



Kepuasan dan Loyalitas Petani Program Kemitraan Kentang Varietas Bliss di Desa Madyogondo, Kecamatan Ngablak

*Farmer's Satisfaction and Loyalty Toward Bliss
Potatoes Variety Partnership Program in
Madyogondo Village, Ngablak Sub-District*

**Hermawan Adhikusuma¹, Siwi Gayatri², Kadhung
Prayoga³**

Program Studi Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian
Universitas Diponegoro Semarang

Info Artikel

Diterima : 15 Agustus 2022
Direvisi : 24 Mei 2023
Disetujui : 11 Desember 2023

Kata kunci:

Kemitraan
Kentang
Kepuasan
Loyalitas
Usaha tani

Keywords:

Farming
Loyalty
Partnership
Potato
Satisfaction

Abstrak

Fluktuasi harga pasar pada komoditas hortikultura berpotensi menciptakan kerugian pada petani. Kemitraan menjadi salah satu solusi untuk mengatasi hal tersebut karena terjaminnya kesepakatan terhadap harga hasil panen dan penjualan hasil panen. Kerja sama kemitraan dilakukan oleh petani kentang di Desa Madyogondo bersama dengan PT. Prima Sukses Sejati Abadi dalam budidaya kentang varietas Bliss. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas petani kentang mitra terhadap kerja sama kemitraan dengan PT. Prima Sukses Sejati Abadi. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – April 2022 di Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah dengan jumlah responden anggota sebanyak 36 orang. Analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Loyalty Index* (CLI). Pengumpulan data primer melalui wawancara berdasarkan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari referensi lain yang berasal dari instansi Badan Pusat Statistik dan Dinas Pertanian, ataupun literatur dan pustaka terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petani kentang mitra merasa puas terhadap kerja sama kemitraan bersama dengan PT. Prima Sukses Sejati Abadi dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,0. Loyalitas petani menunjukkan bahwa petani memiliki sikap loyal terhadap kerja sama kemitraan bersama dengan PT. Prima Sukses Sejati Abadi dengan nilai *Customer Loyalty Index* (CLI) sebesar 72,00%. Saran yang diberikan terhadap kerja sama kemitraan adalah pihak perusahaan mitra dapat meningkatkan kualitas kemitraan dan melakukan evaluasi terhadap atribut pemberian bonus kepada petani mitra. Di sisi lain, petani mitra perlu memaksimalkan pelaksanaan usaha tani kentang agar hasil panen dapat diserap dengan baik oleh perusahaan.

Abstract

Market prices fluctuations for horticultural commodities put farmers at risk of loss. Partnership becomes solution to overcome this problem because it guarantees an agreement on the price and the sale of crops. Partnership cooperation is carried out by potato farmers in Madyogondo Village together with PT Prima Sukses Sejati Abadi in the cultivation of Bliss potato varieties. This study aims to analyze the level of satisfaction and loyalty of partner potato farmers towards partnership cooperation with PT Prima Sukses Sejati Abadi. The research was conducted in January –

Corresponding Author:
Hermawan Adhikusuma
adhikusuma203@gmail.com
081555966678

April 2022 in Ngablak District, Magelang Regency, Central Java, with 36 respondent members. The analysis methods are the Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA), and Customer Loyalty Index (CLI). Primary data were collected through interviews using questionnaires, and secondary data were obtained from other references, such as Central Bureau of Statistics, District Agriculture Office, and related literature. The research results that potato farmers are satisfied on the partnership with PT Prima Sukses Sejati Abadi, with a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 71,0. Farmer loyalty indicators shows that farmers have a loyal attitude towards partnership cooperation with PT Prima Sukses Sejati Abadi, with a Customer Loyalty Index (CLI) value of 72,00%. The result suggests that partner companies can improve the quality of partnerships and evaluate the attributes of providing bonuses to partner farmers. Partner farmers need to maximize the implementation of potato farming so that the harvest can be absorbed properly by the company.

PENDAHULUAN

Kentang menjadi salah satu komoditas hortikultura yang banyak dibudidayakan di Indonesia. Kentang memiliki nilai ekonomi, yaitu sebagai bahan pangan alternatif atau sebagai bahan baku industri makanan yang potensial menjadi sumber pendapatan bagi masyarakat. Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021 mencatat bahwa jumlah produksi kentang di Indonesia mencapai 1,36 juta ton. Provinsi dengan produksi kentang terbesar adalah Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat. Jawa Tengah berada di bawah Jawa Timur, dengan kontribusi sebesar 20,4%, di mana produksinya mencapai 277,73 ribu ton dan luas panen 16,39 ribu hektar (BPS, 2022).

Salah satu daerah yang memproduksi kentang di Jawa Tengah adalah Kabupaten Magelang. Kabupaten Magelang merupakan wilayah dataran tinggi dengan ketinggian 203 – 1.378 meter di atas permukaan laut yang sesuai untuk melakukan budidaya sayuran, khususnya kentang. Kondisi tersebut sesuai dengan karakteristik kentang yang bisa tumbuh optimal pada wilayah dengan ketinggian lebih dari 1.000 meter di atas permukaan laut (Mustofa, 2019). Kecamatan Ngablak menjadi kecamatan paling atas yang berkontribusi dalam produksi kentang di Kabupaten Magelang. Jumlah produksi kentang, dari total produksi kentang di

Kabupaten Magelang, sebanyak 60.314 kuintal yang berarti lebih dari 70% produksi kentang Kabupaten Magelang berasal dari Kecamatan Ngablak yaitu sebesar 44.540 kuintal. (BPS, 2021).

Jumlah produksi kentang yang tinggi dibandingkan dengan wilayah lain ini menjadi potensi bagi Kecamatan Ngablak. Varietas kentang yang paling banyak dan paling umum ditanam oleh petani di Kecamatan Ngablak adalah varietas Granola dan Atlantik, yang dijual petani pada pasar tradisional atau melalui kerja sama petani dengan pihak pasar modern dan supermarket. Harga kentang di tingkat Petani mengalami fluktuasi karena harga pasar yang berubah-ubah, di samping adanya kendala dalam memperoleh bibit berkualitas baik. Kendala ini disebabkan oleh ketersediaan yang terbatas dan harga bibit yang tinggi. Penggunaan bibit kentang bersertifikat secara nasional hanya mencapai 10 %, sedangkan sisanya menggunakan bibit kentang yang berkualitas rendah (Deras, 2020). Badan Penyuluh Pertanian Kecamatan Ngablak berperan dalam memfasilitasi kerja sama kemitraan pada petani kentang untuk mengatasi masalah tersebut. Kemitraan yang dilakukan adalah dalam memproduksi kentang varietas Bliss. PT. Prima Sukses Sejati Abadi, sebagai perusahaan mitra, membutuhkan suplai Kentang Bliss sebagai

bahan baku produksi dalam industri. Perusahaan ini pada akhirnya bermitra dengan petani kentang di Desa Madyogondo, Kecamatan Ngablak, dalam menyediakan kentang varietas Bliss, yang mulai dilakukan pada awal tahun 2019.

Kentang varietas Bliss adalah salah satu varietas hasil pengembangan teknologi perbenihan kentang yang dapat menjadi pilihan, di samping varietas Atlantik sebagai kentang industri yang masih mengandalkan benih impor. Kentang Bliss memiliki kadar air sebesar 76,7%, lebih rendah dibandingkan dengan Kentang Granola, dengan ukuran diameter umbi yang dihasilkan sebesar 5,8 cm (Hidayat *et al.*, 2018). Harga bibit Kentang Bliss juga lebih rendah dibandingkan dengan

Kentang Granola. Kekurangan dari Kentang Bliss adalah, jika hasil tidak diserap oleh perusahaan mitra, kentang memiliki harga yang rendah. Program kemitraan tersebut menjadi hubungan saling menguntungkan bagi petani kentang di Desa Madyogondo dengan pihak PT. Prima Sukses Sejati Abadi. Petani tidak kesulitan mencari bibit kentang karena bibit disuplai oleh pihak PT. Prima Sukses Sejati Abadi dan tidak perlu susah menjualkan hasil panen karena hasil panen yang sesuai dengan kriteria yaitu grade A dan B akan dibeli oleh pihak PT. Prima Sukses Sejati Abadi. Pihak PT. Prima Sukses Sejati Abadi juga mendapatkan keuntungan karena akan lebih mudah mendapatkan hasil panen kentang sebagai bahan baku industri.

Tabel 1. Luas Lahan dan Produksi Kentang Petani Mitra

Tahun	Luas Lahan Petani Mitra	Produksi Kentang Petani Mitra
2019	71.790 m ²	301.518 kg
2020	68.290 m ²	286.818 kg
2021	68.290 m ²	282.721 kg

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022

Luas lahan yang digunakan dalam usaha tani kentang memiliki perbedaan pada setiap petani dalam rentang luasan lahan tanam 400 m² - 6.000 m². Luas lahan yang digunakan petani mitra kentang memiliki kecenderungan berbanding lurus dengan jumlah hasil panen kentang. penurunan pada luas lahan dan produksi kentang petani mitra terjadi karena selama tahun 2019 hingga 2021 jumlah petani yang bermitra mengalami penurunan. Pada tahun 2020 hingga 2021 juga terjadi penurunan produksi kentang petani mitra yang disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya cuaca dan hama tanaman yang berdampak pada jumlah produksi dan ukuran umbi kentang yang dihasilkan. Setiap 1.000 m² lahan, petani mitra mampu menghasilkan 1 ton hingga 1,65 ton kentang. Secara langsung luas lahan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi hasil produksi dan pendapatan usaha tani kentang petani mitra. Luas lahan merupakan salah satu yang mempengaruhi jumlah pendapatan petani kentang (Pratiwi dan Hardyastuti, 2018).

PT. Prima Sukses Sejati Abadi merupakan perusahaan makanan olahan dan perdagangan. Perusahaan ini merupakan perusahaan di bawah PT. Wings Surya (Wings Food) dan merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dalam produksi makanan dan minuman instan. Wings Indonesia selama ini memproduksi produk rumah tangga ataupun pemeliharaan kesehatan, dan saat ini memperluas produksinya pada jenis makanan dan minuman. Kerja sama yang dilakukan menggunakan pola kemitraan Kerja sama Operasional Agribisnis (KOA), di mana perusahaan mitra memiliki kewajiban dalam penyediaan modal, yang diberikan dalam bentuk bibit kentang sebagai bahan baku produksi pertanian. Sebagai kelompok mitra, petani melakukan proses produksi, mulai dari penyediaan lahan, sarana, dan tenaga kerja dari proses tanam hingga panen, dan kemudian menjual hasil panen kepada perusahaan mitra. Kegiatan pertanian oleh petani pada tahap on-farm maupun off-farm

yang dilakukan melalui kemitraan akan menjadi lebih efektif dan efisien karena bantuan mitra (Rasmikayati *et al.*, 2020). Kerja sama ini bersifat terbuka bagi seluruh petani kentang tanpa adanya syarat khusus yang harus dilakukan dan dipenuhi oleh petani. Selama petani memiliki lahan dan mampu melakukan usaha tani kentang, maka akan diizinkan untuk melakukan kerja sama kemitraan Kentang Bliss. Mekanisme pembayaran dalam kemitraan ini dapat dilakukan dengan cara pembayaran hasil panen petani mitra dipotong dengan biaya bibit yang dipinjamkan kepada petani mitra.

Perusahaan mitra memiliki kewajiban untuk memberikan pinjaman bibit kentang untuk ditanam dan memberikan pembayaran kepada petani. Di sisi lain, perusahaan mitra memiliki hak menerima dan membeli kentang hasil panen yang sesuai dengan grade yang diberikan perusahaan. Grade kentang yang akan diterima oleh perusahaan adalah kentang yang baik secara fisik, yang ditandai dengan tidak adanya tanda busuk pada umbi kentang, memiliki diameter minimal 5 cm, serta umbi kentang tidak banyak berlubang. Hasil panen petani yang tidak berhasil diserap oleh perusahaan mitra akan dijual petani dengan harga Rp 2.500 – Rp 5.000 per kilogram sesuai dengan ukuran umbi kentang. Perusahaan akan menampung hasil produksi yang dihasilkan untuk kemudian melakukan sortasi dengan harga jual yang menguntungkan bagi petani dan perusahaan (Rasmikayati, 2020). Petani wajib menggunakan kentang yang dipinjamkan sebagai benih penanaman dan menjual hasil panen kepada perusahaan mitra. Di sisi lain, petani memiliki hak menerima bibit kentang serta menerima uang pembayaran hasil panen. Kemitraan merupakan sebuah strategi yang dilakukan antara kedua pihak yang bekerja sama, di mana dalam pelaksanaannya memiliki komitmen untuk saling menguntungkan, saling memerlukan, dan saling memperkuat (Suparto, 2018).

Pelaksanaan kerja sama yang mulai dilakukan tahun 2019 tentunya membutuhkan

evaluasi dalam pelaksanaan kemitraan, yang dilihat berdasarkan tingkat kepuasan dan loyalitas petani mitra. Atribut tersebut yang nantinya akan berperan dalam mengetahui apa saja yang dianggap dibutuhkan dan tidak dibutuhkan oleh petani mitra, sehingga kegiatan kemitraan berjalan dengan baik dan perusahaan mitra tetap menerima hasil produksi sesuai dengan standar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan petani kentang varietas Bliss di Desa Madyogondo dan loyalitas petani kentang varietas Bliss di Desa Madyogondo mengenai kegiatan program kemitraan PT. Prima Sukses Sejati Abadi. Hasilnya diharapkan memberikan manfaat sebagai pertimbangan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan kerja sama kemitraan antara petani dengan PT. Prima Sukses Sejati Abadi.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari – April 2022 di Desa Madyogondo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang, Jawa Tengah. Penentuan responden penelitian dilaksanakan dengan metode sensus kepada 36 orang petani mitra. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari informasi serta jawaban terkait kepuasan dari pelaksanaan kemitraan, yang diperoleh dengan wawancara secara langsung kepada petani kentang varietas Bliss di Desa Madyogondo melalui daftar pertanyaan dalam kuesioner. Data sekunder didapatkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Semarang, Dinas Pertanian Kabupaten Magelang, buku, jurnal penelitian, literatur serta pustaka lain yang berkaitan dan relevan dengan penelitian.

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling* dengan cara *saturation sampling* atau *sampling* jenuh, di mana menjadikan semua anggota populasi tersebut sebagai sampel. Jumlah petani kentang yang ada di

Desa Madyogondo sebanyak 75 orang, dengan petani mitra sebanyak 36 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Analisis deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk menggambarkan keadaan umum pelaksanaan kemitraan kentang varietas Bliss di desa Madyogondo. Analisis kuantitatif pada penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Customer Loyalty Index* (CLI).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan alat analisis kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui dan menentukan tingkat kepuasan secara menyeluruh, dengan memperhatikan tingkat kepentingan atribut produk atau jasa yang diberikan. Pengukuran besaran nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) meliputi beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) (Alam dan Oktavianti, 2020):

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

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

Keterangan:

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-i
 X_i = Nilai kinerja atribut ke-i
 n = Jumlah responden

2. Menentukan *Weight Factor* (WF) (Alam dan Oktavianti, 2020):

$$MF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

WF_i = *Weight Factor* atribut ke-i
 MIS_i = *Mean Importance Score* atribut ke-i
 N = Jumlah responden

3. Menentukan *Weight Score* (WS) dan *Weight Average Total* (WAT) (Alam dan Oktavianti, 2020):

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

$$WAT = \sum_{i=1}^n WS_i$$

Keterangan:

WS_i = *Weight Score* atribut ke-i
 MF_i = *Weight Factor* atribut ke-i
 MSS_i = *Mean Satisfaction Score* atribut ke-i
 WAT = *Weight Average Total*
 n = Jumlah atribut

4. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Alam dan Oktavianti 2020):

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\%$$

$$RS = \frac{p - q}{b}$$

Keterangan:

CSI = *Customer Satisfaction Index*
 WS_i = *Weight Score* atribut ke-i
 HS = *Highest Scale*
 RS = Rentang Skala
 p = Persentase tertinggi
 q = Persentase terendah
 b = Jumlah kelas kategori

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan hasil pembagian dari *Weight Average Total* (WAT) dibagi dengan *Highest Scale* yang digunakan dan kemudian dikalikan dengan 100 persen. Rentang Skala (RS) digunakan untuk mengelompokkan skala numerik pada setiap kelas berdasarkan rentang yang telah diketahui berdasarkan persentase terendah tingkat kepuasan sebesar 0% dan persentase tertinggi sebesar 100%. Interpretasi Nilai *Customer Satisfaction Index* disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Interpretasi Nilai *Customer Satisfaction Index*

No	Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i>	Kriteria
1	$0,80 < CSI \leq 1$	Sangat Puas
2	$0,60 < CSI \leq 0,80$	Puas
3	$0,40 < CSI \leq 0,60$	Cukup Puas
4	$0,20 < CSI \leq 0,40$	Tidak Puas
5	$0 < CSI \leq 0,20$	Sangat Tidak Puas

Sumber: Alam dan Oktavianti, 2020

Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis IPA akan mampu memberikan informasi penting terkait ekspektasi (*importance*) suatu atribut serta penilaian terhadap kinerja (*performance*) ukuran kepuasan. (Alam dan Velayati, 2020). Besaran tingkat kepentingan dan kinerja dalam analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat diketahui melalui skala dalam sebuah pernyataan yang diberikan.

1. Skor Tingkat Kinerja

Skor tingkat kinerja merupakan nilai yang akan dijadikan sebagai sumbu mendatar (x), yang dirumuskan dalam persamaan (Wicaksana *et al.*, 2014):

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

Keterangan:

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kerja ke-i

Xi = Bobot penilaian atribut ke-i

n = Jumlah responden

Rata-rata penilaian kinerja, merupakan nilai yang akan dijadikan sebagai sumbu (x) dan berpotongan dengan sumbu (y) (Wicaksana *et al.*, 2014)

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum i=1 \bar{X}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_i$ = Rata-rata kinerja total

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kerja ke – i

k = Jumlah atribut

2. Skor Tingkat Harapan

Skor tingkat kinerja merupakan nilai yang akan dijadikan sebagai sumbu tegak (y), yang dirumuskan dalam persamaan (Wicaksana *et al.*, 2014):

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

Keterangan:

$\bar{Y}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kerja ke-i

Yi = Bobot penilaian atribut ke-i

n = Jumlah responden

Rata-rata penilaian harapan, merupakan nilai yang akan dijadikan sebagai sumbu (y) dan berpotongan dengan sumbu (x) (Wicaksana *et al.*, 2014) :

$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum i=1 \bar{Y}_i}{k}$$

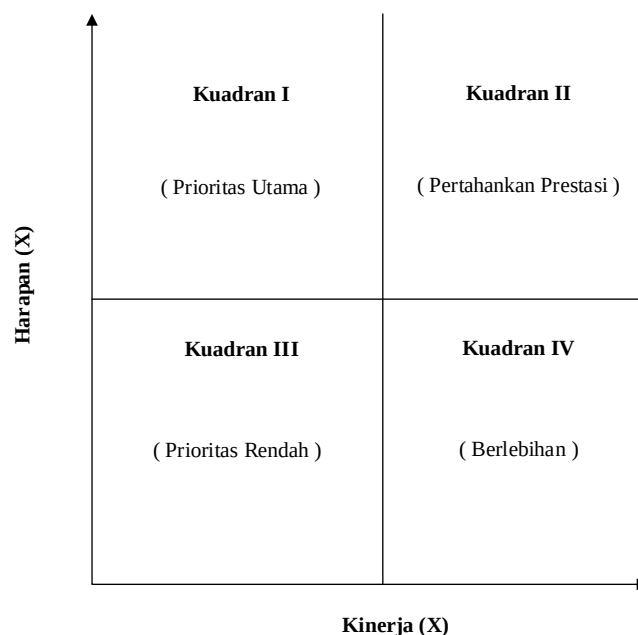
Keterangan:

$\bar{\bar{X}}_i$ = Rata-rata kinerja total

$\bar{X}_i$ = Bobot rata-rata tingkat penilaian atribut kerja ke-i

k = Jumlah atribut

Skor tingkat harapan dan skor tingkat kinerja yang telah didapatkan kemudian dianalisis melalui diagram *cartesius* masing-masing kuadran (Wicaksana *et al.*, 2014) sebagai berikut:

Gambar 1. Diagram Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)Sumber: Wicaksana *et al.*, 2014**Customer Loyalty Index (CLI)**

Customer Loyalty Index (CLI) merupakan metode analisis kuantitatif yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui loyalitas konsumen. *Customer Loyalty Index* (CLI) menunjukkan hubungan antara pelayanan yang telah diberikan dengan loyalitas yang diharapkan. Formula perhitungan *Customer Loyalty Index* (CLI) ditujukan sebagai berikut (Gultom *et al.*, 2016):

$$CLI = \frac{\sum_{i=1}^n (\text{Pernyataan Loyalitas})}{N} \times 100\%$$

Keterangan:CLI = *Customer Loyalty Index*

N = Nilai skala tertinggi

Tahap yang dilakukan untuk menghitung CLI adalah menghitung *mean* dari setiap pernyataan loyalitas atau *willing statement*. Nilai *mean* dari pernyataan loyalitas selanjutnya dibagi dengan nilai skala tertinggi yaitu 5 dan dikalikan dengan 100 persen. Selanjutnya ditentukan rata-rata yang dari semua atribut untuk mendapatkan nilai *Customer Loyalty Index* (CLI) secara keseluruhan. Hasil perhitungan CLI yang dinyatakan dalam persen disesuaikan dengan rentang kriteria.

Tabel 3. Interpretasi Nilai *Customer Loyalty Index*

No	Nilai <i>Customer Loyalty Index</i>	Kriteria
1	$0,00 < CLI \leq 25,00$	Tidak Loyal
2	$25,00 < CLI \leq 50,00$	Kurang Loyal
3	$50,00 < CLI \leq 70,00$	Cukup Loyal
4	$70,00 < CLI \leq 90,00$	Loyal
5	$90,00 < CLI \leq 100,00$	Sangat Loyal

Sumber: Safitri *et al.*, 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama pelaksanaan kemitraan sejak tahun 2019, hasil panen memiliki perbandingan produksi 1:10 hingga 1:15, di mana untuk setiap 1 kg bibit kentang yang ditanam akan menghasilkan 10 – 15 kg panen kentang. Setiap 1.000 m² lahan, petani mitra membutuhkan 100 – 110 kg bibit kentang, sehingga setiap 1.000 m² lahan mampu menghasilkan 1 ton hingga 1,65 ton kentang. Harga yang diberikan pada hasil panen kentang dalam kemitraan sebesar Rp 7.100 tiap kilogram sejak awal kerja sama kemitraan. Salsabila dan Wulandari (2021) juga menyatakan bahwa kentang yang digunakan sebagai kentang industri, yang khusus ditanam oleh petani mitra, memiliki harga tetap yang tidak terpengaruh fluktuasi harga pasar. Penetapan harga jual sebesar Rp 7.100 untuk luasan lahan 1.000 m² dengan hasil panen 1,65 ton akan memberikan pendapatan kotor untuk petani sebesar Rp

11.715.000 sebelum dipotong dengan biaya perawatan selama masa tanam, kurang lebih sebesar Rp 4.500.000.

Tingkat Kepuasan Petani Mitra

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menggambarkan tingkat kepuasan petani mitra dalam kategori sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas. Berdasarkan Tabel 4 didapatkan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki nilai sebesar 71,0. Nilai perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,0 yang dikategorikan dalam kelompok puas. Hasil menunjukkan bahwa kerja sama kemitraan antara petani mitra dan perusahaan mitra telah terjalin dengan baik, sehingga sikap petani mitra terhadap kegiatan kemitraan termasuk dalam kategori puas. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) disajikan pada Tabel 4:

Tabel 4. Hasil Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Atribut	Mean Importance Score	Mean Performance Score	Weight Factors	Weight Score
			---%---	
Prosedur penerimaan & Syarat menjadi petani mitra	4,6	4,2	9,6	39,9
Kualitas bibit kentang	4,8	4,0	9,9	39,7
Bantuan biaya produksi	4,4	2,5	9,1	22,7
Penerapan standar produksi <i>grade</i> pada kentang	4,0	3,6	8,3	30,3
Harga jual hasil panen	4,3	3,4	8,8	29,7
Kecepatan dan ketepatan waktu pembayaran	4,9	4,1	10,1	41,2
Pemberian bonus oleh perusahaan	4,6	2,6	9,5	24,2
Keterbukaan informasi perusahaan	4,3	3,6	8,8	31,9
Pembinaan kepada petani mitra	4,4	3,4	9,0	30,3
Penyerapan hasil produksi petani mitra	4,1	3,9	8,5	33,0
Kemampuan komunikasi petugas lapangan	4,1	3,8	8,5	32,1
Total	48,8	39,0	100	355,1
Nilai CSI				71,0

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022

Atribut yang memiliki *Weight Score* rendah mengindikasikan bahwa atribut itu diharapkan oleh petani, namun dalam

pelaksanaan atribut belum atau tidak sesuai dengan harapan petani. Atribut yang memiliki nilai *Weight Score* rendah, di antaranya adalah

pemberian bantuan biaya produksi dan pemberian bonus kepada petani mitra. Petani mengharapkan adanya bantuan biaya produksi karena akan sangat membantu petani ketika kembali melakukan penanaman lahan kentang. Perusahaan belum memberikan bantuan berupa biaya produksi karena perusahaan mitra hanya bersedia memberikan pinjaman bibit kentang varietas Bliss kepada petani mitra.

Pemberian bonus kepada petani juga diharapkan karena petani mitra memiliki alasan jika atribut tersebut dapat memotivasi petani lebih baik dalam melakukan usaha tani kentang. Sementara itu, perusahaan mitra tidak memberikan bonus karena kerja sama yang dilakukan masih baru dilakukan dan sifatnya fleksibel. Pelaksanaan kemitraan membuat perusahaan mengantisipasi risiko petani tidak kembali melakukan kerja sama setelah perusahaan mitra memberikan bonus kepada petani. Kedua atribut tersebut dapat dievaluasi oleh perusahaan ketika perusahaan mitra ingin meningkatkan kepuasan petani mitra karena memiliki tingkat harapan yang tinggi pada petani, namun kinerja pelaksanaannya belum maksimal.

Perhitungan Importance Performance Analysis

Atribut kerja sama kemitraan dapat dievaluasi berdasarkan kepentingan dan kinerja pada setiap atribut. Perbaikan prioritas atribut kemitraan dapat dievaluasi menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode ini mampu memvisualisasikan perbaikan kinerja dan kepentingan tiap atribut melalui diagram *cartesius* 4 kuadran.

Kuadran 1 adalah prioritas utama, perlu dilakukan evaluasi karena memiliki nilai harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan nilai kinerja. Atribut yang berada dalam kuadran 1 merupakan atribut yang dianggap penting oleh petani, namun

memiliki kinerja yang belum sesuai dengan harapan petani mitra. Atribut yang masuk dalam kuadran 1 adalah pemberian bonus oleh perusahaan mitra sebagai apresiasi kepada petani mitra.

Kuadran 2 adalah kelompok atribut yang telah sesuai dengan harapan petani, sehingga atribut yang berada dalam kuadran 2 perlu dipertahankan posisinya. Atribut yang masuk dalam kuadran 2 ini di antaranya adalah prosedur dan syarat menjadi petani kentang mitra, kualitas bibit kentang kemitraan, serta kecepatan ketepatan pembayaran hasil produksi petani mitra.

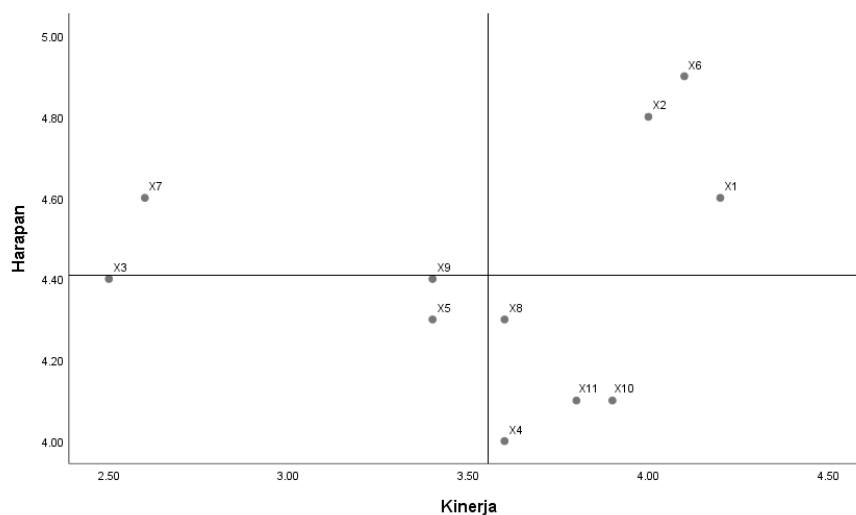
Kuadran 3 adalah kuadran yang memiliki prioritas rendah untuk dilakukan evaluasi. Hal tersebut terjadi karena atribut yang berada dalam kuadran 3 memiliki kinerja yang rendah, namun petani mitra kurang menganggap penting atribut tersebut atau petani memiliki harapan rendah terhadap atribut. Atribut yang berada dalam kuadran 3 ini antara lain bantuan pinjaman biaya produksi, pembinaan perusahaan mitra, dan kesesuaian harga jual hasil panen petani mitra.

Kuadran 4 adalah kuadran yang atributnya dianggap telah memiliki kinerja baik, namun memiliki tingkat kepentingan rendah menurut petani mitra atau dapat dikategorikan berlebihan. Walaupun atribut dalam kuadran 4 dianggap tidak terlalu penting oleh petani, namun perusahaan mitra tetap mempertahankan karena berkaitan dengan keberlanjutan kerja sama antara perusahaan dan petani mitra. Atribut yang berada dalam kuadran 4 ini antara lain penerapan standar produksi (*grade*) kentang, keterbukaan informasi perusahaan mitra, penyerapan hasil produksi, dan kemampuan berkomunikasi petugas lapangan. Hasil Perhitungan dan visualisasi kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) disajikan pada Tabel 5 dan Gambar 2 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

No.	Atribut	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja
1.	Prosedur penerimaan & syarat menjadi petani mitra kentang varietas Bliss mudah dan jelas bagi petani	4,6	4,2
2.	Kualitas bibit kentang varietas Bliss yang diberikan dalam program kemitraan menghasilkan kentang dengan kualitas baik.	4,8	4,0
3.	Perusahaan mitra menyediakan bantuan berupa pinjaman biaya produksi bagi petani mitra.	4,4	2,5
4.	Penerapan standar produksi kentang dengan ketentuan sortir terhadap ukuran kualitas atau <i>grade</i> pada hasil produksi kentang.	4,0	3,6
5.	Kesesuaian harga jual hasil panen dengan penetapan harga yang telah disepakati.	4,3	3,4
6.	Kecepatan dan ketepatan waktu pembayaran hasil produksi kepada petani mitra.	4,9	4,1
7.	Perusahaan mitra memberikan bonus sebagai apresiasi kepada petani mitra.	4,6	2,6
8.	Perusahaan mitra memberikan keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh petani.	4,3	3,6
9.	Perusahaan mitra memberikan pembinaan secara rutin terhadap petani mitra.	4,4	3,4
10.	Hasil produksi petani mitra diserap dengan baik oleh perusahaan mitra.	4,1	3,9
11.	Petugas lapangan perusahaan mitra memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan mudah dipahami oleh petani mitra.	4,1	3,8
	Rata-rata	4,4	3,5

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022

Gambar 2. Hasil Visualisasi Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022

Loyalitas Petani Mitra

Tingkat kepuasan petani dalam nilai kepuasan berbanding lurus dengan loyalitas yang dimiliki oleh petani mitra. Beberapa atribut loyalitas petani mitra memiliki nilai

yang rendah, sehingga berpengaruh terhadap hasil kategori loyalitas petani mitra. Hasil Perhitungan *Customer Loyalty Index* (CLI) disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Hasil Perhitungan *Customer Loyalty Index* (CLI)

No.	Pernyataan Loyalitas	Willing Statement	CLI ---%---
1.	Saya tidak akan berhenti menjalin kerja sama kemitraan jika penentuan harga penjualan produksi mengalami penurunan.	2,9	57,22
2.	Saya tidak akan pindah ke kerja sama kemitraan sejenis yang memiliki dan menawarkan kesepakatan yang lebih baik.	3,8	76,11
3.	Saya akan merekomendasikan kerja sama kemitraan ini kepada petani lain yang belum ikut serta dalam program kemitraan	3,6	72,22
4.	Saya akan kembali mengikuti kerja sama kemitraan jika kontrak kerja sama kemitraan yang saya miliki telah berakhir.	4,3	85,56
5.	Saya telah mengikuti program kerja sama kemitraan saat pertama kali dilaksanakan.	4,4	87,78
6.	Saya akan tetap melakukan kerja sama kemitraan meskipun terjadi penurunan kualitas produksi.	3,7	73,89
7.	Saya akan tetap melakukan kerja sama kemitraan jika terjadi penurunan jumlah penyerapan hasil produksi kentang.	3,4	67,22
8.	Saya akan tetap melakukan kerja sama kemitraan jika ada kebutuhan produksi yang disediakan dikurangi atau tidak diberikan.	2,8	55,00
Total			575,00
Nilai <i>Customer Loyalty Index</i> (CLI)			72,00

Sumber: Data Primer Penelitian, 2022

Berdasarkan hasil analisis sikap petani terhadap penurunan harga jual hasil panen dan pengurangan terhadap kebutuhan produksi yang diberikan oleh perusahaan mitra memiliki nilai rendah dibandingkan dengan pernyataan loyalitas lain yaitu 57,22% dan 55,00%. Skor nilai sebesar 57,22% menunjukkan bahwa petani mitra masih cukup bersedia dengan pernyataan tidak akan berhenti menjalin kerja sama kemitraan jika penentuan harga penjualan produksi mengalami penurunan. Nilai sebesar 55,00% menunjukkan bahwa petani mitra cukup bersedia dengan pernyataan akan tetap melakukan kerja sama kemitraan jika ada kebutuhan produksi yang disediakan dikurangi atau tidak diberikan.

Pernyataan sikap loyalitas petani terkait keikutsertaan kembali dalam kemitraan, waktu mengikuti kerja sama, dan perpindahan

petani pada penawaran kerja sama yang lebih baik memiliki nilai sebesar 85,56%; 87,78% dan 76,11%. Skor nilai sebesar 85,56% menunjukkan bahwa petani mitra sangat bersedia dengan pernyataan akan kembali mengikuti kerja sama kemitraan jika kontrak kerja sama kemitraan telah berakhir dan pernyataan loyalitas terkait waktu pelaksanaan dengan mengikuti program kerja sama kemitraan saat pertama kali dilaksanakan memiliki nilai sebesar 87,78%. Pernyataan loyalitas tidak akan pindah ke kerja sama kemitraan sejenis yang memiliki dan menawarkan kesepakatan yang lebih baik memiliki nilai skor 76,11%. Petani merasa bahwa petani tidak ingin mengambil risiko untuk ikut dalam kerja sama lain dengan penawaran yang lebih baik karena merasa takut tidak lebih baik dengan kemitraan yang dilakukan petani saat ini.

Loyalitas petani kentang mitra muncul akibat sikap dari kepuasan atau ketidakpuasan dalam kerja sama kemitraan. Pernyataan loyalitas dalam kuesioner diberikan untuk selanjutnya petani menjawab ketersediaannya terhadap pernyataan loyalitas yang diberikan dalam kuesioner. Berdasarkan Tabel 6 didapatkan bahwa nilai *Customer Loyalty Index* (CLI) adalah sebesar 72,00% dan dikategorikan dalam sikap yang loyal. Sikap petani yang merasa puas dengan pelaksanaan kemitraan secara lanjut berbanding lurus dengan sikap loyal yang dimiliki oleh petani mitra.

Hanya terdapat 36 dari 75 petani di Desa Madyogondo yang melaksanakan kemitraan ini. Hal tersebut terjadi karena tidak semua petani menanam komoditas kentang. Petani di Desa Madyogondo juga menanam komoditas hortikultura lain dalam menjalankan usaha taninya, seperti kubis, wortel, kembang kol, bawang daun, tomat dan lainnya. Selain itu, petani kentang yang tidak bekerja sama akan menjual hasil produksi kentang mereka di pasar atau menjual kepada tengkulak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan terhadap petani mitra kentang varietas Bliss di Desa Madyogondo, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang dimiliki oleh petani mitra di Desa Madyogondo dikategorikan dalam kelompok Puas. Di sisi lain, loyalitas yang dimiliki oleh petani mitra dalam kerja sama kentang varietas Bliss dikategorikan dalam kelompok Loyal.

SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang dilakukan, saran yang dapat diberikan di antaranya PT. Prima Sukses Sejati Abadi, selaku perusahaan mitra, tetap perlu meningkatkan kualitas kemitraan karena meskipun petani mitra telah merasa puas, terdapat kinerja atribut kemitraan. Beberapa atribut kemitraan yang perlu dievaluasi antara

lain adalah pemberian bonus oleh perusahaan mitra kepada petani mitra sebagai prioritas utama serta bantuan pinjaman biaya produksi, pembinaan perusahaan mitra, dan kesesuaian harga jual hasil panen petani mitra sebagai prioritas rendah. Petani mitra harus melakukan pengelolaan risiko untuk mengatasi fluktuasi hasil produksi kentang, yang disebabkan oleh cuaca dan hama tanaman. Badan Penyuluh Pertanian juga perlu mengevaluasi secara teratur untuk mengidentifikasi efektivitas dan efisiensi dari kegiatan kemitraan pada petani kentang varietas Bliss, sehingga dapat berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. S., dan Oktavianti, N. 2020. Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan (Studi Kasus di Desa Sukasari Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur). *J. Agrita* 2 (1) : 32 – 45.
- Alam, A. S., dan Velayati, M. 2020. Tingkat Kepuasan Petani Padi Pandanwangi Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan di Desa Babakankaret Kecamatan Cianjur Kabupaten Cianjur. *J. Agrosience* 10 (1) : 84 – 108.
- Badan Pusat Statistik [BPS]. 2021. Kabupaten Magelang Dalam Angka 2021: Badan Pusat Statistik Kabupaten Magelang.
- Badan Pusat Statistik [BPS]. 2022. Statistik Hortikultura 2021: Badan Pusat Statistik.
- Deras, S. 2020. Peningkatan Efisiensi Agribisnis Kentang Melalui Introduksi Bibit Granola 4 di Desa Bandar Hinalang Kecamatan Purba Kabupaten Simalungun. *J. Agriust.* 1 (1) : 15 – 22.
- Gultom, W. S. T., Yuliati, L. N., dan Djohar, S. 2016. Pengaruh Service Quality, Product Quality dan Perceived Value Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Industri Kayu Perhutani. *J. Manajemen & Agribisnis* 13 (2) : 109 – 109.

- Hidayat, Y. S., & Efendi, D. 2018. Karakterisasi Morfologi Beberapa Genotipe Kentang (*Solanum tuberosum*) Yang Dibudidayakan di Indonesia. *Comm. Horticulturae Journal*, 2 (1) : 28 – 34.
- Mustofa, M. 2019. Penentuan Sifat Fisik Kentang (*Solanum tuberosum* L.): Sphericity, Luas Permukaan Volume dan Densitas. *J. Teknologi Pertanian Gorontalo (JTPG)*. 4 (2) : 46 – 51.
- Pratiwi, L. F. L., dan Hardyastuti, S. 2018. Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Usaha Tani Kentang Pada Lahan Marginal di Kecamatan Kejajar Kabupaten Wonosobo. *J. Agridevina* 7 (1) : 14 – 26.
- Rasmikayati, E., Arisyi, Y. H., Saefudin, B. R., & Awaliyah, F. 2020. Studi Pola dan Derajat Kemitraan Pemasaran Mangga Antara Petani Mangga Dengan UD Wulan Jaya. *Agrifor: J. Ilmu Pertanian dan Kehutanan*. 19 (1) : 45 – 58.
- Rasmikayati, E., Kusumo, R. A. B., Sukayat, Y., Arisyi, Y. H., & Saefudin, B. R. 2020. Karakteristik Individu dan Usaha Tani Petani Mangga yang Melakukan Kemitraan Pemasaran di Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Majalengka. *J. Paradigma Agribisnis*. 3 (1) : 12 – 23.
- Safitri, S. A., Suharno, S., dan Fariyanti, A. 2017. Bauran Pemasaran Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Benih Kelapa Sawit PT Socfin Indonesia. *J. Manajemen* 21 (1) : 71 – 89.
- Salsabila, A., dan Wulandari, E. 2021. Persepsi Petani Kentang Terhadap Kemitraan di Kecamatan Pangalengan, Kabupaten Bandung. *J. Pemikiran Masyarakat Ilmiah Berwawasan Agribisnis* 7 (1) : 499 – 513.
- Suparto, S. 2018. Model Contract Farming Dalam Rangka Pembangunan Pertanian Jawa Barat. *J. Pengabdian Kepada Masyarakat* 2 (10) : 853 – 857.
- Wicaksana, B. E., Muhaimin, A. W., dan Koestiono, D. 2014. Analisis Sikap dan Kepuasan Petani dalam Menggunakan Benih Kentang Bersertifikat (*Solanum tuberosum* L.) (Kasus di Kecamatan Bumiaji Kota Batu). *J. Habitat* 24 (3) : 184 – 193.