

## **Tingkat Kepuasan Petani Padi Beras Merah Organik Yang Bermitra Dengan PT. Sirtanio Organik Indonesia Di Kabupaten Banyuwangi**

### ***Level Of Satisfaction Red Rice Farmers Partnering With PT. Sirtanio Organik Indonesia In Banyuwangi***

**Fariz Irzat Arifin<sup>1</sup>, Triana Dewi Hapsari<sup>\*2</sup>**

<sup>1</sup>Student of Agribusiness Study Program at the Faculty of Agriculture, University of Jember;

<sup>2</sup>Lecturer of Agribusiness Study Program at the Faculty of Agriculture, University of Jember

Email : <sup>1</sup>[farizirsyat9@gmail.com](mailto:farizirsyat9@gmail.com), <sup>\*2</sup>[tridewisari.uj@gmail.com](mailto:tridewisari.uj@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Sistem pertanian organik dikembangkan untuk menghasilkan bahan pangan yang sehat dan bebas dari bahan kimia. PT. Sirtanio Organik Indonesia (PT. SOI) merupakan perusahaan yang memproduksi beras merah organik di Kabupaten Banyuwangi. PT. SOI melakukan kemitraan dengan petani padi merah organik sebagai penyedia bahan baku. Kemitraan dengan petani dilakukan dengan sistem kontrak per musim tanam padi, sehingga terjadi perbedaan jumlah petani mitra setiap musim tanam. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan petani beras merah organik yang bermitra dengan PT. SOI. Daerah penelitian ditentukan secara *purposive*. Metode analisis menggunakan analisis deskriptif analitik dengan alat analisis CSI dan IPA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani padi beras merah organik yang bermitra dengan PT. SOI adalah sangat memuaskan, dengan nilai CSI sebesar 85,31 persen. Terdapat 2 atribut yang menyebabkan petani merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan, yaitu harga gabah yang ditawarkan dan waktu pembayaran peminjaman agroinput.

Kata kunci : kemitraan, petani mitra, CSI, IPA

#### **ABSTRACT**

*Organic farming systems are developed to produce healthy food and free from chemicals. PT. Sirtanio Organic Indonesia (PT. SOI) is a company producing organic red rice in Banyuwangi. PT. SOI was partnering with red rice farmers as a provider of raw materials needed. Partnerships with farmers are carried out with a contract system that applies to only one planting season. The employment contract makes the number of farmers who partnered every planting season to be different. The research purpose was to identify the level of satisfaction of organic red rice farmers who partnered with PT. SOI. The research area was determined purposively, and analysis methods using descriptive, analytical methods using CSI and IPA. The results of the study showed that the satisfaction level of the organic red rice farmers who made a partnership with PT. SOI is very satisfying, with a CSI value of 85.31%. Two attributes cause farmers to feel very satisfied with the services provided, namely the price of grain offered and the time of payment of agro-input loans.*

*Keyword : partnership, farmers partnering, CSI, IPA*

#### **PENDAHULUAN**

Sistem pertanian organik merupakan salah satu alternatif yang dilakukan untuk menghasilkan bahan pangan yang sehat dan bebas dari bahan kimiawi yang dapat membahayakan masyarakat yang mengkonsumsinya.

Sistem pertanian organik dalam metode pengaplikasiannya mengutamakan ekologi dan aspek keberlanjutan dengan mengoptimalkan pendayagunaan bahan alami yang diterapkan dalam kegiatan berusahatani, atau membatasi penggunaan agroinput yang berasal dari

bahan kimiawi. Tujuannya adalah untuk memelihara lingkungan dari polusi udara, polusi tanah, dan polusi air yang dapat ditimbulkan dari penerapan agroinput kimiawi. Hal ini sesuai dengan strategi yang diterapkan dalam upaya mewujudkan visi pembangunan pertanian berkelanjutan di Indonesia tahun 2013 hingga 2045 yaitu dengan mengusahakan sistem pertanian yang ramah lingkungan (Kementrian Pertanian, 2013).

Berdasar data BPS (2016), Banyuwangi merupakan kabupaten di Provinsi Jawa Timur dengan produksi dan luas lahan tertinggi ke lima dan

memiliki produktivitas padi tertinggi dibanding kabupaten lainnya, dengan jumlah produksi 764.867 Ton, luas panen sebesar 115.685,1 Ha, dan produktivitas sebesar 6,12 Ton/Ha. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kabupaten Banyuwangi memiliki potensi dalam pengembangan komoditas padi. Berdasarkan data Statistik Pertanian Organik Indonesia/SPOI (2016), Kabupaten Banyuwangi juga merupakan salah satu kabupaten yang mengembangkan pertanian padi organik. Berikut data luas area komoditas padi organik di Indonesia tahun 2016.

Tabel 1. Luas Areal Komoditas Padi Organik di Indonesia Tahun 2016

No.	Kabupaten/Kota	Luas Areal (Ha)	Pangsa (%)
1	Lampung Tengah	332,76	20,56
2	Bangli	251,32	15,53
3	Kab. Limapuluh Kota	240,93	14,89
4	Salatiga	229,57	14,18
5	Tabanan	192,60	11,90
6	Sumedang	101,71	6,28
7	Grobogan	71,66	4,43
8	Lebak	70,75	4,37
9	Jombang	70,68	4,37
<b>10</b>	<b>Banyuwangi</b>	<b>56,44</b>	<b>3,49</b>
		1618,42	

Sumber : SPOI, 2016 (diolah)

Berdasar data pada Tabel 1, luas areal komoditas padi organik di Kabupaten Banyuwangi seluas 56,44 Ha, atau 3,49%, dari total areal padi organik di Indonesia. Lahan padi organik seluas 56,44 Ha tersebut jika dibandingkan luas areal padi secara keseluruhan di Banyuwangi pada tahun sama, nilainya masih relatif kecil, senilai 0,05%. Diharapkan perkembangan luas areal padi organik terus meningkat seiring dengan meningkatnya permintaan beras organik oleh konsumen. Salah satu perusahaan yang memproduksi beras organik di Kabupaten Banyuwangi adalah PT. Sirtanio Organik Indonesia

(PT. SOI) yang berlokasi di Desa Sumberbaru Kecamatan Singojuruh Kabupaten Banyuwangi.

PT. SOI adalah perusahaan swasta yang memproduksi beras organik, mencakup kegiatan pertanian dari hulu ke hilir secara terintegrasi. Untuk mencukupi kebutuhan bahan baku beras merah organik, PT. SOI melakukan kemitraan dengan petani padi beras merah. PT. SOI berperan sebagai penyedia sarana produksi yang dibutuhkan petani padi beras merah, dan memasarkan beras merah organik mitra. Petani yang bermitra dengan PT. SOI diharuskan melakukan sistem pertanian

organik sesuai dengan SNI Pertanian Organik Indonesia tahun 2016 dengan tujuan melindungi konsumen dari adanya senyawa kimiawi dalam bahan pangan.

Menurut Soetriono dan Suwandari (2016), petani sebagai pelaku perseorangan tidak memiliki kekuatan untuk mengoptimalkan hasil usahatani karena adanya keterbatasan modal, teknologi, manajemen dan pemasaran sehingga kemitraan merupakan salah satu solusi untuk mengurangi adanya risiko kegagalan dan kerugian. Menurut Soemardjo et.al. (2004), kemitraan merupakan suatu strategi yang dilakukan oleh masing-masing pihak untuk saling bekerjasama dalam jangka waktu tertentu dan untuk

mencapai keuntungan bersama. Mengacu pada Peraturan Pemerintah No.44 tahun 1997 pada Bab 1 pasal 1, terdapat tiga asas kemitraan, yaitu saling membutuhkan, saling menguntungkan, dan saling memperkuat.

Petani padi beras merah organik di Kabupaten Banyuwangi yang bermitra dengan PT. SOI berasal dari wilayah yang berbeda-beda. Kemitraan antara petani padi beras merah organik dengan PT. SOI dilaksanakan dengan sistem kontrak kerja, diberlakukan untuk satu kali musim tanam padi. Jika ingin melanjutkan kemitraan, petani akan memperpanjang masa kontrak. Berikut data petani yang bermitra dengan PT. SOI dari tahun 2015 hingga tahun 2018.

Tabel 2. Data Petani Mitra PT. SOI, Tahun 2015-2018

Musim Tanam	Jumlah (orang)			
	2015	2016	2017	2018
Musim Tanam 1 (Desember – Maret)	31	30	30	45
Musim Tanam 2 (April – Juli)	41	46	61	-
Musim Tanam 3 (Agustus – November)	40	44	72	-

Sumber : *Catatan PT. SOI, 2018*

Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah petani mitra PT. SOI setiap musim tanam berbeda. Lokasi lahan padi organik petani mitra yang lokasinya menyebar di berbagai wilayah menyebabkan tidak semua lahan bisa diusahakan selama 3 kali setahun. Terdapat beberapa lahan yang harus diistirahatkan dulu, sehingga hanya bisa diusahakan 2 kali setahun. PT. SOI sebagai perusahaan mitra harus memberikan pelayanan dan kinerja yang memuaskan bagi petani padi beras merah organik agar tetap melakukan kemitraan dengan perusahaan. Tingkat kepuasan menjadi indikator untuk mengetahui kepuasan petani padi beras merah organik terhadap pelayanan PT SOI selama bermitra. Adapun tujuan dari

penelitian adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan petani beras merah organik yang bermitra dengan PT. SOI.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan selama bulan Maret 2018. Tempat penelitian ditentukan secara *purposive* (sengaja) yaitu di PT. Sirtanio Organik Indonesia (PT. SOI) yang terletak di Desa Sumberbaru Kecamatan Singojuruh Kabupaten Banyuwangi. PT. SOI merupakan perusahaan yang tercatat dalam Statistik Pertanian Organik Indonesia (SPOI), tahun 2016. Metode penelitian menggunakan metode analitik dan deskriptif. Populasi petani yang bermitra dengan PT. SOI pada Musim

Tanam I tahun 2018, sejumlah 45 orang, dan sejumlah 40 orang menjadi sampel dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Alat analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan dan atribut pelayanan yang memuaskan petani mitra terhadap

pelayanan PT. SOI, menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*), dan IPA (*Importance and Performance Analysis*). Terdapat 5 dimensi kualitas jasa yang dijabarkan ke dalam 9 atribut kepuasan, yang disusun berdasarkan penelitian terdahulu dan kondisi lapang, disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Atribut Kepuasan Petani Mitra terhadap Kinerja Kemitraan PT. SOI

No	Dimensi Kualitas Jasa	Atribut Kepuasan	Urutan Atribut Kepuasan Berdasarkan Proses Kemitraan
1.	Bukti Langsung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga beli gabah dari PT. SOI</li> <li>• Kemudahan petani mitra mengakses agroinput</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pengajuan mitra</li> <li>2. Komunikasi petani mitra dengan PT. SOI</li> <li>3. Kemudahan petani mitra mengakses agroinput</li> <li>4. Harga beli gabah dari PT. SOI</li> <li>5. Respon PT. SOI terhadap keluhan petani mitra</li> <li>6. Proses pemasaran gabah padi beras merah organik dari petani ke PT. SOI</li> <li>7. Waktu pembayaran gabah oleh PT. SOI ke petani mitra</li> <li>8. Waktu pembayaran agroinput oleh petani ke PT. SOI</li> <li>9. Pelatihan dan bimbingan teknis</li> </ol>
2.	Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proses pengajuan mitra</li> </ul>	
3.	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respon PT. SOI terhadap keluhan petani mitra</li> <li>• Proses pemasaran gabah padi beras merah organik dari petani ke PT. SOI</li> </ul>	
4.	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikasi petani mitra dengan PT. SOI</li> <li>• Waktu pembayaran agroinput oleh petani ke PT. SOI</li> <li>• Waktu pembayaran gabah oleh PT. SOI ke petani mitra</li> </ul>	
5.	Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelatihan dan bimbingan teknis</li> </ul>	

Supranto (1997) menjelaskan bahwa pengukuran tingkat kepuasan menggunakan CSI dan IPA menggunakan 5 skala peringkat, yaitu Skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang menunjukkan hubungan antara pernyataan dan sikap seseorang

terhadap sesuatu. Skala penilaian ini dirancang untuk memungkinkan petani padi beras merah organik sebagai konsumen dari produk yang ditawarkan oleh PT. SOI. Skala Likert yang digunakan dalam atribut kepuasan disajikan pada Tabel 4.

Tingkat Kepentingan	Bobot	Tingkat Kepuasan	Bobot
Sangat penting	5	Sangat puas	5
Penting	4	Puas	4
Cukup penting	3	Cukup puas	3
Tidak penting	2	Tidak puas	2
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak puas	1

Supranto (2001) menjelaskan langkah-langkah pengukuran dengan CSI sebagai berikut:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kriteria tiap responden :

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

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

Keterangan:

n = Jumlah responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke-i

X<sub>i</sub> = Nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF) yaitu mengubah MIS masing-masing atribut menjadi angka persentase (%), dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang diuji.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan:

p = Jumlah atribut kepentingan

i = Atribut ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS) yaitu nilai perkalian antar nilai MSS masing-masing atribut dengan *Weight Factors* masing-masing atribut.

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

4. Menghitung *Weight Average Total* (WAT) yaitu menjumlahkan *Weight Score* dari semua atribut sebanyak n.

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

Tabel 5. Kriteria *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai Indeks (%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)
81 – 100	Sangat puas
61 – 80	Puas
41 – 60	Cukup puas
21 – 40	Tidak puas
0 – 20	Sangat tidak puas

Sumber: Dwiastuti, dkk. (2012)

Setelah mengetahui tingkat kepuasan menggunakan analisis CSI, kemudian dilanjutkan IPA dengan tujuan

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu diperoleh dari WAT dibagi dengan *highest scale* (HS) atau skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5), kemudian dikali 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WAT}{5} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden dilihat dari kriteria tingkat kepuasan. Rentang tingkat kepuasan berkisar antara 0-100 persen. Tingkat kepuasan tertinggi dicapai apabila CSI menunjukkan nilai 100 persen. Simamora dalam Astuti (2008) menunjukkan bahwa untuk membuat skala numerik terlebih dahulu adalah mencari rentang skala (RS).

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

Keterangan :

RS = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

Dalam penelitian ini, nilai RS adalah 20 persen. Cara menghitungnya sebagai berikut :

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

untuk mengetahui kepuasan dan kinerja atribut pelayanan terhadap kemitraan yang dilakukan. Pada analisis IPA terdapat

dua variabel yang menggunakan huruf X dan Y, dimana X menunjukkan tingkat kinerja atribut pelayanan, sementara Y menunjukkan tingkat kepentingan atribut menurut petani padi beras merah organik. Bobot penilaian atribut pelayanan setiap responden ( $X_i$ ) dan bobot penilaian kepentingan setiap responden ( $Y_i$ ) dihitung rata-ratanya kemudian diformulasikan kedalam diagram kartesius. Setiap atribut diposisikan dalam sebuah diagram, dimana posisi atribut pada sumbu ( $\bar{Y}$ ) ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ( $\bar{Y}$ ), sementara skor rata-rata penilaian terhadap kinerja ( $\bar{X}$ ) menunjukkan posisi atribut pada sumbu X. Rumusnya:

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

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

- ( $\bar{X}$ ) = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut jasa pelayanan
- ( $\bar{Y}$ ) = Bobot rata-rata penilaian kepentingan atribut jasa pelayanan
- n = Jumlah responden

Diagram Kartesius pada analisis ini adalah suatu bangun yang dibagi menjadi

empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan secara tegak lurus pada suatu titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ). Nilai ( $\bar{X}$ ) dan ( $\bar{Y}$ ) digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik atribut yang memposisikan suatu atribut yang terletak pada diagram kartesius. Atribut yang dinilai oleh petani padi beras merah sebagai responden kemudian akan diposisikan dan dibagi menjadi empat bagian sesuai dengan empat kuadran dalam diagram kartesius. Berikut merupakan rumus yang digunakan untuk mengetahui besarnya batasan tingkat kinerja ( $\bar{X}$ ) dan batasan tingkat kepentingan ( $\bar{Y}$ ) :

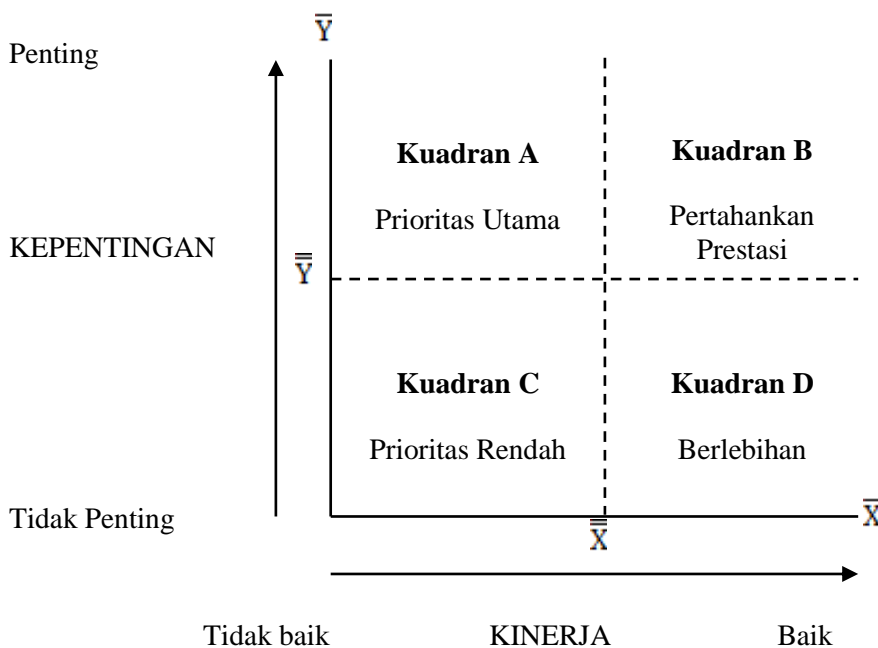
$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

- $\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata bobot tingkat kinerja responden atribut pelayanan
- $\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata bobot tingkat kepentingan responden atribut pelayanan
- K = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan petani

Penjabaran diagram kartesius ditunjukkan pada gambar berikut (Supranto, 2001):



Keterangan :

1. **Prioritas Utama:** Atribut yang berada pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang cukup tinggi, namun memiliki kinerja di bawah rata-rata atau dinilai petani kurang memuaskan. Dengan demikian, kinerja atribut-atribut yang berada pada kuadran ini harus ditingkatkan agar dapat memuaskan petani.
2. **Pertahankan Kinerja:** Atribut pada kuadran II menjadi kekuatan produk karena memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Semua atribut harus tetap dipertahankan karena atribut-atribut ini merupakan keunggulan dari pelayanan tersebut.
3. **Prioritas Rendah:** Atribut pada kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Peningkatan kinerja atribut-atribut yang termasuk pada kuadran ini sebaiknya dilakukan setelah kinerja atribut-atribut pada kuadran I telah dievaluasi dan ditingkatkan sehingga sesuai dengan harapan petani karena peningkatan kinerja atribut-atribut pada kuadran III dianggap tidak penting oleh petani.
4. **Non Prioritas:** Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut yang

memiliki kinerja relatif baik namun tingkat kepentingannya rendah. Kinerja atribut-atribut pada kuadran ini dianggap berlebihan oleh petani sehingga pertimbangan pada atribut-atribut pada kuadran ini sebaiknya dialihkan pada peningkatan kinerja atribut-atribut pada Kuadran I.

Gambar 1. Diagram Kartesius untuk  
*Importance Performance Analysis*  
 (Supranto, 2006)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*Customer Satisfaction Index* (CSI) atau indeks kepuasan pelanggan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan petani padi beras merah organik dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pada penelitian ini terdapat 9 atribut yang diukur. Nilai *Weight Score* (WS) total sebesar 426,55 persen merupakan jumlah keseluruhan dari nilai WS seluruh atribut. Nilai CSI petani padi beras merah organik mitra PT. SOI sebesar 85,31. Berdasar kriteria tingkat CSI, nilai ini termasuk kategori sangat puas. Artinya petani padi beras merah organik sangat puas terhadap kemitraannya dengan PT. SOI. Berikut merupakan Tabel analisis tingkat kepuasan menggunakan CSI (*Customer Satisfaction Index*).

Tabel 6. Hasil Analisis Tingkat Kepuasan Petani Padi Beras Merah Organik Mitra PT. SOI

No	Atribut	Bobot		MIS	WF	MSS	WS
		X	Y				
1	Harga beli gabah	163	172	4,08	11,23	4,30	48,27
2	Kemudahan pentai mengakses <i>agroinput</i>	163	170	4,08	11,23	4,25	47,71
3	Proses pengajuan mitra	158	171	3,95	10,88	4,28	46,52
4	Respon terhadap keluhan petani	165	156	4,13	11,36	3,90	44,32
5	Proses penjualan gabah	158	179	3,95	10,88	4,48	48,69
6	Komunikasi dengan PT. SOI	165	162	4,13	11,36	4,05	46,02
7	Waktu pembayaran <i>agroinput</i>	169	179	4,23	11,64	4,48	52,09
8	Waktu pembayaran gabah	158	176	3,95	10,88	4,40	47,88
9	Pelatihan dan bimbingan teknis	153	171	3,83	10,54	4,28	45,05
<b>Jumlah</b>				36,300	100,00	38,40	426,55
<b>CSI</b>				<b>85,31</b>			

Sumber : Data Primer, 2018



Hasil perhitungan atribut kepuasan mengindikasikan kondisi masing-masing pelayanan pada atribut kepuasan tersebut. Nilai *weight score* menunjukkan tingkat kepuasan masing-masing pelayanan atribut. Atribut kepuasan dengan nilai terendah adalah respon terhadap keluhan. Atribut pelayanan ini memiliki nilai *weight score* 44,32%. Hal ini menunjukkan bahwa atribut respon terhadap keluhan yang merupakan salah satu jasa yang di tawarkan dan dianggap memiliki tingkat kepuasan yang kurang bagi petani padi beras merah organik dalam melakukan kemitraan dengan PT. Tabel 7 Hasil analisis IPA terhadap penilaian atribut jasa perusahaan mitra.

SOI. Atribut dengan nilai *weight score* tertinggi adalah waktu pembayaran *agroinput* yaitu sebesar 52,09%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa atribut waktu pembayaran *agroinput* yang merupakan jasa yang dianggap memiliki tingkat kepuasan yang baik bagi petani padi beras merah organik yang ingin melakukan kemitraan.

Setelah mengetahui tingkat kepuasan petani padi beras merah organik, maka perlu untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan atribut jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mitra kepada petani padi beras merah organik mitra.

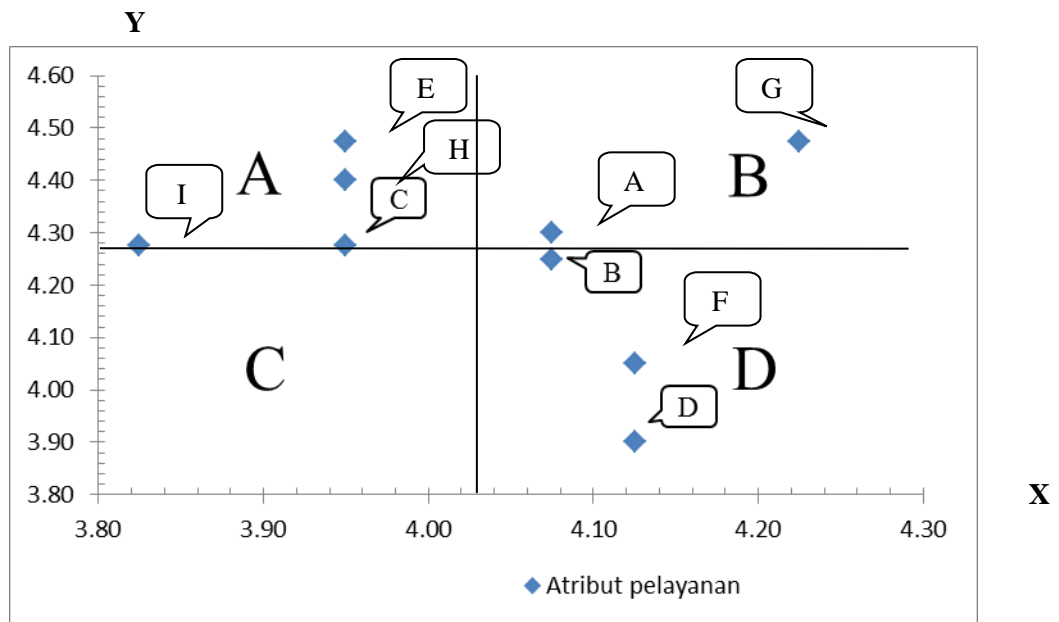
No	Atribut	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kinerja			Kuadran
		$\sum Y_i$	n	Y	$\sum X_i$	n	X	
1	Harga yang di tawarkan oleh PT. SOI	172	40	4,30	163	40	4,08	B
2	Kemudahan petani mendapatkan sarana produksi/ <i>agroinput</i>	170	40	4,25	163	40	4,08	D
3	Proses pengajuan mitra	171	40	4,28	158	40	3,95	A
4	Respon terhadap keluhan	156	40	3,90	165	40	4,13	D
5	Proses pemasaran gabah kering sawah	179	40	4,48	158	40	3,95	A
6	Komunikasi dengan PT. SOI	162	40	4,05	165	40	4,13	D
7	Waktu pembayaran <i>agroinput</i>	179	40	4,48	169	40	4,23	B
8	Waktu pembayaran gabah	176	40	4,40	158	40	3,95	A
9	Pelatihan dan bimbingan teknis	171	40	4,28	153	40	3,83	A
<b>Jumlah</b>		<b>38,40</b>			<b>36,30</b>			
<b>Rata-rata</b>		<b>4,27</b>			<b>4,03</b>			

Sumber : Data Primer, 2018

Identifikasi tersebut bertujuan untuk mengetahui atribut yang penting dan kinerjanya dianggap masih belum memuaskan sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada petani padi beras merah mitranya. Hasil perhitungan yang diperoleh, kemudian digambarkan dalam Diagram Kertasius. Berdasarkan hasil perhitungan dalam Tabel 7 di atas, rata-rata tingkat kepentingan (Y) dan rata-rata tingkat kinerja (X) merupakan batas tengah dalam

Diagram Kertasius yaitu 4,21 dan 4,02 sehingga atribut akan terbagi dalam 4 kuadran yang berbeda berdasarkan penilaian tingkat kepentingan dan penilaian tingkat kinerja. Nilai X dan Y pada masing-masing atribut jasa yang di tawarkan oleh perusahaan mitra akan digunakan sebagai titik koordinat yang memposisikan suatu atribut dalam Diagram Kertasius. Berikut merupakan gambar yang menunjukkan titik koordinat atribut pelayanan dalam Diagram Kertasius.





Keterangan notasi :

- |   |   |   |                                     |
|---|---|---|-------------------------------------|
| A | : Harga beli gabah                            | E | : Proses penjualan gabah            |
| B | : Kemudahan petani mengakses <i>agroinput</i> | F | : Komunikasi dengan PT. SOI         |
| C | : Proses pengajuan mitra                      | G | : Waktu pembayaran <i>agroinput</i> |
| D | : Respon terhadap keluhan petani mitra        | H | : Waktu pembayaran gabah            |
| I | : Pelatihan dan bimbingan teknis              |   |                                     |

Gambar 2. Diagram Kertasius *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Hasil pemetaan rata-rata atribut pelayanan yang ditawarkan PT. SOI terhadap petani padi beras merah organik yang melakukan kemitraan, maka dapat di lihat bahwa kuadran A dengan 4 atribut, kuadran B dengan 2 atribut, sedangkan kuadran D dengan 3 atribut. Hasil dari pemetaan matriks kepentingan dan pelaksanaan atribut dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pihak perusahaan mitra dalam memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada petani padi beras merah organik agar pelayanan yang diberikan dalam kegiatan kemitraan menjadi sesuai dengan harapan petani padi beras merah organik mitra.

#### Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A merupakan kuadran prioritas utama yang berisikan atribut yang dinilai atau dianggap penting bagi petani padi beras merah organik, namun pelaksanaannya masih kurang baik dan masih belum sesuai dengan harapan petani. Atribut yang digolongkan dalam kuadran A adalah :

1. Proses penjualan gabah

Proses penjualan gabah kering panen padi beras merah organik dilakukan secara prosedur organik yang diawali dengan kegiatan panen yang dilakukan oleh petani hingga pengangkutan gabah hingga ke tempat pemerosesan gabah. Umumnya gabah organik harus ditangani dengan perlakuan yang berbeda, khususnya ketika gabah hendak di angkut dengan karung. Karung yang digunakan dianjurkan untuk gabah padi beras merah organik saja. Apabila petani padi beras merah organik mitra tidak memiliki karung khusus, maka perusahaan mitra yang akan menyediakan karung tersebut. Gabah yang sudah diangkut kemudian langsung di timbang dan disaksikan oleh petani padi beras merah organik mitra, selain itu dilakukan uji kadar air gabah. Pengurangan tara akan dilakukan apabila **kadar air gabah kering panen padi beras merah melebihi 26%; jumlah hampa melebihi 6%;** jumlah butir gabah hilau lebih dari 0%; dan jumlah butir gabah putih melebihi 0% maka akan dilakukan potongan sebanyak 1,5 Kg/karung gabah apabila menggunakan

karung goni, dan akan mendapatkan potongan mencapai 1 Kg/karung gabah apabila menggunakan karung tanpa kampasan.

Pembayaran gabah dilakukan secara tidak langsung dan menunggu maksimal tiga hari setelah penimbangan dan uji gabah. Akibat dari adanya pengurangan tara tersebut, petani menilai dan beranggapan bahwa proses pemasaran gabah masih belum sesuai dengan harapan petani.

Ketentuan untuk pemotongan tara pada gabah hasil panen padi beras merah organik yang petani jual kepada pihak PT. SOI bertujuan untuk mempermudah proses produksi beras merah organik yang dilakukan oleh perusahaan mitra. gabah yang telah dijual kepada perusahaan mitra harus mengikuti ketetapan yang telah tertulis didalam kontrak kerja mengenai pemotongan tara. Gabah dengan kadar air yang melebihi 26% akan memerlukan waktu lebih lama dalam penjemuran. Gabah padi beras merah dengan kadar hampa yang tinggi akan menurunkan produksi beras merah organik, sedangkan adanya gabah padi beras lainnya yang tercampur menyebabkan adanya kesulitan dalam usaha memproduksi beras merah organik, sehingga ketentuan pemotongan tara sesuai dengan aturan bertujuan untuk memaksimalkan produksi beras merah organik secara kualitas maupun kuantitas. Kontrol kualitas dan kuantitas gabah hasil usahatani oleh PT. SOI yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan waktu pembayaran gabah padi beras merah organik yang dijual sesuai dengan apa yang diinginkan oleh petani padi beras merah mitra.

## 2. Proses pengajuan mitra

Proses pengajuan untuk menjadi petani mitra PT. SOI sangat mudah. Petani yang hendak melakukan kemitraan hanya diwajibkan untuk memiliki lahan sendiri kemudian mengisi dan menyetujui kontrak kerja yang dibuat oleh PT. SOI melalui lembaga swadaya Pusat Pelatihan Pertanian Pedesaan Swadaya Sirtanio (P4S Sirtanio).

Petani padi umumnya tertarik akan pertanian organik karena adanya penyuluhan yang dilakukan oleh tim divisi budidaya di beberapa kelompok tani di Kabupaten Banyuwangi. Petani menilai dan beranggapan bahwa proses pengajuan mitra dirasa sangat penting karena adanya kontrak kerja tertulis yang disetujui oleh kedua belah pihak. Kontrak kerja tersebut berisikan penentuan harga gabah, ketentuan kualitas dan kuantitas, hak dan kewajiban pihak perusahaan mitra, yaitu PT. SOI dengan pihak petani mitra, yaitu petani padi beras merah organik, serta adanya aturan terkait pelaksanaan pertanian organik. Kontrak kerja sifatnya terikat sehingga petani padi beras merah organik merasa adanya kepastian pemasaran produk gabah sehingga petani selalu diuntungkan.

## 3. Waktu pembayaran gabah kering panen

Menurut petani, waktu pembayaran gabah kering panen padi beras merah organik hasil budidaya dinilai merupakan atribut pelayanan yang penting bagi petani. Pelayanan terhadap atribut ini dianggap memuaskan petani, namun petani sering mengeluhkan waktu pembayaran dengan jangka waktu yang ditetapkan dalam kontrak yaitu tiga hari waktu kerja bank. Pending pembayaran terjadi akibat dari adanya perputaran atau daur siklus keuangan di PT. SOI. PT. SOI sebelum membayarkan secara lunas, akan membayar biaya panen yang telah dikeluarkan petani padi beras merah mitranya baik biaya tenaga kerja panen, maupun dores dan biaya angkut gabah dengan tujuan meringkankan petani mitranya.

## 4. Pelatihan dan bimbingan teknis

Umumnya yang membedakan pertanian organik dengan pertanian konvensional adalah lahan dan juga air. Syarat tersebut merupakan mutlak harus dipenuhi agar *output* atau hasil gabah padi yang dihasilkan dapat dikatakan produk organik. Petani padi sebagai pelaksana kegiatan budidaya masih memiliki batasan akan pengetahuan dalam kegiatan budidaya

padi organik untuk menjaga kualitas air dan tanah sesuai kaedah budidaya pertanian organik. Bimbingan berupa pelatihan dalam teknis budidaya padi beras merah organik masih perlu dan dirasa sangat penting bagi petani padi beras merah organik, namun dalam pelaksanaannya masih jarang dilakukan oleh PT. SOI. Beberapa narasumber mengatakan bahwa pelatihan maksimalnya dilakukan empat kali dalam satu bulan. Petani masih menganggap mengharapkan agar pelatihan lebih sering untuk dilakukan agar upaya produksi gabah padi beras merah organik secara kualitas maupun kuantitas adalah maksimal sehingga meningkatkan pendapatan petani padi beras merah mitranya.

Kegiatan bimbingan yang dilakukan oleh PT. SOI melalui P4 Sirtanio umumnya dilakukan tidak hanya berupa pemberian materi, namun juga dengan pelatihan menggunakan demo plot atau terjun langsung ke lahan. Bentuk pelatihan yang dilakukan oleh PT. SOI adalah pelatihan pembuatan dan inovasi pupuk organik, pelatihan pembuatan agen hayati, pelatihan pembuatan bibit dan benih. Petani mitra menilai bahwa kegiatan pelatihan dan bimbingan sangat penting untuk dilakukan karena dirasa sangat berguna untuk kegiatan usahatani padi beras merah organiknya. Tujuan pelatihan dan bimbingan yang dilakukan P4S Sirtanio adalah agar petani secara sadar dan mandiri dapat beralih dari pertanian konvensional ke sistem pertanian organik, serta dapat meningkatkan hasil usahatani padi beras merah, baik secara kualitas maupun kuantitas gabah padi beras merah.

#### **Kuadran B (Pertahankan Kinerja)**

Atribut pada kuadran B menjadi kekuatan pelayanan karena memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang tinggi menurut petani padi beras merah organik. Semua atribut harus dipertahankan karena atribut-atribut pelayanan ini dinilai dan dianggap menjadi keunggulan dari PT. SOI dalam melakukan kemitraan. Atribut dalam kuadran B ini antara lain :

#### 1. Harga yang ditawarkan oleh PT. SOI.

Harga gabah yang ditawarkan PT. SOI kepada petani padi beras merah organik mitranya terbagi kedalam empat kategori. Standar gabah padi beras merah kualitas normal hasil budidaya petani padi beras merah organik sistem PRA dihargai Rp. 4500,-/Kg; untuk petani padi beras merah organik sistem 1 dihargai Rp. 4700,-/Kg; untuk petani padi beras merah organik sistem 2 dihargai Rp. 4.850,-/Kg; sedangkan petani padi beras merah organik pada sistem 3 di harga Rp. 5.000,-/Kg. Penentuan harga gabah tersebut telah tertulis di dalam kontrak kerja. Atribut pelayanan ini dianggap penting dan telah sesuai dengan harapan petani padi beras merah organik mitranya. Adanya kepastian harga gabah padi beras merah organik, harga yang telah ditetapkan akan berubah menyesuaikan fluktuasi harga gabah padi putih di pasar. Apabila harga gabah padi putih lebih tinggi dari harga yang sudah ditetapkan, maka harga beli gabah padi beras merah organik akan lebih tinggi Rp. 100,-/Kg – Rp.200,-/Kg. Sedangkan apabila harga gabah putih di pasar lebih rendah dari harga kontrak, maka harga beli gabah padi beras merah organik akan tetap dan sesuai dengan harga kontrak yang sudah disepakati kedua belah pihak.

Ketetapan harga yang ditawarkan oleh PT. SOI akan berlangsung selama petani masih menjadi petani mitra atau selama masa kontrak kerjasama berlangsung. Ketetapan harga sesuai kontrak kerja akan tidak berlaku apabila petani melanggar aturan yang telah dibuat dan disepakati bersama atau tidak sesuai dengan pelanggaran, sanksi dan tindakan pada Tabel 5.1 yang ditetapkan oleh PT. SOI. atribut harga ini dinilai petani sudah memenuhi kepuasan petani karena selain adanya kepastian pemasaran produk gabah padi beras merah, juga harga yang ditawarkan melebihi harga gabah padi di pasar sehingga petani akan lebih tertarik dan merasa diuntungkan dengan hasil pemasaran gabah padi karena akan mendapatkan penerimaan yang lebih tinggi.

## 2. Waktu pembayaran *agroinput*

Banyaknya sarana produksi yang dibutuhkan petani padi beras merah organik disesuaikan dengan kebutuhan di lapang. Tim divisi budidaya yang menentukan jumlah sarana produksi yang dibutuhkan petani padi beras merah mitranya sesuai dengan hasil survey lahan yang dilakukan. Jumlah *agroinput* yang dibutuhkan petani mitra akan tetap ataupun bertambah menyesuaikan dengan kondisi lahan dan hasil rekomendasi dari tim divisi budidaya. Waktu pembayaran *agroinput* atau sarana produksi yang telah digunakan oleh petani padi beras merah akan dibayarkan bersamaan dengan pembayaran gabah padi beras merah hasil budidaya. Pembayaran *agroinput* yang digunakan akan di potong dari total penerimaan petani padi beras merah organik. Petani padi beras merah organik mitra menilai dan menganggap bahwa atribut pelayanan waktu pembayaran *agroinput* di akhir dirasa penting dan kinerja sudah sesuai dengan harapan petani, karena petani merasa terbantu dengan sistem pinjam *agroinput* dan di bayarkan di akhir.

Umumnya petani yang telah menjadi mitra PT. SOI akan mendapatkan bantuan pengadaan sarana produksi sesuai kaidah pertanian organik yang di butuhnya. Pengadaan tersebut oleh PT. SOI dijelaskan sebagai bentuk investasi yang sifatnya harus di bayarkan setelah panen atau ketika petani telah mendapatkan penerimaan dari hasil usahatani padi beras merah organiknya berupa potongan. Sarana produksi yang telah disediakan diawal ketika kontrak kerja diberlakukan, jumlah dan jenisnya telah disesuaikan dengan klasifikasi petani dan kebutuhan lahan. Apabila selama kegiatan budidaya padi beras merah organik membutuhkan sarana produksi tambahan, petani dapat melakukan konsultasi kepada tim divisi budidaya sebagai penyuluh lapang terkait jumlah jenis penambahan sarana produksi yang dapat direkomendasikan. Sumber sarana produksi tambahan yang petani butuhkan, pengadaannya dapat

dilakukan dengan meminta sarana produksi tambahan dari PT. SOI, atau dari luar perusahaan, namun perlu dilakukan konsultasi menggunakan sarana produksi dari luar kepada tim divisi budidaya sebagai penyuluh lapang. Petani menilai bahwa pengadaan sarana produksi yang dibutuhkan dan pembayaran sarana produksi di akhir panen meringankan beban petani dalam kegiatan budidaya padi beras merah organik, sehingga

### **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Kuadran C dianggap sebagai prioritas rendah karena memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang relatif rendah karena kepentingannya masih di bawah kuadran A (prioritas utama). Peningkatan pelayanan kinerja pada atribut-atribut pada kuadran C ini sebaiknya dilakukan setelah pelayanan atribut-atribut pada kuadran A telah dievaluasi dan ditingkatkan sehingga tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelayanan atribut telah sesuai dengan harapan petani padi beras merah organik mitra. Hal ini dilakukan karena pelayanan pada atribut-atribut kuadran C dianggap kurang begitu penting bagi petani padi beras merah organik bila dibandingkan dengan pelayanan atribut-atribut pada kuadran A. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, tidak ada atribut yang berada pada kuadran ini.

### **Kuadran D ( Non Prioritas)**

Atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut yang memiliki kinerja yang relatif baik, namun tingkat kepentingannya rendah. Kinerja dari atribut-atribut bagi petani padi beras merah organik dianggap berlebihan sehingga pertimbangan pada atribut-atribut ini sebaiknya dialihkan pada peningkatan kinerja pada atribut kuadran A. Diketahui bahwa letak atau posisi kuadran C berada di bagian kiri dari diagram artinya peningkatan pelayanan atribut pada kuadran D dapat lebih ditingkatkan pelayanannya. Atribut yang berada pada kuadran D ini adalah :

1. Kemudahan petani dalam mendapatkan sarana produksi/*agroinput*

Petani padi beras merah organik yang bermitra dengan PT. SOI akan dimudahkan dalam memperoleh sarana produksi yang petani butuhkan dalam usahanya membudidayakan padi beras merah secara organik. Sarana produksi yang disediakan perusahaan mitra merupakan bentuk investasi yang harus di beli oleh petani mitranya dimana jumlahnya ditentukan dan disesuaikan dengan kebutuhan lahan. *Agroinput* atau sarana produksi yang digunakan petani akan dibayarkan bersamaan dengan pembayaran gabah hasil budidaya berupa potongan terhadap penerimaan total yang didapatkan petani. Atribut pelayanan ini dianggap tidak begitu penting namun kinerjanya sudah baik. Petani menilai bahwa petani pada dasarnya dapat membeli sarana produksi selain di PT. SOI, namun karena adanya pengaruh sarana produksi terhadap keberhasilan usahatani padi beras merah organik, maka pelayanan atribut ini di rasa penting bagi petani padi beras merah organik mitra.

2. Respon terhadap keluhan

Respon terhadap keluhan yang dihadapi petani umumnya berupa kunjungan dari tim divisi budidaya ke lahan petani baik kunjungan rutin maupun kunjungan karena adanya permintaan petani dengan adanya keluhan yang dialami. Menurut petani atribut pelayanan respon terhadap keluhan dinilai memiliki tingkat kinerja yang tinggi karena dalam kegiatan budidaya petani mitra dengan topografi yang lebih tinggi mengeluhkan kendala dalam kegiatan usahatannya pada tim divisi budidaya. Beberapa lokasi yang berdekatan dengan pegunungan, mengeluhkan air tanah yang berubah karena akibat erupsi gunung pada beberapa waktu lalu. Walaupun demikian petani yang mengeluhkan setiap permasalahan yang dihadapi kepada tim divisi budidaya akan mendapatkan rekomendasi dalam penyelesaian masalah.

Respon PT. SOI khususnya tim divisi budidaya akan selain berupa rekomendasi berupa informasi penanganan, juga menawarkan jasa menanggulangi secara langsung dan jasa tersebut harus dibayarkan setelah panen. Petani merasa diawasi oleh pihak perusahaan mitra dalam kegiatan budidaya sehingga petani merasa tidak leluasa.

3. Komunikasi dengan PT. SOI

Komunikasi petani padi beras merah organik mitra dengan PT. SOI umumnya berupa kegiatan komunikasi non formal. Tujuan utama dari adanya komunikasi tersebut adalah untuk keberlanjutan kegiatan budidaya agar tidak tidak mendapat kendala di sektor *on farm* maupun *off farm*. Umumnya apabila petani mengalami kesulitan terkait kegiatan budidaya yang dilakukan, maka dapat disarankan untuk menghubungi tim budidaya yang menjadi tenaga penyuluh lapang. Bentuk komunikasi ini adalah berupa informasi waktu panen kepada petani oleh penyuluh lapang atau tim divisi budidaya serta adanya penawaran untuk menggunakan jasa penyemprotan agen hayati atau pupuk cair yang dilakukan oleh tim dari perusahaan kepada petani padi beras merah mitranya. Jasa penyemprotan tanaman dapat di akses petani dengan langsung menghubungi pihak divisi budidaya menggunakan telfon. Selain untuk tujuan tersebut komunikasi dengan perusahaan mitra bertujuan untuk mendekatkan petani mitranya hingga mudah dalam melakukan koordinasi lebih lanjut. Responden menilai dan menganggap atribut tersebut tidak begitu penting karena umumnya petani akan lebih responsif apabila mengikuti pelatihan teknis. Penggunaan jasa semprot menurut responden hanya akan dilakukan apabila petani merasa tidak sanggup menyemprot sendiri tanaman padi yang dibudidayakannya.

## KESIMPULAN

Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) petani padi beras merah organik mitra PT.

SOI sebesar 85,31% yang termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Berdasarkan hasil analisis IPA (*Importance Performance Analysis*), diketahui bahwa atribut Harga yang ditawarkan oleh PT. SOI dan atribut waktu pembayaran *agorinput* merupakan atribut yang dinilai memiliki tingkat kepuasan dan tingkat kinerja sesuai dengan harapan petani padi beras merah organik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada pimpinan dan seluruh karyawan PT. Sirtanio Organik Indonesia (SOI) dan para petani mitra PT SOI yang bersedia meluangkan waktunya untuk berbagi informasi dan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 1997. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997.
- \_\_\_\_\_. 2016 *Statistik Pertanian Organik Indonesia 2016*. Bogor : Aliansi Organik Indonesia
- Astuti, Puji. 2008 *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Statistik Indonesia 2017*. Jakarta : Badan Pusat Statistik/BPS- Statistics Indonesia.
- Dwiastuti, Rini, Agustina Shinta, dan Riyanti Isaskar. 2012. *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang : UB Press.
- Kementerian Pertanian. 2013. *Konsep Strategi Induk Pembangunan Pertanian 2013-2045 Pertanian-Bioindustri Berkelanjutan Solusi Pembangunan Indonesia Masa Depan*. Dinas Pertanian : Biro Perencanaan Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian.
- Soetriono, dan Anik Suwandari. 2016. *Pengantar Ilmu Pertanian : Agraris Agribisnis Industri*. Malang : Intimedia.
- Sumardjo, Jaka Sulaksana, dan Wahyu Aris Darmono. 2004. *Teori dan Praktik Kemitraan Argibisnis*. Depok : Penebar Swadaya.
- Supranto, Johannes. 1997. *Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.