah-langkah menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja (Prihastono, 2012) :

- a. Menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan kepentingan dengan rumus :

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

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

X_i = skor penilaian kinerja

Y_i = skor penilaian kepentingan

- b. Menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

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

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

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

- c. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja keseluruhan atribut dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \dots\dots\dots (4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

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

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

n = jumlah atribut

Nilai \bar{X} akan memotong tegak lurus pada sumbu horisontal (sumbu yang mencerminkan kinerja atribut), sedangkan nilai \bar{Y} akan memotong tegak lurus sumbu vertikal (sumbu yang mencerminkan kepentingan atribut). Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut serta rata-rata kinerja dan kepentingan atribut, kemudian nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius.

Kepentingan



Sumber : Tjiptono dan Candra (2016)

Ilustrasi 2. Diagram *Importance-Performance Analysis*

Kuadran I (prioritas utama) merupakan daerah dimana atribut-atribut produk atau jasa dianggap penting oleh petani, namun dinilai belum sesuai harapan. Atribut yang terletak pada kuadran ini harus menjadi perhatian utama pihak perusahaan sehingga *performance* atribut pada kuadran I akan meningkat.

Kuadran II (pertahankan prestasi), daerah dimana atribut-atribut produk atau jasa dianggap penting oleh petani dan kinerja dinilai sudah sesuai, sehingga tingkat kepuasan relatif tinggi. Pada atribut II, pihak perusahaan harus mampu memperhatikan kualitas atributnya, karena dirasa unggul oleh petani.

Kuadran III (prioritas rendah), daerah dimana atribut-atribut dianggap kurang penting dan pada kenyataannya tidak terlalu istimewa. Perhatian untuk atribut ini guna peningkatan kualitas jasanya, harus dipertimbangkan kembali karena tidak berpengaruh terlalu penting untuk penting.

Kuadran IV (berlebihan), daerah dimana atribut-atribut dirasa kurang penting oleh petani, namun dijalankan dengan baik. Atribut-atribut yang terletak pada kuadran ini dapat dikurangi kualitas jasanya, agar dapat menghemat biaya yang dikeluarkan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan atribut-atribut yang telah ditetapkan. CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur (Syukri, 2014). Keunggulan dari metode ini yaitu efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan, namun juga memperoleh

informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki, mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reabilitas cukup tinggi (Anggraini *et al.*, 2014)

Berikut adalah langkah-langkah dalam menganalisis Indeks Kepuasan Pelanggan (Aritonang, 2005 dalam Syukri, 2012), sebagai berikut :

- 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%

$$WF = \frac{\text{nilai rata-rata kepentingan}}{\text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

- b. Menghitung *WeightScore*(WS), yaitu perkalian rata-rata antara tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut

$$WS = \frac{WF \times \text{rata-rata kinerja}}{100\%} \dots\dots\dots (7)$$

- c. Menghitung *Weight Total*(WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut

$$WT = \sum_{i=1}^p WS_i \dots\dots\dots (8)$$

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

$$CSI = \frac{WT}{H_s} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

Dimana : WT = *Weight Total*

Hs = skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan berikut :

Tabel 3. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Sumber : Setiawati dan Sugiharto, 2008)

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