

Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian
(Journal of Social and Agricultural Economics)



**KEMITRAAN PETANI TEBU RAKYAT MITRA KREDIT DENGAN
PG. SEMBORO DI KABUPATEN JEMBER**

***PARTNERSHIP OF SUGARCANE FARMERS CREDITS WITH PG. SEMBORO
IN JEMBER DISTRICT***

Ami Retno Larasati^{1*}, Triana Dewi Hapsari¹

¹Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember

*email: ami.larasati17@gmail.com; 082264461997

Naskah diterima: 31/01/2020 Naskah direvisi: 19/03/2020 Naskah diterbitkan: 31/03/2020

ABSTRACT

The partnership is an important solution in agriculture, especially in sugarcane commodities. The ideal partnership is profit and supports each other. But, the partnership process, in general, is inseparable from the existence of asymmetric information. Asymmetric information, also known as "information failure" occurs when one person has greater information than another in economic transactions. Asymmetric information can make low satisfaction with each other. The purpose of the research is to know-how about the satisfaction partnership that occurs between farmers and sugar factories. The last research problem is about the farmers' satisfaction index. It was analyzed by CSI and IPA. The farmer's satisfaction with credits KUR that analyzed by CSI showed 83,90%. It means that the result included in the excellent category. IPA analysis showed the attribute of disbursement of redemmen information and payment time of DO are the priority. CSI value of sugar cane farmers PKBL credit partners is 83.44%. This value is also in a very satisfying category. Based on the Importance and Performance Analysis (IPA) analysis, which includes attributing A (top priority), namely the attribute of credit fund disbursement, yield information and time of DO payment. Farmers' interest in these attributes is high but their implementation is still lacking.

Keywords: Cane, Partnership Credit, Satisfaction Index, CSI, IPA.

ABSTRAK

Kemitraan selama ini menjadi solusi penting dalam bidang pertanian terutama dalam komoditas tebu. Kemitraan yang ideal adalah saling memperkuat, saling menguntungkan, dan saling menghidupi. Faktanya proses kemitraan antar pihak yang bermitra pada umumnya tidak dapat terlepas dari adanya asimetri informasi. Adanya asimetris informasi ini menyebabkan munculnya ketidakpuasan dari kedua belah pihak dalam bermitra. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit pada kemitraan yang terjalin dengan PG. Semboro Kabupaten Jember. Tingkat kepuasan dianalisis dengan menggunakan CSI dan IPA. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit KUR berdasarkan analisis CSI yaitu 83,90%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan analisis Importance and Performance Analysis (IPA), atribut kepuasan yang termasuk dalam atribut A (Prioritas utama) yaitu Informasi redemen dan waktu pembayaran Delivery Order (DO). Sementara nilai CSI (Customer Satisfaction Index) petani tebu rakyat mitra kredit PKBL dengan PG. Semboro sebesar 83,44%. Nilai tersebut juga dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan analisis Importance and Performance Analysis (IPA), yang termasuk atribut A (Prioritas utama) yaitu atribut Pencairan dana kredit, informasi redemen dan waktu pembayaran DO. Kepentingan petani terhadap atribut tersebut tinggi namun pelaksanaannya masih dirasa kurang.

Kata Kunci: Tebu, Kemitraan Kredit, Tingkat Kepuasan, CSI, IPA

How to Cite: Larasati, A.R., & Hapsari, T.D. (2020). Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember. *JSEP: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 13(1): 16-37.

PENDAHULUAN

Tebu (*Saccharum officinarum L.*) merupakan tanaman musiman dari salah satu komoditas unggulan yang dikembangkan dalam perkebunan rakyat. Pemenuhan permintaan gula nasional sangat tergantung kepada petani tebu sebagai penyedia bahan baku, sehingga produksi tebu merupakan hal pokok yang harus diperhatikan. Berdasar data Direktorat Jenderal 17 (Direktorat Jenderal Perkebunan Kementerian Pertanian, 2019) menunjukkan bahwa besar produksi tebu di Jawa Timur menempati urutan tertinggi dengan pangsa 47,88% dari seluruh persebaran tebu di Indonesia. Salah satu kabupaten yang memiliki produksi tebu yang berpengaruh dalam kontribusi hasil produksi tebu Jawa Timur yaitu Kabupaten Jember. Besar produksi tebu Kabupaten Jember berdasar data (BPS, 2018) adalah 44.296 ton.

Kebutuhan dan ketergantungan tersebut tidak hanya dialami oleh petani tebu. Disisi lain, pabrik gula juga sangat bergantung kepada petani tebu. Mayoritas pasokan tebu berasal dari petani. Lebih dari 81% bahan baku berasal dari tebu rakyat (Lestari, 2015:22). Menurut Tutik (2014:823), pasokan tebu rakyat dibutuhkan untuk memenuhi kapasitas giling pabrik. Kapasitas giling yang begitu besar membutuhkan pasokan petani tebu rakyat dari beberapa daerah. Apabila kapasitas giling tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan kerugian yang besar bagi pabrik gula. Pabrik Gula Semboro merupakan naungan dari PT Perkebunan Nusantara XI (BUMN). Pabrik Gula Semboro memiliki kapasitas giling 7.000 TCD (*Ton Cane per Day*). Kapasitas giling yang begitu besar setiap harinya membutuhkan pasokan tebu dari petani tebu rakyat di beberapa daerah. Kondisi saling membutuhkan tersebut menyebabkan hubungan kemitraan antara petani dengan pabrik gula perlu dilakukan.

Pemerintah merespon dan mendukung adanya hubungan kemitraan melalui Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1997. Kemitraan ideal yang ditegaskan oleh Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1997 adalah saling memperkuat, saling menguntungkan, dan saling menghidupi. Kemitraan yang dijalin antara petani tebu dengan pabrik gula merupakan upaya PG untuk memenuhi kebutuhan kapasitas giling yang ada, serta mempermudah petani untuk mendapatkan pinjaman modal, fasilitas, dan jaminan pasar. Kemitraan dilakukan oleh pabrik gula yaitu kemitraan antara petani tebu rakyat dengan PG. Semboro. Kemitraan PG. Semboro menggunakan beberapa jenis kemitraan, dua diantaranya yaitu TR-KD (tebu rakyat kredit) dan TR-MD (tebu rakyat mandiri). Petani tebu rakyat kredit yaitu petani yang menjalankan usahatani dengan bantuan kredit yang difasilitasi oleh Bank dan PG sebagai *avalis*. Petani tebu rakyat kredit berhak mendapatkan kredit dan berkewajiban untuk menggilingkan tebu ke PG. Semboro. Berbeda dengan kemitraan petani tebu rakyat mandiri. Petani tidak mendapatkan kredit namun hanya terikat kepada PG dalam proses penggilingan tebu (Saskia *et al*, 2012:4).

Hak dan kewajiban yang harus dipatuhi telah diatur dalam kontrak kemitraan sebelum kesepakatan kemitraan dilaksanakan. Kontrak dibuat untuk menjaga kemitraan antara PG dengan petani mitra. Kemitraan ini tidak selalu berjalan dengan baik, namun terdapat juga beberapa pelanggaran yang terjadi. Menurut Pranoto *et al* (2017), pelanggaran-pelanggaran dapat terjadi karena kurangnya pengawasan dari pihak perusahaan mitradan pelaksanaan kemitraan tidak dilakukan secara transparan. Kemitraan yang tidak transparan merupakan salah satu kondisi penyebab terjadinya ketidaksetaraan informasi yang diperoleh antar mitra. Adanya ketidaksetaraan informasi atau asimetris informasi ini menyebabkan munculnya ketidakpuasan dari kedua belah pihak dalam bermitra. Atribut-atribut yang memiliki nilai kepuasan yang rendah dimungkinkan terjadi asimetris informasi didalamnya. Maka, dengan penelitian ini diharapkan atribut yang tidak memenuhi kepuasan petani menjadi evaluasi dan perbaikan kinerja PG. Semboro dan petani tebu rakyat kredit dalam kemitraan.

Penelitian mengenai kemitraan usahatani tebu sudah pernah dilakukan oleh (Anriza, 2018; Azmie, U.; Dewi, R.K.; Sarjana, 2019; Fadilah, 2011; Naim, S.; Sasongko, L.A.; Nurjayanti, 2015; Pintakami, L.B.; Primingtyas, D.N.; Yulianti, 2013; Putuningrat, 2012; Utami, A.; Dinar; Sumantri, 2016; Utami, S.; Saifi M.; Wijono, 2015). Penelitian-penelitian tersebut lebih banyak membahas mengenai pola kemitraan di berbagai pabrik gula dan dampak kemitraan terhadap pendapatan petani. Selain itu, penelitian mengenai kepuasan petani tebu terhadap adanya kemitraan juga pernah dilakukan oleh (Ekawati, 2013; Prakarsawan, S.A.; Santoso, n.d.;

Pranoto et al., 2017) dimana hasil analisis kepuasan petani terhadap adanya kemitraan dengan pabrik gula menunjukkan petani puas dengan pola maupun proses kemitraan. Adapun kebaharuan penelitian ini adalah kemitraan yang diteliti khusus pada petani mitra kredit pabrik gula, selain itu, penelitian ini juga menekankan pada dimensi kualitas layanan kemitraan pabrik gula khususnya di PG Semboro.

METODE PENELITIAN

Penentuan lokasi dalam penelitian ini dilakukan secara sengaja (*Purposive method*), yaitu PG. Semboro, Kabupaten Jember. Pemilihan metode ini berdasarkan atas tujuan peneliti. Lokasi PG Semboro PT Perkebunan Nusantara XI berdasar pertimbangan berikut. Pertama, PT Perkebunan Nusantara XI merupakan produksi penghasil gula tertinggi kedua setelah PTPN X dalam perusahaan gula BUMN pada tahun 2018. Kedua, PG Semboro merupakan pabrik gula dengan kapasitas giling terbesar kedua dari seluruh pabrik gula dibawah naungan PT Perkebunan Nusantara XI. Ketiga, 90% pasokan tebu PG Semboro berasal dari kemitraan dengan petani tebu rakyat. Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Juni sampai dengan Oktober 2019.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling* atau disengaja. Peneliti dalam hal ini, membatasi wilayah pengambilan sampel berdasarkan jumlah petani tebu mitra kredit terbanyak yakni di Kecamatan Tanggul. Peneliti tidak menjadikan jumlah keseluruhan petani di Kecamatan Tanggul sebagai sampel, namun hanya petani di Desa tertentu yang cukup mewakili keseluruhan populasi contoh. Petani tebu rakyat mitra kredit di Desa Klatakan dan Desa Tanggul Wetan Kecamatan Tanggul Kabupaten Jember saja yang akan dipilih menjadi sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

Perhitungan mengenai kepuasan diselesaikan dengan menggunakan *Importance and Performance Analysis (IPA)* dan *Customer satisfaction index (CSI)*. Terdapat 13 atribut yang digunakan dalam penelitian. Atribut kepuasan digolongkan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan)". Dimensi tersebut dijelaskan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Dimensi kualitas pelayanan dan atribut kepuasan berdasar prosedur kemitraan

No	Dimensi	Atribut Kepuasan	Urutan Atribut Kepuasan Berdasarkan Prosedur Kemitraan
1.	Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah dana kredit yang diberikan 	1. Persyaratan pengajuan kredit
2.	Empati	<ul style="list-style-type: none"> Frekuensi bimbingan teknis 	2. Pemetaan luas areal lahan
3.	Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> Prosedur pengajuan kredit Pemetaan luas areal lahan 	3. Prosedur pengajuan kredit
4.	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> Respon terhadap keluhan Proses pencairan dana kredit Pengaturan waktu giling 	1. Jumlah dana kredit yang diberikan 2. Proses pencairan dana kredit 3. Komunikasi dengan pihak PG
5.	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> Komunikasi dengan pihak PG Informasi rendemen Penentuan kualitas tebu Waktu pembayaran gula Profit <i>sharing</i> gula Persyaratan pengajuan kredit 	4. Respon terhadap keluhan 5. Frekuensi bimbingan teknis 6. Pengaturan waktu giling 7. Penentuan kualitas tebu 8. Informasi rendemen 9. Sistem profit <i>sharing</i> gula 10. Waktu pembayaran gula

Sumber: Data Primer (2019).

Pengukuran pada analisis yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert berhubungan dengan sikap seseorang terhadap suatu kondisi. Tingkat kepuasan digunakan untuk mengukur atribut kepuasan sehingga dapat dinilai berdasarkan skor. Berikut merupakan Tabel skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 2. Skala Likert yang digunakan untuk atribut kepuasan

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Penting	5	Sangat Baik	5
Penting	4	Baik	4
Cukup Penting	3	Cukup Baik	3
Tidak Penting	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik	1

Customer Satisfaction Index (CSI) dihitung dengan melalui tahap berikut.

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction score* (MSS).

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

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

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF)

$$WFi = 1 + \frac{MIS_i}{\sum_1^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan:

i = atribut ke-i

4. Menghitung *Weight Average Total* (WAT)

$$WAT = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_n$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{t=1}^p WS_t}{5} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan dengan perhitungan sebagai berikut. Rentang skala yang diperoleh nantinya disesuaikan dengan tabel Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI).

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

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

Keterangan:

RS = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Berdasarkan rentang skala tersebut, maka kriteria kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (100%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>
80-100	Sangat Puas
60-80	Puas
40-60	Cukup
20-40	Tidak Puas

Sumber: Prasetya (2016)

Setelah mengetahui tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit, kemudian dianalisis dengan menggunakan IPA (*Importance and Performance Analysis*). Analisis IPA berfungsi untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja. Skala Likert juga digunakan pada analisis IPA seperti yang ada pada analisis CSI.

Analisis IPA menggunakan 2 variabel dengan huruf X dan Y. Huruf X menunjukkan kinerja PG. Semboro dan Y menunjukkan tingkat kepentingan atribut menurut petani tebu rakyat mitra kredit. Bobot penilaian atribut pelayanan setiap responden (X_i) dan bobot penilaian kepentingan setiap responden (Y_i) dihitung rata-rata dan diformulasikan dalam diagram kartesius. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ditunjukkan dengan sumbu Y. Skor rata-rata penilaian terhadap kinerja ditunjukkan dengan sumbu X. Rumus perhitungan adalah sebagai berikut.

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = bobot rata-rata kinerja

\bar{Y} = bobot rata-rata penilaian kepentingan

n = jumlah responden

Diagram kartesius merupakan diagram yang terdiri dari empat bagian. Masing-masing bagian menunjukkan langkah yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit. Posisi atribut akan ditentukan melalui perhitungan sebagai berikut.

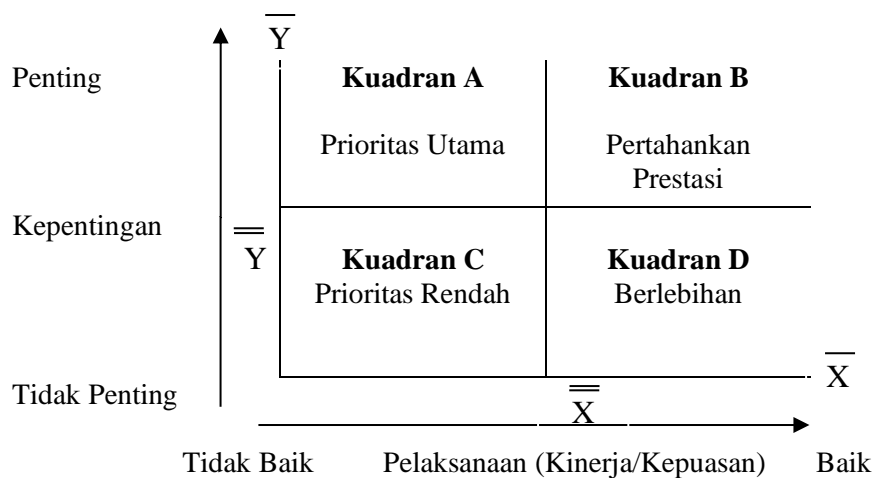
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K} \text{ dan } \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}$ = bobot rata-rata kinerja responden atribut pelayanan

$\bar{\bar{Y}}$ = bobot rata-rata tingkat kepentingan responden atribut pelayanan

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit.



Gambar 1. Diagram Kartesius (*Importance Performance Analysis*)

Sumber: Supranto (2011:242)

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, belum mampu dipenuhi oleh pihak manajemen sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa kecewa atau tidak puas. Langkah yang harus dilakukan yaitu meningkatkan nilai X (pelaksanaan) dengan perbaikan pelayanan sehingga *performance* dari atribut dalam kuadran akan meningkat. Kuadran A menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan wajib dipertahankan. Kondisi dalam keadaan sangat penting dan kinerja sangat memuaskan. Produk/jasa yang diberikan telah mampu memperoleh kepuasan dihati pelanggan.

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang memiliki pengaruh yang kurang penting bagi pelanggan, dan kinerja perusahaan biasa-biasa saja sehingga dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Peningkatan kinerja perusahaan perlu untuk dipertimbangkan kembali karena produk/jasa memiliki dampak atau pengaruh yang rendah terhadap pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan petani merupakan tanggapan petani dalam suatu program kredit yang telah diberikan Tingkat kepuasan petani dinilai berdasarkan atribut-atribut yang telah ditentukan dalam penelitian. Atribut kepuasan tersebut dipilih melalui penelitian terdahulu dan hasil observasi lapang yang telah dikonfirmasi kepada asisten manajer tanaman PG. Semboro. Ada 13 atribut yang dipilih diantaranya yaitu persyaratan pengajuan kredit, luas areal lahan, prosedur pengajuan kredit, jumlah dana kredit, pencairan dana kredit, komunikasi dengan pihak PG, respon terhadap keluhan, frekuensi bimbingan teknis, pengaturan waktu giling, penentuan kualitas tebu, informasi rendemen, profit *sharing* gula, waktu pembayaran DO.

Kepuasan petani akan dianalisis menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*). CSI dalam penelitian ini merupakan suatu pengukuran yang akan menghasilkan nilai kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit (TRK) terhadap kinerja PG. Semboro. Dalam konsep pengukuran CSI terdapat beberapa tingkatan. Apabila PG. Semboro memberikan layanan terbaik dan petani merasa puas, diharapkan nilai CSI berada pada angka >80% yang bermakna sangat puas. Maka dalam penelitian ini diperlukan perhitungan untuk memperoleh nilai CSI agar dapat mengetahui keberadaan tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit terhadap PG. Semboro. Berikut merupakan tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit KUR dan PKBL terhadap PG. Semboro.

Tingkat kepuasan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit KUR dengan PG.Semboro

Tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra KUR dianalisis menggunakan analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*). Berdasarkan hasil perhitungan CSI, dapat diketahui bahwa Nilai *Weight Total* diperoleh sebesar 419,28 yang merupakan penjumlahan dari nilai *weight score* secara keseluruhan. Angka Nilai Indeks Kepuasan (CSI) petani tebu sebesar 83,86% diperoleh dari pembagian jumlah *weight score* dengan skala likert maksimal yaitu 5 kemudian dikalikan dengan 100%. Berdasarkan rentang nilai pada kriteria CSI, maka besar nilai CSI 83,90% ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan petani tebu terhadap kredit KUR tergolong sangat puas. Terdapat perbedaan hasil dengan hipotesis yang telah dirumuskan. Hipotesis yang disusun melalui penelitian terdahulu menghasilkan nilai CSI 79,72%, sehingga berada pada kriteria memuaskan. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh besarnya nilai dari masing-masing atribut. Berikut merupakan Tabel 4. mengenai nilai analisis CSI pada kemitraan antara Petani Tebu Mitra Kredit (TRK) KUR dengan PG. Semboro.

Tabel 4. Nilai analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada kemitraan antara Petani Tebu Mitra Kredit (TRK) KUR dengan PG. Semboro.

No	Atribut	Bobot		MIS	WF	MSS	WS
		Y	X				
1	Persyaratan pengajuan kredit	64	68	4,00	7,62	4,25	33,33
2	Pemetaan luas areal lahan	53	73	3,31	6,31	4,56	28,79
3	Prosedur pengajuan kredit	71	72	4,44	8,45	4,50	38,04
4	Jumlah dana kredit yang diberikan	70	74	4,38	8,33	4,63	38,54
5	Pencairan dana kredit	69	69	4,31	8,21	4,31	35,42
6	Komunikasi dengan pihak PG	62	66	3,88	7,38	4,13	30,45
7	Respon terhadap keluhan	71	68	4,44	8,45	4,25	35,92
8	Frekuensi bimbingan teknis	52	64	3,25	6,19	4,00	23,21
9	Pengaturan waktu giling	69	71	4,31	8,21	4,44	36,45
10	Penentuan kualitas tebu	52	66	3,25	6,19	4,13	25,92
11	Informasi rendemen	74	54	4,63	8,81	3,38	29,73
12	Profit <i>sharing</i> gula	55	70	3,44	6,55	4,38	28,65
13	Waktu pembayaran DO	78	60	4,88	9,29	3,75	34,82
Jumlah				52,50	100,00	54,69	419,49
CSI				83,90			

Keterangan :

Y = Nilai kepentingan petani tebu rakyat mitra kredit KUR

X = Nilai kinerja PG.Semboro

MIS = Rata-rata nilai kepentingan masing-masing petani tebu rakyat mitra kredit

WF = Persentase rata-rata nilai kepentingan (MIS) petani tebu rakyat mitra kredit

MSS = Rata-rata nilai kinerja menurut masing-masing petani tebu rakyat mitra kredit

WS = Nilai masing-masing MSS x WF pada 13 atribut

Berdasarkan Tabel 4. dapat diketahui nilai masing-masing atribut adalah sebagai berikut.

a. Persyaratan pengajuan kredit

Persyaratan pengajuan kredit merupakan persyaratan yang harus dilengkapi petani sebelum mengajukan kredit. Atribut ini menjelaskan bagaimana kemudahan petani dalam memenuhi persyaratan kredit yang diberikan. Petani menilai bahwa atribut ini merupakan hal yang penting. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,00, sedangkan nilai kinerja adalah 4,25 dengan *weight score* 32,38%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro telah melebihi nilai kepentingan sehingga kepuasan petani dapat terpenuhi. Petani memperoleh informasi dan kemudahan dari pihak PG saat mengajukan kredit. Persyaratan yang harus dilengkapi juga mampu dipenuhi oleh petani. Terdapat 12,5 % dari 16 petani menyatakan kesulitan dalam memenuhi persyaratan. Petani menganggap bahwa persyaratan kredit yang diberikan ke petani sebelum adanya KUR hanya membutuhkan KTP tanpa persyaratan lainnya. Tetapi, secara keseluruhan petani menganggap pemenuhan persyaratan tersebut tidak memberatkan. Petani mampu memenuhi persyaratan dengan baik.

b. Pemetaan Luas areal lahan

Pemetaan luas areal lahan merupakan pengukuran dan penggambaran lahan petani tebu mitra yang nantinya hasil tebunya akan digiling ke PG Semboro. Tujuan pemetaan luas areal lahan agar pihak PG dapat mengetahui dan selalu mengawasi lahan milik petani mitra. Atribut pemetaan luas areal lahan dalam hal ini adalah bagaimana ketepatan pengukuran luas areal lahan petani dan kepuasan petani terhadap pengukuran tersebut. Pemetaan luas areal lahan milik petani dilakukan dengan GPS dan theodolite. Hasil pemetaan tersebut menjadi salah satu syarat utama bagi petani untuk mengajukan pinjaman kredit di PG Semboro.

Nilai kepentingan petani terhadap atribut pemetaan luas areal lahan adalah 3,31. Nilai kinerja PG. Semboro terhadap atribut ini adalah 4,56 dengan *weight score* 28,79%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini tidak menjadi fokus kepentingan bagi petani karena pengukuran lahan menggunakan GPS memiliki keakuratan yang tinggi sehingga hasilnya selalu memuaskan petani. Tidak ada kendala pada kinerja atribut ini. Nilai kinerja jauh melebihi

kepentingan petani sehingga petani merasa sangat puas. Petani juga merasa dimudahkan dalam mendapatkan kredit karena pelayanan pemetaan luas areal lahan dibantu sepenuhnya oleh pihak PG Semboro. Petani cukup mengajukan lahan miliknya untuk digambar dan diukur oleh petugas juru gambar dan juru ukur yang kemudian ditandatangani oleh sinder kebun wilayah dan manajer tanaman.

c. Prosedur pengajuan kredit

Prosedur pengajuan kredit merupakan tata cara petani dalam mengajukan kredit. Atribut prosedur pengajuan kredit yang dimaksudkan adalah kemudahan petani dalam melalui prosedur yang ada. Apakah prosedur pengajuan kredit memberatkan petani atau tidak. Menurut petani atribut prosedur pengajuan kredit adalah hal yang penting sebelum petani mendapatkan dana kredit. Prosedur pengajuan kredit dimulai dari pemenuhan persyaratan hingga petani menerima kredit.

Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,44 dan kinerja PG. Semboro melalui perspektif petani diperoleh nilai 4,50 dengan *weight score* 39,15%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak PG. Semboro kepada petani sudah baik. PG membantu petani dalam menyelesaikan prosedur pengajuan kredit. Petani harus menyerahkan berkas-berkas persyaratan kemudian prosedur selanjutnya diangani oleh pihak PG. Petani tidak merasa kesulitan untuk menyelesaikan prosedur kredit yang ada.

d. Jumlah dana kredit

Jumlah dana kredit yang diberikan adalah ketepatan besar nominal kredit yang diberikan sesuai dengan perjanjian. Atribut jumlah dana kredit dalam hal ini adalah kesesuaian jumlah dana kredit yang diberikan kepada petani dengan aturan atau kesepakatan yang ada. Atribut ini memiliki nilai kepentingan 4,38 Nilai kinerja terhadap atribut ini adalah 4,63 dengan *weight score* tertinggi yaitu 38,54%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut dianggap penting oleh petani dan memiliki pelayanan yang baik. Bagi petani tidak ada kendala dalam penetapan jumlah dana kredit.

Jumlah dana kredit yang diberikan merupakan besar nominal dana kredit yang diberikan kepada petani. Berdasarkan hasil wawancara dengan petani maka diketahui bahwa jumlah dana kredit yang diberikan Rp. 20.650.000,-/Ha untuk tanaman RC dan Rp. 25.000.000,-/Ha untuk tanaman PC pada kredit KUR. Dana kredit yang diberikan kepada petani sesuai kesepakatan antara PG dan petani pada Forum Temu Kemitraan (FTK). Penentuan nominal dana kredit telah diinformasikan secara jelas kepada petani. Petani mendapatkan kredit yang sesuai dengan luasan lahan yang diajukan.

e. Pencairan dana kredit

Pencairan dana kredit merupakan durasi waktu pencairan kredit dari waktu pengajuan. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,31 dan nilai kinerja 4,31 dengan *weight score* 35,42% Kinerja pencairan dana kredit sudah sesuai dengan harapan petani tebu rakyat mitra kredit KUR. Pencairan dana kredit berkisar antara 3-4 hari dan paling lama 1 minggu setelah menyelesaikan prosedur pendaftaran.

f. Komunikasi dengan pihak PG

Komunikasi dengan pihak PG merupakan hubungan komunikasi yang terjadi antara petani dengan pihak PG. Atribut komunikasi ini menjelaskan bagaimana hubungan komunikasi antara PG. Semboro dengan petani tebu rakyat mitra kredit. Apakah komunikasi berlangsung dengan baik atau tidak. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 3,88 dan nilai kinerja PG. Semboro adalah 4,13. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro dapat melebihi nilai kepentingan petani sehingga kepuasan petani terpenuhi.

Komunikasi yang terjadi antara petani dengan PG. Semboro yaitu melalui komunikasi formal dan nonformal. Komunikasi formal dilakukan melalui FTK ataupun FTKW. Forum tersebut merupakan bentuk koordinasi antara PG dengan petani. FTK dilakukan 2 kali pada saat masuk musim giling dan saat musim giling. Kegiatan FTK diantaranya yaitu membahas tentang kendala lapang, informasi pergulaan, jadwal dan manajemen TMA. Komunikasi formal FTK dan FTKW telah dilakukan dengan baik. Komunikasi nonformal dilakukan PG dengan cara mengunjungi lahan petani, mengingatkan petani pada saat perawatan tanaman. Komunikasi

nonformal biasanya dilakukan oleh sinder wilayah melalui telpon atau secara langsung. Komunikasi nonformal dilakukan setiap saat baik saat musim tanam maupun musim giling.

g. Respon terhadap keluhan

Respon terhadap keluhan adalah tanggapan yang diberikan pihak PG dalam merespon keluhan dari petani. Atribut respon terhadap keluhan yang dimaksud dalam hal ini adalah kecepatan dan solusi yang diberikan oleh PG. Semboro kepada petani apabila terjadi kendala di lapang. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,44 dan nilai kinerja PG 4,25 dengan *weight score* 36,06%.

Respon terhadap keluhan dari petani disampaikan kepada KKW (Kepala Kebun Wilayah). KKW kemudian dapat menyampaikan keluhan tersebut kepada asisten manajer tanaman atau langsung kepada manajer tanaman. Sedangkan untuk Tebang Muat Angkut (TMA) disampaikan kepada mandor tebang. Kendala yang dihadapi petani di lapang biasanya direspon oleh PG dengan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Petani menganggap respon terhadap keluhan ini sudah baik. Berdasarkan wawancara, ada beberapa petani yang memilih untuk mencari solusi sendiri ketika terjadi kendala di lapang daripada harus mengeluhkan kepada pihak PG. Keluhan petani yang disampaikan di FTK atau FTKW ditampung kemudian disampaikan ke direksi. Pihak direksi merespon permasalahan petani, namun petani harus menunggu lebih lama.

h. Frekuensi bimbingan teknis

Atribut frekuensi bimbingan teknis adalah seberapa sering pihak PG melakukan bimbingan teknis kepada petani. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 3,25 dan nilai kinerja PG. Semboro adalah 4,00 dengan *weight score* 24,76%. Nilai pada atribut ini menunjukkan bahwa petani menganggap atribut ini tidak terlalu penting karena petani sudah lebih berpengalaman dalam kegiatan usahatani tebu. Frekuensi bimbingan teknis di lapang jarang dilakukan oleh pihak PG. Semboro. Pihak PG sering melakukan kunjungan, namun hanya untuk memantau perkembangan tebu petani. Seharusnya bimbingan teknis ini dilakukan secara periodik pada saat awal penanaman tebu.

i. Pengaturan waktu giling

Pengaturan waktu giling merupakan kepuasan petani terhadap waktu giling yang ditetapkan dan berdasar pada kriteria MBS. Pengaturan waktu giling merupakan atribut yang penting. Pengaturan waktu giling ini dilakukan agar tebu yang akan ditebang terjadwal dengan baik. Tebu tidak mengalami keterlambatan giling karena antrian yang panjang dan dapat digiling dalam keadaan segar sehingga rendemen tebu tidak menurun. Jadwal tebang tersebut telah diatur sesuai dengan tingkat kematangan tebu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petani mitra KUR PG. Semboro, petani jarang mengalami keterlambatan giling. Keterlambatan penggilingan terjadi pada saat PG selain PG. Semboro belum memasuki masa giling, sehingga tebu petani akan masuk PG. Semboro secara bersamaan. Keseluruhan petani menganggap kinerja pelayanan PG. Semboro dalam hal ini sudah baik. Nilai kepentingan petani terhadap atribut pengaturan waktu giling adalah 4,31 dan nilai kinerja PG. Semboro 4,44.

j. Penentuan kualitas tebu

Penentuan kualitas tebu adalah kesesuaian kualitas tebu yang diterima oleh PG. Semboro dengan kesepakatan awal yang telah dibuat bersama. Penentuan kualitas tebu yang telah ditentukan oleh PG yaitu MBS (Manis Bersih Segar) sudah berjalan. PG. Semboro memperhatikan kriteria tebu yang digiling. Kriteria kualitas tersebut dengan melihat tingkat kematangan tebu dan bebas dari sogolan. Bersih dari daduk, rayutan, dan tanah. Segar dengan kadar air gula yang banyak. Apabila tebu yang akan digiling tidak memenuhi kriteria maka akan dikembalikan kepada petani. Namun berdasar hasil wawancara dengan petani diketahui bahwa atribut ini kurang penting bagi petani sebab jika PG. Semboro dalam kondisi kekurangan bahan baku, PG. Semboro tetap menerima tebu petani yang kurang memenuhi kriteria. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 3,25 dan nilai kinerja PG. Semboro 4,13.

k. Informasi rendemen

Informasi rendemen merupakan informasi yang didapat petani mengenai perhitungan rendemen dan proses penentuan nilai rendemen. Nilai kepentingan atribut ini adalah 4,63 dan nilai kinerja 3,38. Atribut informasi rendemen memiliki tingkat kinerja yang rendah sebab, atribut ini diukur dari pengetahuan petani tentang perhitungan rendemen atau kejelasan informasi perhitungan rendemen yang petani dapatkan dari PG. Semboro, serta kepuasan petani terhadap nilai rendemen yang diberikan.

Rendemen PG. Semboro pada musim giling 2018/2019 berkisar 6.5. Hampir seluruh petani mengaku bahwa tidak mengetahui perhitungan rendemen secara jelas. Meskipun pada kenyataannya perhitungan rendemen tersebut mampu diakses pihak luar namun ternyata petani tidak mengetahui informasi tersebut. Petani hanya bisa menerima hasil rendemen dari pihak PG. Menurut petani, informasi rendemen tersebut sudah menjadi persoalan petani dengan PG sejak lama. Salah satu petani juga menyatakan bahwa perhitungan rendemen tersebut adalah rahasia perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan asisten manajer QC (*Quality Control*) tahun 2018/2019 diketahui bahwa perawatan tebu sangat mempengaruhi nilai rendemen. Ketika tebu masuk dalam pabrik, dapat diketahui tebu yang diperlakukan dengan baik atau tidak. Petani Semboro biasanya kurang memperhatikan perawatan tebu seperti klentek, bumbun dan sebagainya. Petani terkadang juga memasukkan sogolan yang justru akan menurunkan tingkat rendemen. Petani di PG. Semboro juga masih berorientasi kepada berat tebu ketika ditimbang, sehingga petani cenderung untuk memberikan pupuk N yang tinggi dalam budidaya. Pemberian pupuk N diharapkan pertumbuhan tebu lebih baik dan berat bertambah. Berbeda dengan petani di PG. Pradjekan yang sudah berorientasi kepada nilai rendemen tinggi. Petani PG. Pradjekan sudah sadar bahwa perawatan yang baik akan meningkatkan nilai rendemen. Asisten manajer QC juga mengatakan bahwa pihak PG. Semboro masih terus melakukan sosialisasi kepada petani sejak 2 tahun terakhir.

Nilai rendemen ini juga berkaitan dengan penebangan tebu petani yang dilakukan oleh kelompok tebang. Berdasarkan wawancara dengan asisten manajer tanaman tahun 2018/2019 diketahui informasi bahwa penebangan tebu petani biasanya dilakukan oleh kelompok tebang. Mandor tebang yang bertanggung jawab untuk mengkoordinir kelompok tebang. Kelompok tebang tersebut nantinya yang mengetahui secara pasti tebu yang ditebang memenuhi syarat tebu layak giling atau tidak. Syarat tebu layak giling salah satunya yaitu bersih. Bersih yang dimaksudkan adalah tebu bebas dari bahan selain tebu, contohnya daun tebu, sogolan dan pucukan. Fakta yang terjadi di lapang, kelompok tebang biasanya masih harus diberikan insentif tambahan oleh petani agar tebu petani yang akan ditebang mendapatkan hasil tebu yang bersih.

l. Profit *sharing* gula

Profit sharing merupakan bagi hasil yang diterima antara petani dengan investor dana. Profit sharing diatur oleh peraturan pemerintah yaitu surat keputusan menteri. Berdasarkan surat Menteri Pertanian mengenai profit sharing gula petani Nomor 245/PD.320/M/5/2011 dan Menteri Perdagangan dengan surat Nomor 729/M-DAG/5/2011 tentang profit sharing disebutkan bahwa profit sharing minimal yang diberlakukan adalah 60% petani dan 40% investor. Profit sharing yang diberlakukan di PG Semboro merupakan keputusan yang diambil dan disepakati bersama oleh semua pihak baik itu direksi PTPN XI, investor, dan petani.

Nilai atribut *profit sharing* gula adalah 3,44 dengan kinerja 4,38. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro terhadap atribut ini memenuhi kepuasan petani. Menurut hasil wawancara dengan petani, tidak ada kendala dalam penentuan *profit sharing* dan pembagian tersebut sudah adil. Pelaksanaan kinerja atribut ini juga baik dan sesuai dengan kesepakatan yang ada.

m. Waktu pembayaran DO

Waktu pembayaran DO merupakan lama waktu pembayaran DO yang diterima petani. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini 4,88 dan nilai kinerja PG. Semboro menurut perspektif petani masih rendah yaitu 3,75 dengan *weight score* 34,82%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini dinilai sangat penting bagi petani sedangkan dalam

pelayanannya, pembayaran DO ini sering mengalami keterlambatan. DO tidak diberikan dengan cepat, sehingga petani kebingungan dalam modal pembiayaan usahatani tebu selanjutnya. Petani menyatakan bahwa waktu pembayaran tahun 2018/2019 hampir 3 bulan menunggu pencairan. Pencairan DO juga tidak diberikan dalam satu waktu namun secara berangsur.

Berdasarkan hasil wawancara dengan asisten manajer tanaman 2018/2019 diketahui bahwa keterlambatan pembayaran DO disebabkan karena pemenang lelang hanya menang namun tidak membayar gula tersebut, sehingga pihak PG. Semboro belum bisa membayarkan kepada petani. Pihak PG telah berupaya agar DO bisa dicairkan tepat waktu. Pihak PG juga menjelaskan bahwa petani yang tidak mengetahui informasi pembayaran DO biasanya kurang melakukan komunikasi dengan wakil ketua APTR dan tim lelang sebagai perwakilan petani dalam kegiatan lelang.

Setelah mengetahui tingkat kepuasan petani, maka perlu diketahui atribut yang penting dan kinerjanya belum memuaskan dengan menggunakan *Importance and Performance Analisis* (IPA) yang mengukur tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut pelayanan kredit. Berikut merupakan Tabel 5. hasil analisis *Importance and Performance Analisis* (IPA).

Tabel 5. Hasil analisis IPA terhadap penilaian atribut jasa PG. Semboro sebagai perusahaan mitra.

No	Atribut	Kepentingan			Kinerja			Kuadran
		$\sum Y_i$	N	Y	$\sum X_i$	N	X	
1	Persyaratan pengajuan kredit	64	16	4,00	70	16	4,38	D
2	Pemetaan luas areal lahan	53	16	3,3	73	16	4,56	D
3	Prosedur pengajuan kredit	71	16	4,44	72	16	4,50	B
4	Jumlah dana kredit yang diberikan	70	16	4,38	74	16	4,63	B
5	Pencairan dana kredit	69	16	4,31	69	16	4,31	B
6	Komunikasi dengan pihak PG	62	16	3,88	66	16	4,13	C
7	Respon terhadap keluhan	71	16	4,44	68	16	4,25	B
8	Frekuensi bimbingan teknis	52	16	3,25	60	16	3,75	C
9	Pengaturan waktu giling	69	16	4,31	71	16	4,44	B
10	Penentuan kualitas tebu	52	16	3,25	67	16	4,19	C
11	Informasi rendemen	74	16	4,63	54	16	3,38	A
12	Profit <i>sharing</i> gula	55	16	3,44	70	16	4,38	D
13	Waktu pembayaran DO	78	16	4,88	60	16	3,75	A
Jumlah (Σ)				52,50			54,63	
Rata-rata				4,04			4,20	

Keterangan :

$\sum Y_i$ = Bobot rata-rata kepentingan

$\sum X_i$ = Bobot rata-rata kinerja

n = Jumlah petani tebu rakyat mitra kredit yang diwawancarai

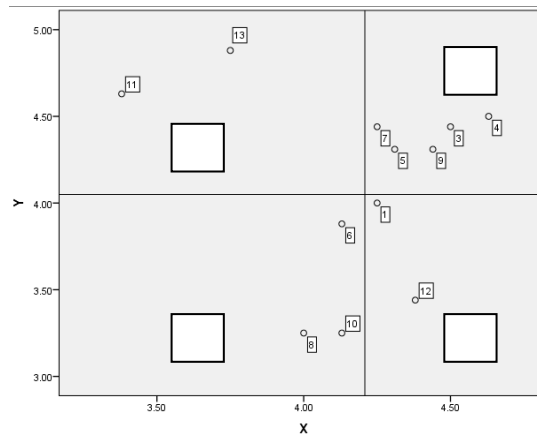
N = Atribut yang mempengaruhi kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit

Y = Bobot rata-rata kepentingan

X = Bobot rata-rata kinerja

Berdasarkan Tabel 5. diketahui bahwa rata-rata nilai kepentingan petani tebu rakyat mitra kredit KUR yaitu 4,04 dan rata-rata nilai kinerja PG. Semboro yaitu 4,20. Nilai rata-rata tersebut ditunjukkan dengan garis tengah yang melintang dan membujur pada diagram kartesius. Garis tersebut juga yang membagi diagram kartesius menjadi 4 kuadran. Keempat kuadran pada diagram kartesius diisi dengan atribut-atribut berdasarkan hasil perhitungan IPA yang telah dilakukan. Keempat kuadran tersebut berfungsi untuk menilai seberapa penting atribut bagi

petani dan kinerja apa yang harus dilakukan oleh PG. Semboro apabila ingin meningkatkan *performanya*. Berikut merupakan diagram kartesius yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Keterangan :

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1 : Persyaratan pengajuan kredit | 7 : Respon terhadap keluhan |
| 2 : Pemetaan luas areal lahan | 8 : Frekuensi bimbingan teknis |
| 3 : Prosedur pengajuan kredit | 9 : Pengaturan waktu giling |
| 4 : Jumlah dana kredit yang diberikan | 10 : Penentuan kualitas tebu |
| 5 : Pencairan dana kredit | 11 : Informasi rendemen |
| 6 : Komunikasi dengan pihak PG | 12 : Profit <i>sharing</i> gula |
| | 13 : Waktu pembayaran DO |

Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis*

Berdasarkan Gambar 4.10, diketahui bahwa ketidakpuasan petani sebagian besar diakibatkan oleh atribut yang dianggap penting oleh petani adalah Informasi rendemen dan waktu pembayaran DO. Hasil pemetaan rata-rata atribut pelayanan kredit di PG Semboro menempatkan atribut dalam empat kuadran yaitu kuadran A, kuadran B, kuadran C, dan kuadran D. Hasil pemetaan tersebut dapat dilihat kuadran A dengan 2 atribut, kuadran B 5 atribut, kuadran C 3 atribut, kuadran D dengan 3 atribut. Kuadran A merupakan atribut-atribut yang harus diperhatikan ketika pihak PG memperbaiki kinerja. Kuadran B kinerja sudah baik dan harus dipertahankan. Kuadran C terdapat atribut yang kurang penting bagi petani. Kinerja atribut kuadran D berlebihan, dan sebaiknya dialihkan pada kuadran A. Berikut merupakan tabel hasil analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA).

Tabel 6. Kuadran Hasil Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Daerah Kuadran	Atribut
Kuadran A (Prioritas Utama)	Informasi rendemen Waktu pembayaran DO
Kuadran B (Pertahankan Kinerja)	Prosedur pengajuan kredit Jumlah dana kredit yang diberikan
Kuadran B (Pertahankan Kinerja)	Pencairan dana kredit Respon terhadap keluhan Pengaturan waktu giling
Kuadran C (Prioritas Rendah)	Komunikasi dengan pihak PG Frekuensi bimbingan teknis Penentuan kualitas tebu
Kuadran D (Non Prioritas)	Persyaratan pengajuan kredit Pemetaan luas areal lahan Profit <i>sharing</i> gula

Berdasarkan Tabel 6. kuadran hasil Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa atribut kuadran A (Prioritas Utama) adalah pencairan dana kredit, informasi rendemen dan waktu pembayaran DO. Apabila PG. Semboro ingin meningkatkan kinerja maka atribut pada kuadran A adalah prioritas utama. Atribut pada kuadran B (Pertahankan kinerja) adalah jumlah dana yang diberikan, persyaratan pengajuan kredit, komunikasi dengan pihak PG, pengaturan waktu giling, prosedur pengajuan kredit dan respon terhadap keluhan. Atribut pada kuadran C (Prioritas rendah) adalah frekuensi bimbingan teknis, penentuan kualitas tebu. Atribut pada kuadran D (Non Prioritas) adalah pemetaan luas areal lahan dan profit sharing gula.

Kuadran A (Prioritas Utama)

1. Informasi Rendemen

Informasi rendemen merupakan salah satu atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Informasi rendemen berada pada kuadran A. Kepentingan petani jauh lebih tinggi dibandingkan kinerja PG. Semboro. Apabila PG. Semboro ingin meningkatkan performa kinerja, maka atribut informasi rendemen menjadi fokus utama.

2. Waktu Pembayaran Delivery Order (DO)

Waktu pembayaran DO di PG. Semboro merupakan atribut prioritas utama sebab kepentingan petani terhadap atribut ini tinggi sedangkan kinerja PG. Semboro bagi petani masih kurang. PG. Semboro sebaiknya menjadikan atribut ini sebagai prioritas utama apabila ingin mengembangkan performanya.

Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

1. Prosedur pengajuan kredit

Kinerja atribut prosedur pengajuan kredit sudah baik. Atribut ini juga termasuk dalam kuadran B. PG. Semboro mempertahankan kinerja terhadap pelayanan atribut ini. Membantu petani dalam melakukan prosedur pengajuan kredit merupakan langkah yang baik untuk mempertahankan kinerja.

2. Jumlah dana kredit yang diberikan

Atribut jumlah dana kredit yang diberikan terletak pada kuadran B. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro sudah mampu memenuhi kepentingan atau harapan petani. Strategi yang sebaiknya digunakan PG. Semboro terhadap atribut ini yaitu mempertahankan kinerja.

3. Pencairan Dana Kredit

Pencairan dana kredit merupakan hal yang penting bagi petani. Atribut ini dianggap penting karena petani menggunakan fasilitas pinjaman kredit bertujuan untuk mendapatkan biaya mengelola usahatani tebunya. Berdasarkan hasil analisis IPA diketahui bahwa atribut pencairan dana kredit termasuk dalam kuadran A. Kinerja PG belum mampu memenuhi kepentingan petani, sehingga apabila PG. Semboro akan melakukan peningkatan kinerja maka atribut pencairan dana kredit menjadi prioritas utama.

3. Respon terhadap keluhan

Atribut respon terhadap keluhan memiliki kinerja yang baik. PG. Semboro sudah mampu merespon keluhan petani dengan baik. Respon terhadap keluhan termasuk dalam kondisi kuadran B. PG. Semboro sebaiknya tetap mempertahankan kinerjanya untuk menjaga kualitas pelayanannya.

4. Pengaturan waktu giling

Atribut pengaturan waktu giling termasuk dalam kuadran B. Kinerja PG. Semboro mampu memenuhi kepentingan petani. Pengaturan waktu giling sangat membantu dalam proses penggilingan agar tebu yang telah dipanen dapat memenuhi kriteria giling. Salah satu kriteria giling adalah segar, yaitu digiling tepat waktu dan tidak melebihi 24 jam setelah panen. PG. Semboro harus mempertahankan kinerja untuk atribut ini.

5. Persyaratan pengajuan kredit

Atribut persyaratan pengajuan kredit memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik, sehingga atribut ini terletak pada kuadran B. PG. Semboro sebaiknya mempertahankan kinerja pada atribut ini. Petani merasa kinerja PG. Semboro sudah memenuhi harapan petani.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

1. Komunikasi dengan pihak PG

Komunikasi dengan pihak PG. Semboro merupakan atribut yang terletak pada kuadran B. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro sudah baik. PG. Semboro menjalin komunikasi yang baik dari segi formal maupun non formal. PG. Semboro sebaiknya mempertahankan kinerja pada atribut ini.

2. Frekuensi bimbingan teknis

Frekuensi bimbingan teknis merupakan atribut yang termasuk dalam kuadran C. Menunjukkan bahwa atribut ini dinilai tidak terlalu penting oleh petani dan kinerja PG. Semboro tidak terlalu baik. Atribut ini tergolong dalam prioritas rendah apabila PG. Semboro ingin meningkatkan performanya.

3. Penentuan kualitas tebu

Penentuan kualitas tebu juga termasuk dalam kuadran C. Petani menganggap kurang penting dalam atribut ini karena pihak PG akan memasukkan tebu yang kurang memenuhi standart apabila kekurangan bahan baku penggilingan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG dalam hal ini melalui perspektif petani kurang baik. Atribut ini tergolong dalam prioritas rendah.

Kuadran D (Non Prioritas)

1. Pemetaan luas areal lahan

Atribut pemetaan luas lahan berada pada kuadran D. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro baik. PG. Semboro telah melakukan pemetaan areal lahan tebu secara akurat menggunakan alat GPS dan theodolite yang dimiliki. Petani berpendapat bahwa memang tidak ada kendala pemetaan luas lahan sehingga petani menganggap tidak terlalu penting pada atribut ini. Pelayanan pada kuadran A (prioritas utama) sebaiknya didahulukan dibandingkan membanggakan pelayanan pemetaan areal lahan ini.

2. *Profit sharing* gula

Atribut *profit sharing* gula termasuk pada kuadran D, atau non prioritas. Kinerja PG. Semboro terhadap atribut ini jauh lebih tinggi dari kepentingan petani. Tidak ada kendala yang terjadi pada atribut ini sebab pengaturan *profit sharing* gula sudah diatur dalam surat keputusan menteri nomor 245/PD.320/M/5/2011. Oleh karena itu, daripada pihak PG melakukan peningkatan pelayanan pada atribut ini, sebaiknya dialihkan pada atribut-atribut pada kuadran A.

Tingkat kepuasan Petani Tebu Rakyat Kredit PKBL terhadap PG.Semboro

Penentuan tingkat kepuasan petani tebu rakyat kredit PKBL terhadap PG. Semboro dinilai berdasarkan 13 atribut yang telah dipilih dalam penelitian sebagaimana tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit KUR yang telah dibahas sebelumnya. Hasil analisis ini juga akan menghasilkan nilai CSI dan IPA. Hasil tersebut menunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan petani dan apa kinerja yang harus dilakukan PG. Semboro untuk memperbaiki *performanya*. Berdasarkan hasil perhitungan CSI, dapat diketahui bahwa Nilai *Weight Total* diperoleh sebesar 417,18. Angka Nilai Indeks Kepuasan (CSI) petani tebu rakyat mitra kredit PKBL sebesar 83,44%. Berdasarkan rentang nilai pada kriteria CSI, maka besar nilai CSI tersebut menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan petani tebu terhadap kredit PKBL juga tergolong sangat puas. Berikut merupakan Tabel 7. mengenai nilai analisis CSI pada kemitraan antara Petani Tebu Mitra Kredit (TRK) PKBL dengan PG. Semboro.

Tabel 7. Nilai analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada kemitraan antara Petani Tebu Mitra Kredit (TRK) PKBL dengan PG. Semboro.

No	Atribut	Bobot		MIS	WF	MSS	WS
		Y	X				
1	Persyaratan pengajuan kredit	32	35	4,00	8,04	4,38	35,18
2	Pemetaan luas areal lahan	29	34	3,63	7,29	4,25	30,97
3	Prosedur pengajuan kredit	30	35	3,75	7,54	4,38	32,98
4	Jumlah dana kredit yang diberikan	35	34	4,38	8,79	4,50	39,57
5	Pencairan dana kredit	31	27	3,88	7,79	3,38	26,29
6	Komunikasi dengan pihak PG	32	38	4,00	8,04	4,75	38,19
7	Respon terhadap keluhan	34	36	4,25	8,54	4,50	38,44
8	Frekuensi bimbingan teknis	24	34	3,00	6,03	4,25	25,63
9	Pengaturan waktu giling	33	37	4,13	8,29	4,63	38,35
10	Penentuan kualitas tebu	27	30	3,38	6,78	3,75	25,44
11	Informasi rendemen	34	29	4,25	8,54	3,63	30,97
12	Profit <i>sharing</i> gula	25	37	3,13	6,28	4,63	29,05
13	Waktu pembayaran DO	32	26	4,00	8,04	3,25	26,13
Jumlah				49,75	100,00	54,25	417,18
CSI				83,44			

Keerangan :

Y = Nilai kepentingan petani tebu rakyat mitra kredit PKBL

X = Nilai kinerja PG.Semboro

MIS = Rata-rata nilai kepentingan masing-masing petani tebu rakyat mitra kredit

WF = Persentase rata-rata nilai kepentingan (MIS) petani tebu rakyat mitra kredit

MSS = Rata-rata nilai kinerja menurut masing-masing petani tebu rakyat mitra kredit

WS = Nilai masing-masing MSS x WF pada 13 atribut

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat diketahui nilai masing-masing atribut adalah sebagai berikut.

a. Persyaratan pengajuan kredit

Persyaratan pengajuan kredit merupakan persyaratan yang harus dilengkapi petani sebelum mengajukan kredit. Atribut ini juga menjelaskan bagaimana kemudahan petani dalam memenuhi persyaratan kredit yang diberikan. Petani tebu rakyat mitra kredit PKBL menilai atribut ini penting. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,00, sedangkan nilai kinerja PG. Semboro adalah 4,38 dengan *weight score* 35,18%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro telah melebihi nilai kepentingan sehingga kepuasan petani dapat terpenuhi.

b. Pemetaan Luas areal lahan

Pemetaan luas areal lahan merupakan pengukuran dan penggambaran lahan petani tebu mitra yang nantinya hasil tebunya akan digiling ke PG Semboro. Nilai kepentingan petani terhadap atribut pemetaan luas areal lahan adalah 3,63. Nilai kinerja PG. Semboro terhadap atribut ini adalah 4,25 dengan *weight score* 30,97%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini dinilai penting namun tidak menjadi fokus bagi petani. Pengukuran tidak ada kendala sebab sudah menggunakan GPS. Nilai kinerja jauh melebihi kepentingan petani sehingga petani merasa sangat puas.

c. Prosedur pengajuan kredit

Prosedur pengajuan kredit memiliki nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 3,75 dan kinerja PG. Semboro melalui perspektif petani diperoleh nilai 4,38 dengan *weight score* 32,98%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan pihak PG. Semboro kepada petani sudah baik. PG membantu petani dalam menyelesaikan prosedur pengajuan kredit. Petani tidak merasa kesulitan untuk menyelesaikan prosedur kredit yang ada.

d. Jumlah dana kredit

Atribut jumlah dana kredit memiliki nilai kepentingan 4,38 Nilai kinerja terhadap atribut ini adalah 4,50 dengan *weight score* 39,57%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini dianggap penting oleh petani dan memiliki pelayanan yang baik. Jumlah dana kredit yang diberikan Rp.15.000.000,-/Ha untuk tanaman RC dan Rp. 22.000.000,-/Ha untuk tanaman PC pada kredit PKBL. Dana kredit yang diberikan kepada petani sesuai bergantung pada dana CSR yang diberikan oleh perusahaan investor, namun nominal dana kredit telah diinformasikan secara jelas kepada petani.

e. Pencairan dana kredit

Pencairan dana kredit memiliki nilai kepentingan 3,88 dan nilai kinerja 3,38 dengan *weight score* 26,29% Kinerja pencairan dana kredit sudah baik, namun belum memenuhi nilai kepentingan petani. Pencairan dana kredit PKBL tahun 2018/2019 terjadi keterlambatan. Pencairan dana kredit sebenarnya dibagi menjadi 2 tahap, yaitu saat awal musim tanam dan saat akhir musim tanam atau saat akan melakukan panen. Pencairan tahap pertama mengalami keterlambatan. Pencairan dana berkisar 4-5 bulan dari pengajuan kredit. Pengajuan kredit periode pertama pada bulan Juni-Agustus dan periode kedua pada bulan November-Desember. Pencairan dana dicairkan mulai bulan November 2018. Keterlambatan pencairan dana tersebut mengakibatkan petani harus menanggung biaya garap secara mandiri.

Berdasarkan informasi asisten manajer tanaman PG. Semboro tahun 2018/2019 diketahui bahwa keterlambatan pencairan dana kredit PKBL disebabkan karena perusahaan BUMN sebagai investor, belum mencairkan dana PKBL tersebut. Dalam hal ini, pihak direksi PTPN XI harus terus aktif untuk berkoordinasi dengan pihak investor agar dana PKBL dapat diberikan tepat waktu. Jika tidak demikian, biasanya permohonan dana PKBL tidak diproses dengan cepat.

f. Komunikasi dengan pihak PG

Komunikasi dengan pihak PG memiliki nilai kepentingan 4,00 dan nilai kinerja PG. Semboro adalah 4,75, dengan dengan *weight score* 38,19%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro jauh melebihi nilai kepentingan petani. Pihak PG menjalin komunikasi dengan baik. Petani merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan PG. Biasanya sinder wilayah melakukan komunikasi secara non formal di tempat makan atau warung kopi untuk menjalin kedekatan dengan petani. Komunikasi lain yaitu secara formal melalui FTK (Forum Temu Kemitraan). FTK dilakukan 2 kali pada saat masuk musim giling dan saat musim giling. Kegiatan FTK diantaranya yaitu membahas tentang kendala lapang, informasi pergulaan, jadwal dan manajemen TMA. Komunikasi formal FTK dan FTKW telah dilakukan dengan baik. Komunikasi nonformal dilakukan PG dengan cara mengunjungi lahan petani, mengingatkan petani pada saat perawatan tanaman.

g. Respon terhadap keluhan

Respon terhadap keluhan adalah tanggapan yang diberikan pihak PG dalam merespon keluhan dari petani. Atribut respon terhadap keluhan yang dimaksud dalam hal ini adalah kecepatan dan solusi yang diberikan oleh PG. Semboro kepada petani apabila terjadi kendala di lapang. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,25 dan nilai kinerja PG 4,50 dengan *weight score* 38,44%. Berdasarkan wawancara, petani tebu mitra kredit PKBL juga memilih untuk mencari solusi sendiri ketika terjadi kendala di lapang karena petani yang lebih berpengalaman dalam usahatani tebu.

h. Frekuensi bimbingan teknis

Atribut frekuensi bimbingan teknis adalah seberapa sering pihak PG melakukan bimbingan teknis kepada petani. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 3,00 dan nilai kinerja PG. Semboro adalah 4,25 dengan *weight score* 25,63%. Nilai pada atribut ini menunjukkan bahwa petani menganggap atribut ini tidak terlalu penting karena petani sudah lebih berpengalaman dalam kegiatan usahatani tebu. Frekuensi bimbingan teknis di lapang jarang dilakukan oleh pihak PG. Semboro. Pihak PG sering melakukan kunjungan, namun hanya untuk memantau perkembangan tebu petani. Seharusnya bimbingan teknis ini dilakukan secara periodik pada saat awal penanaman tebu.

i. Pengaturan waktu giling

Pengaturan waktu giling merupakan kepuasan petani terhadap waktu giling yang ditetapkan dan berdasar pada kriteria MBS. Pengaturan waktu giling merupakan atribut yang penting. Pengaturan waktu giling ini dilakukan agar tebu yang akan ditebang terjadwal dengan baik. Tebu tidak mengalami keterlambatan giling karena antrian yang panjang dan dapat digiling dalam keadaan segar sehingga rendemen tebu tidak menurun. Jadwal tebangan tersebut telah diatur sesuai dengan tingkat kemasakan tebu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan petani mitra PG. Semboro, petani jarang mengalami keterlambatan giling. Keterlambatan penggilingan terjadi pada saat PG selain PG. Semboro belum memasuki masa giling, sehingga tebu petani akan masuk PG. Semboro secara bersamaan. Keseluruhan petani menganggap kinerja pelayanan PG. Semboro dalam hal ini sudah baik. Nilai kepentingan petani terhadap atribut pengaturan waktu giling adalah 4,13 dan nilai kinerja PG. Semboro 4,63 serta *weight score* 38,35%.

j. Penentuan kualitas tebu

Penentuan kualitas tebu adalah kesesuaian kualitas tebu yang diterima oleh PG. Semboro dengan kesepakatan awal yang telah dibuat bersama. Penentuan kualitas tebu yang telah ditentukan oleh PG yaitu MBS (Manis Bersih Segar) sudah berjalan. PG. Semboro memperhatikan kriteria tebu yang digiling. Kriteria kualitas tersebut dengan melihat tingkat kemasakan tebu dan bebas dari sogolan. Bersih dari daduk, rayutan, dan tanah. Segar dengan kadar air gula yang banyak. Apabila tebu yang akan digiling tidak memenuhi kriteria maka akan dikembalikan kepada petani. Namun berdasar hasil wawancara dengan petani diketahui bahwa atribut ini kurang penting bagi petani sebab jika PG. Semboro dalam kondisi kekurangan bahan baku, PG. Semboro tetap menerima tebu petani yang kurang memenuhi kriteria. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 3,38 dan nilai kinerja PG. Semboro 3,75 dengan *weight score* 25,44%.

Tabel 8. Hasil analisis IPA terhadap atribut jasa PG. Semboro.

No	Atribut	Kepentingan			Kinerja			Kua dran
		$\sum Y_i$	N	Y	$\sum X_i$	N	X	
1	Persyaratan pengajuan kredit	95	24	3,96	105	24	4,38	B
2	Pemetaan luas areal lahan	63	24	2,63	115	24	4,79	D
3	Prosedur pengajuan kredit	100	24	4,17	115	24	4,79	B
4	Jumlah dana kredit yang diberikan	109	24	4,54	113	24	4,71	B
5	Pencairan dana kredit	107	24	4,46	96	24	4,00	A
6	Komunikasi dengan pihak PG	96	24	4,00	103	24	4,29	B
7	Respon terhadap keluhan	99	24	4,13	107	24	4,46	B
8	Frekuensi bimbingan teknis	68	24	2,83	94	24	3,92	C
9	Pengaturan waktu giling	105	24	4,38	109	24	4,54	B
10	Penentuan kualitas tebu	76	24	3,17	98	24	4,08	C
11	Informasi rendemen	111	24	4,63	73	24	3,04	A
12	Profit <i>sharing</i> gula	83	24	3,46	111	24	4,63	D
13	Waktu pembayaran DO	112	24	4,67	85	24	3,54	A
Jumlah (Σ)				51,00			55,17	
Rata-rata				3,92			4,24	

Keterangan :

$\sum Y_i$ = Bobot rata-rata kepentingan

$\sum X_i$ = Bobot rata-rata kinerja

n = Jumlah petani tebu rakyat mitra kredit yang diwawancarai

N = Atribut yang mempengaruhi kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit

Y = Bobot rata-rata kepentingan

X = Bobot rata-rata kinerja

k. Informasi rendemen

Informasi rendemen merupakan informasi yang didapat petani mengenai perhitungan rendemen dan proses penentuan nilai rendemen. Nilai kepentingan atribut ini adalah 4,25 dan nilai kinerja 3,63 dengan *weight score* 30,97%. Atribut informasi rendemen memiliki tingkat kinerja yang rendah sebab, atribut ini diukur dari pengetahuan petani tentang perhitungan rendemen atau kejelasan informasi perhitungan rendemen yang petani dapatkan dari PG. Semboro, serta kepuasan petani terhadap nilai rendemen yang diberikan.

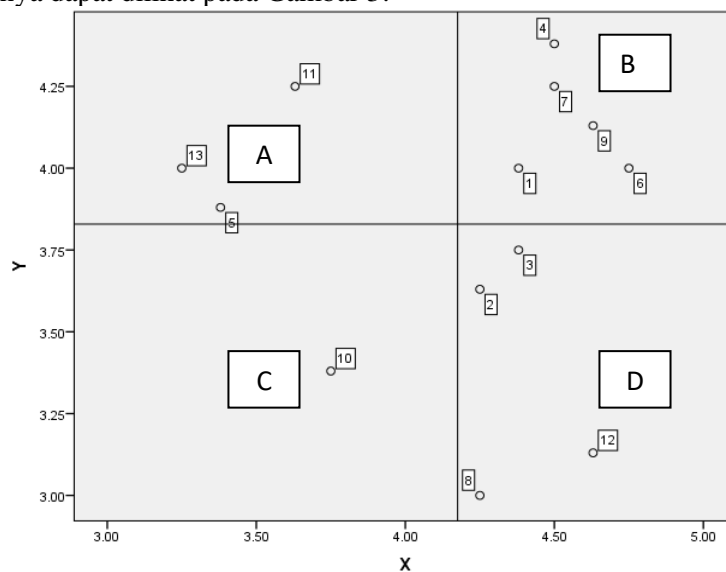
1. Profit *sharing* gula

Nilai atribut *profit sharing* gula adalah 3,13 dengan kinerja 4,63 dan *weight score* 29,05%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro terhadap atribut ini memenuhi kepuasan petani. Menurut hasil wawancara dengan petani, tidak ada kendala dalam penentuan *profit sharing* dan pembagian tersebut sudah adil. Pelaksanaan kinerja atribut ini juga baik dan sesuai dengan kesepakatan yang ada.

m. Waktu pembayaran DO

Waktu pembayaran DO merupakan lama waktu pembayaran DO yang diterima petani. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini 4,00 dan nilai kinerja PG. Semboro menurut perspektif petani masih rendah yaitu 3,25 dengan *weight score* 26,13%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut ini dinilai sangat penting bagi petani sedangkan dalam pelayanannya, pembayaran DO pada tahun 2018/2019 mengalami keterlambatan. DO tidak diberikan dengan cepat, sehingga petani kebingungan dalam modal pembiayaan usahatani tebu selanjutnya. Petani menyatakan bahwa waktu pembayaran tahun 2018/2019 hampir 3 bulan menunggu pencairan. Pencairan DO juga tidak diberikan dalam satu waktu namun secara berangsur.

Setelah diperoleh hasil perhitungan, kemudian hasil tersebut kemudian dimasukkan kedalam diagram kartesius untuk menilai seberapa penting atribut dan kinerja apa yang harus dilakukan. Hasilnya dapat dilihat pada Gambar 3.



Keterangan :

- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------|
| 1 : Persyaratan pengajuan kredit | 7 : Respon terhadap keluhan |
| 2 : Pemetaan luas areal lahan | 8 : Frekuensi bimbingan teknis |
| 3 : Prosedur pengajuan kredit | 9 : Pengaturan waktu giling |
| 4 : Jumlah dana kredit yang diberikan | 10 : Penentuan kualitas tebu |
| 5 : Pencairan dana kredit | 11 : Informasi rendemen |
| 6 : Komunikasi dengan pihak PG | 12 : Profit <i>sharing</i> gula |
| | 13 : Waktu pembayaran DO |

Gambar 3. Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis*

Berdasarkan Gambar 3, diketahui bahwa ketidakpuasan petani sebagian besar diakibatkan oleh atribut yang dianggap penting oleh petani seperti proses pencairan dana kredit, Informasi rendemen dan waktu pembayaran DO. Berikut merupakan tabel kuadran hasil analisis IPA.

Tabel 9. Kuadran Hasil Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Daerah Kuadran	Atribut
Kuadran A (Prioritas Utama)	Informasi rendemen Waktu pembayaran DO Pencairan dana kredit
Kuadran B (Pertahankan Kinerja)	Prosedur pengajuan kredit Jumlah dana kredit yang diberikan Respon terhadap keluhan Pengaturan waktu giling
Kuadran C (Prioritas Rendah)	Komunikasi dengan pihak PG Frekuensi bimbingan teknis Penentuan kualitas tebu
Kuadran D (Non Prioritas)	Persyaratan pengajuan kredit Pemetaan luas areal lahan Profit <i>sharing</i> gula

Berdasarkan Tabel 9. kuadran hasil Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA) diketahui bahwa atribut kuadran A (Prioritas Utama) adalah pencairan dana kredit, informasi rendemen dan waktu pembayaran DO. Apabila PG. Semboro ingin meningkatkan kinerja maka atribut pada kuadran A adalah prioritas utama. Atribut pada kuadran B (Pertahankan kinerja) adalah jumlah dana yang diberikan, persyaratan pengajuan kredit, komunikasi dengan pihak PG, pengaturan waktu giling dan respon terhadap keluhan. Atribut pada kuadran C (Prioritas rendah) adalah penentuan kualitas tebu. Atribut pada kuadran D (Non Prioritas) adalah pemetaan luas areal lahan, prosedur pengajuan kredit, frekuensi bimbingan teknis dan profit sharing gula.

Kuadran A (Prioritas Utama)

1. Pencairan Dana Kredit

Berdasarkan hasil analisis IPA diketahui bahwa atribut pencairan dana kredit termasuk dalam kuadran A. Kinerja PG belum mampu memenuhi kepentingan petani, sehingga apabila PG. Semboro akan melakukan peningkatan kinerja maka atribut pencairan dana kredit menjadi prioritas utama.

2. Informasi Rendemen

Informasi rendemen merupakan salah satu atribut yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi. Informasi rendemen berada pada kuadran A. Kepentingan petani jauh lebih tinggi dibandingkan kinerja PG. Semboro. Apabila PG. Semboro ingin meningkatkan performa kinerja, maka atribut informasi rendemen menjadi fokus utama.

3. Waktu Pembayaran Delivery Order (DO)

Waktu pembayaran DO di PG. Semboro merupakan atribut prioritas utama sebab kepentingan petani terhadap atribut ini tinggi sedangkan kinerja PG. Semboro bagi petani masih kurang. PG. Semboro sebaiknya menjadikan atribut ini sebagai prioritas utama apabila ingin mengembangkan performanya.

Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

1. Jumlah dana kredit yang diberikan

Atribut jumlah dana kredit yang diberikan terletak pada kuadran B. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro sudah mampu memenuhi kepentingan atau harapan petani. Strategi yang sebaiknya digunakan PG. Semboro terhadap atribut ini yaitu mempertahankan kinerja.

2. Persyaratan pengajuan kredit

Atribut persyaratan pengajuan kredit memiliki nilai kepentingan yang tinggi dan kinerja yang baik, sehingga atribut ini terletak pada kuadran B. PG. Semboro sebaiknya

mempertahankan kinerja pada atribut ini. Petani merasa kinerja PG. Semboro sudah memenuhi harapan petani.

3. Komunikasi dengan pihak PG

Komunikasi dengan pihak PG. Semboro merupakan atribut yang terletak pada kuadran B. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro sudah baik. PG. Semboro menjalin komunikasi yang baik dari segi formal maupun non formal. PG. Semboro sebaiknya mempertahankan kinerja pada atribut ini.

4. Pengaturan waktu giling

Atribut pengaturan waktu giling termasuk dalam kuadran B. Kinerja PG. Semboro mampu memenuhi kepentingan petani. Pengaturan waktu giling sangat membantu dalam proses penggilingan agar tebu yang telah dipanen dapat memenuhi kriteria giling. Salah satu kriteria giling adalah segar, yaitu digiling tepat waktu dan tidak melebihi 24 jam setelah panen. PG. Semboro harus mempertahankan kinerja untuk atribut ini.

5. Respon terhadap keluhan

Atribut respon terhadap keluhan memiliki kinerja yang baik. PG. Semboro sudah mampu merespon keluhan petani dengan baik. Respon terhadap keluhan termasuk dalam kondisi kuadran B. PG. Semboro sebaiknya tetap mempertahankan kinerjanya untuk menjaga kualitas pelayanannya.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

1. Penentuan kualitas tebu

Penentuan kualitas tebu juga termasuk dalam kuadran C. Petani menganggap kurang penting dalam atribut ini karena pihak PG akan memasukkan tebu yang kurang memenuhi standart apabila kekurangan bahan baku penggilingan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG dalam hal ini melalui perspektif petani kurang baik. Atribut ini tergolong dalam prioritas rendah.

Kuadran D (Non Prioritas)

1. Pemetaan luas areal lahan

Atribut pemetaan luas lahan berada pada kuadran D. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja PG. Semboro baik. PG. Semboro telah melakukan pemetaan areal lahan tebu secara akurat menggunakan alat GPS dan theodolite yang dimiliki. Petani berpendapat bahwa memang tidak ada kendala pemetaan luas lahan sehingga petani menganggap tidak terlalu penting pada atribut ini. Pelayanan pada kuadran A (prioritas utama) sebaiknya didahulukan dibandingkan membanggakan pelayanan pemetaan areal lahan ini.

2. Prosedur pengajuan kredit

Kinerja atribut prosedur pengajuan kredit sudah baik. Atribut ini termasuk dalam kuadran D sebab petani tidak terlalu memperlmasalahkan atribut ini dan kinerja PG juga sangat baik dalam membantu petani. Kelebihan kinerja tersebut sebaiknya dialihkan pada kuadran A.

3. Frekuensi bimbingan teknis

Frekuensi bimbingan teknis merupakan atribut yang termasuk dalam kuadran D. Menunjukkan bahwa atribut ini dinilai tidak terlalu penting oleh petani dan kinerja PG. Semboro baik. Atribut ini tergolong dalam non prioritas bagi petani tebu rakyat mitra PKBL.

4. *Profit sharing* gula

Atribut *profit sharing* gula termasuk pada kuadran D, atau non prioritas. Kinerja PG. Semboro terhadap atribut ini jauh lebih tinggi dari kepentingan petani. Tidak ada kendala yang terjadi pada atribut ini sebab pengaturan *profit sharing* gula sudah diatur dalam surat keputusan menteri nomor 245/PD.320/M/5/2011. Oleh karena itu, daripada pihak PG melakukan peningkatan pelayanan pada atribut ini, sebaiknya dialihkan pada atribut-atribut pada kuadran A.

KESIMPULAN

Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) petani tebu rakyat mitra kredit KUR dengan PG. Semboro sebesar 83,90%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA), atribut kepuasan yang termasuk dalam atribut A (Prioritas utama) yaitu Informasi rendemen dan waktu pembayaran *Delivery Order* (DO). Sementara nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) petani tebu rakyat mitra kredit PKBL dengan PG. Semboro sebesar 83,44%. Nilai tersebut juga dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA), yang termasuk atribut A (Prioritas utama) yaitu atribut Pencairan dana kredit, informasi rendemen dan waktu pembayaran DO. Kepentingan petani terhadap atribut tersebut tinggi namun pelaksanaannya masih dirasa kurang.

Pihak PG lebih mensosialisasikan kembali kepada petani mengenai penyebab nilai rendemen rendah, sehingga dengan demikian petani lebih memahami bahwa nilai rendemen sangat bergantung pada perawatan dan budidaya tebu. Petani sebaiknya juga memberikan masukan kepada pihak PG melalui Forum Temu Kemitraan (FTK) atau Forum Temu Kemitraan Wilayah (FTKW) mengenai atribut-atribut yang menurut petani penting namun pelaksanaannya dirasa kurang baik. Hal tersebut bertujuan agar PG lebih memperhatikan atribut-atribut tersebut dan melakukan peningkatan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Anriza, S. P. 2018. Kemitraan Antara Petani Tebu dengan Pabrik Gula (Studi Kasus Pada Petani Tebu di Desa Mangli Wetan Kec. Tapen Kab. Bondowoso). Universitas Airlangga.
- Azmie, U.; Dewi, R.K.; Sarjana, I. D. G. 2019. Pola Kemitraan Agribisnis Tebu di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. *Agrisociconomics Jurnal Sosial Ekonomi Dan Kebijakan Pertanian*, 3(2), 119–130.
- Badan Pusat Statistik. 2018. *Produksi Perkebunan Tebu Menurut Kabupaten dan Kota di Jawa Timur*. Badan Pusat Statistik Jawa Timur.
- Direktorat Jenderal Perkebunan Kementerian Pertanian. 2019. *Statistik Perkebunan Indonesia Komoditas Tebu 2017-2019*.
- Ekawati, M. P. 2013. *Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan Dengan PG Pakis Baru*. Institut Pertanian Bogor.
- Fadilah, R. . S. 2011. Analisis Kemitraan Antara Pabrik Gula Jati Tujuh Dengan Petani Tebu Rakyat Di Majalengka, Jawa Barat. *Jurnal Transdisiplin Sosiologi, Komunikasi, Dan Ekologi Manusia*, 5(2), 159–172.
- Lestari, E. K., Fauzi, A., Hutagaol, M. P., & Hidayat, A. 2015. Keuntungan Petani Tebu Rakyat Melalui Kemitraan di Kabupaten Jember; *Advantages of Sugarcane Farming With Partnership in Jember*. *Buletin Tanaman Tembakau, Serat & Minyak Industri*, 7(2), 79-89
- Naim, S.; Sasongko, L.A.; Nurjayanti, E. D. 2015. Pengaruh Kemitraan terhadap Pendapatan Usahatani Tebu (Studi Kasus di Kecamatan Tayu Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah). *Mediagro*, 11(1), 47–59.
- Pintakami, L.B.; Primingtyas, D.N.; Yulianti, Y. 2013. Analisis Kemitraan Antara PG. Candi Baru dengan Petani Tebu Rakyat Kerjasama Usaha (TRKSU) Di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *SEPA*, 10(1), 27–39.
- Prakarsawan, S.A.; Santoso, H. (n.d.). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Petani Tebu Rakyat Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Terhadap Perusahaan. *E-Journal Undip*.
- Pranoto, I. L., Aring, D., Lestari, H., & Murniati, K. 2017. Evaluasi Kemitraan Antara Petani

- Tebu dan PT Perkebunan Nusantara VII Unit Usaha Bunga Mayang, Kecamatan Bunga Mayang, Kabupaten Lampung Utara. 5(4), 376–383.
- Putuningrat, R. 2012. Kemitraan Antara Petani Tebu dengan PG. Djombang Baru di Kabupaten Jombang. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.
- Saskia, D. Y. 2012. Biaya dan Pendapatan Usahatani Tebu Menurut Status Kontrak (Studi Kasus di PT IGN Cepiring , Kab . Kendal). 1, 1–12.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*.
- Tutik, Noor, I., & Hayat, A. 2014. Peran Stakeholder dalam Pengembangan Tebu Rakyat (Studi pada Wilayah Kerja Pabrik Gula Redjosarie Kabupaten Magetan). 2(5), 823–829.
- Utami, A.; Dinar; Sumantri, K. 2016. Pengaruh Pola Kemitraan Terhadap Pendapatan Petani Tebu (Suatu Kasus di PT. PG Rajawali II, Unit PG Jatitujuh, Majalengka, Jawa Barat). *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan*, 4(1), 1–8.
- Utami, S.; Saifi M.; Wijono, T. 2015. Evaluasi Pola Kemitraan Usaha Tani Tebu (Studi pada PTPN X (Persero) PG. Pesantren Baru Kediri). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(2), 1–10.