



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

SKRIPSI

Dosen Pembimbing

Dr. Triana Dewi Hapsari, SP., MP

Oleh

**Ami Retno Larasati
NIM. 151510601167**

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2020**



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

SKRIPSI

diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Pendidikan Program Strata Satu pada Program Studi Agribisnis
Fakultas Pertanian Universitas Jember

Dosen Pembimbing

Dr. Triana Dewi Hapsari, SP, MP

Oleh

Ami Retno Larasati

NIM. 151510601167

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas segala karunia dan rahmat Allah SWT, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Ririt Budi Sasyono dan Ibunda Irawati yang senantiasa memberikan do'a, dukungan, semangat, kasih sayang.
2. Kakak dan Adik-adikku Safitri Nur Wulandari, Arief Mu'az Sidik dan Fatimah Dian Apsari yang selalu menjadi insiprasi, memberikan motivasi, dukungan, dan do'a.
3. Guru-guru sejak TK, SD, SMP, SMA serta Perguruan Tinggi yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
4. Teman-teman Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember tahun Angkatan 2015, terimakasih atas kebersamaan, kekompakan, dukungan, doa dan partisipasi yang telah diberikan.
5. Almamater Fakultas Pertanian Universitas Jember.

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”
(Terjemahan Q.S. Ash-Syarah: 6-8) ^{*})

“Hai orang-orang yang beriman, jika engkau menolong agama Allah, maka Allah akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.”
(Terjemahan Q.S Muhammad: 7) ^{**)}

“Mu’min yang paling sempurna imannya adalah yang paling baik akhlaknya.”
(Hadist Shahih, Abu Daud, Ahmad, Ibnu Hibban dan al-Hakim, no. 1230) ^{***)}

^{*) **)} Alqur’an Hafalan. 2018. Mushaf Tahfiz, Menghafal dengan mudah. Bandung: Penerbit Cordoba
^{***)} Maulana, A.I.I. 2016. Cara Sistematis Menghafal Hadist. Bandung: JD Publishing

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ami Retno Larasati

NIM : 151510601167

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: **“Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember”** adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 28 Januari 2020
Yang Menyatakan,

Ami Retno Larasati
NIM. 151510601167

SKRIPSI

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



Oleh

Ami Retno Larasati
NIM. 151510601167

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Skripsi

: Dr. Triana Dewi Hapsari, S.P., M.P
NIP. 197104151997022001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **“KEMITRAAN PETANI TEBU RAKYAT MITRA KREDIT DENGAN PG. SEMBORO DI KABUPATEN JEMBER”**, telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : 28 Januari 2020
Tempat : Fakultas Pertanian Universitas Jember

Dosen Pembimbing Skripsi,

Dr. Triana Dewi Hapsari, S.P., M.P
NIP. 197104151997022001

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Dr. Jani Januar, SP, MT
NIP 196908111995121001

Illia Seldon Magfiroh, S.E., M.P
NIP. 198106132014042001

Mengesahkan
Dekan,

Ir. Sigit Soeparjono, MS., Ph.D.
NIP 196005061987021001

RINGKASAN

Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember, Ami Retno Larasati, 151510601167; 2020; 149 halaman; Program Studi Agribisnis Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian, Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Kemitraan selama ini menjadi solusi penting dalam bidang pertanian terutama dalam komoditas tebu. Solusi dibutuhkan baik dari sisi pabrik gula maupun petani. Pabrik gula membutuhkan pasokan tebu untuk memenuhi kapasitas giling, sedangkan petani membutuhkan jasa penggiling agar tebu dapat dipasarkan dalam bentuk gula. Kemitraan ideal sebagaimana yang ditegaskan oleh Peraturan Pemerintah No.44 Tahun 1997 adalah saling memperkuat, saling menguntungkan, dan saling menghidupi. Namun pada faktanya yang terjadi tidak demikian. Proses kemitraan antar pihak yang bermitra pada umumnya tidak dapat terlepas dari adanya asimetri informasi. Asimetri informasi ialah ketidak setaraan informasi antar pihak yang bermitra. Asimetri informasi dapat diperhatikan pada setiap proses hingga terjadinya kemitraan antara petani dan PG. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses kemitraan, asimetri informasi, serta tingkat kepuasan yang terjadi antara petani tebu mitra kredit dengan pabrik gula.

Penelitian ini dilakukan di pabrik gula Semboro yang terletak di Kecamatan Semboro Kabupaten Jember. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga Oktober 2019. Metode penentuan responden yang digunakan adalah *purposive sampling*. Proses kemitraan dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui secara menyeluruh bagaimana proses kemitraan yang terjadi. Asimetri informasi juga dianalisis menggunakan analisis deskriptif dengan konsep *dilemma prisoners*. Tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit dianalisis dengan menggunakan analisis CSI dan IPA.

Hasil analisis menunjukkan bahwa proses kemitraan dilakukan mulai pendaftaran, verifikasi kelengkapan persyaratan, pengajuan ke Bank BNI, cek lahan tebu petani, penyusunan RDKK, survei tempat tinggal, lahan, jaminan

petani kredit, penentuan kelayakan kredit serta pemberian kredit. Petani secara umum sudah mengetahui tata cara kemitraan serta memperoleh pinjaman kredit. Namun ada beberapa petani yang tidak mau mengurus prosedur peminjaman kredit secara mandiri sehingga kepala kebun wilayah yang nantinya akan membantu. Petani hanya menyiapkan persyaratan saja. Asimetri informasi terjadi dalam interaksi yang dilakukan terutama pada saat penentuan kelayakan kredit serta penentuan nilai rendemen. Proses perhitungan nilai rendemen memang telah memiliki standar perhitungan yang ditetapkan, namun petani belum mampu mengakses informasi pada saat proses perhitungan rendemen di PG. Semboro. Petani mengetahui nilai rendemen setelah mendapatkan hasil total perhitungan rendemen dari PG. Tingkat kepuasan petani berdasarkan analisis CSI yaitu 84,36% dan termasuk dalam kategori sangat baik. Analisis IPA menempatkan atribut pencairan dana kredit, informasi rendemen, waktu pembayaran DO pada prioritas utama. Atribut jumlah dana kredit yang diberikan, persyaratan pengajuan kredit, komunikasi dengan pihak PG, pengaturan waktu giling, prosedur pengajuan kredit, respon terhadap keluhan pada kondisi pertahankan kinerja. Atribut frekuensi bimbingan teknis dan penentuan kualitas tebu pada prioritas rendah. Atribut pemetaan luas areal lahan dan profit *sharing* gula pada kondisi berlebihan atau non prioritas.

SUMMARY

Partnership of Sugarcane Farmers Credits with PG. Semboro In Jember District. Ami Retno Larasati, 151510601167; 2020; 146 pages; Agribusiness Study Program, Socio-economic of Agriculture Department, The Faculty of Agriculture. Jember University.

Partnership is an important solution in agriculture, especially in sugarcane commodities. Solutions are needed not only for farmers but also for sugar factory. Sugar factory needs supply of sugarcane to fulfill sugar milling capacity. Farmers need milling service to change cane into sugar, so that it can be easily to market farmer's product. Ideal partnership in legislation regulations number 44 of 1997 are strengthen, support, profitable and keep in life of each other. But in fact, it doesn't become reality. Partnership process in general is inseparable from the existence of acymetric information. Acymetric information, also known as "information failure" occurs when one person have greater information than another in an economic transactions. Asymetric information can be observed in each partnership process between farmers and sugar factory. Therefore, this study aims to determine the partnership process, asymetric information and satisfaction partnership that occurs between farmers and sugar factory.

This research was be held in Semboro sugar factory in Semboro Region, Jember District. The research has been done in June until October 2019. Purposive sampling was a method for determining respondents. This research was analys by descriptive analysis to solve the first research problem. It's represent how the process of partnership in PG.Semboro become. Not only the first problem but also the second be analyze by descriptive with prissoners dilemma concept. The last research problem is about the farmers satisfaction index. It was analysis by CSI and IPA.

The result of the research represent that the partnership process was starting from registration, verification, submission to BNI bank, checking famer's land, make RDKK, survey of residence, land, guarantee of credit farmers, determination of credit worthiness and provision of credit funds. Farmers in

general already know the procedures for partnership and obtain credit loans. But, the farmers won't to take care of the loan lending procedure, so that they are assistend by a head of the regional estate. Asymmetric information especially identified in determining credit worthiness and was determining rendemen value. Calculation process of rendemen value already has a calculation standart, but the farmer can't able to access the information during the process. Farmers are knowing rendemen value after sugar factory given the result of all calculation.

The farmers satisfaction that analysis by CSI showed 84,36%. It means that the result included in the excellent category. IPA analysis showed the attribute of disbursement of credits funds, rendemen information, payment time of DO are the first priority. Attribute of the credit funds, credit application requirements, communication with partners, milling time of cane, credit application prosedures and response sugar factory about complaints are the maintain of the performance condition. Attribute of frequency guidance of technical proccess dan the cane quality standart are the low priority. Attribute of mapping of land area and profit sharing of sugar are the excessive conditions or non priority to develop.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, karya ilmiah tertulis (skripsi) berjudul “**Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG. Semboro Kabupaten Jember** dapat diselesaikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, motivasi, doa, dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Dekan Fakultas Pertanian Universitas Jember Ir.Sigit Soeparjono, MS., Ph.D;
2. Mohammad Rondhi, S.P., M.Agr., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Jember;
3. Dr. Triana Dewi Hapsari, SP., MP, selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU), yang telah memberikan bimbingan hingga karya ilmiah tertulis ini dapat terselesaikan;
4. Dr. Jani Januar, SP. MT., selaku Dosen Penguji Utama dan Illia Seldon Maghfiroh, SE. MP., selaku Dosen Penguji Anggota, yang telah memberikan banyak koreksi dan masukan hingga karya ilmiah tertulis ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Orang tua tercinta, Ayahanda Ririt Budi Sasyono dan Ibunda Irawati yang telah memberikan kasih sayang, do’a, dukungan moral dan materi, serta motivasi hingga saat ini;
6. Kakak dan Adik-adik, Safitri Nur Wulandari, Arief Mu’az Sidik, Fatimah Dian Apsari, yang telah memberikan semangat, motivasi, dukungan, dan do’a.
7. General Manager, Manajer Tanaman, Assisten Manajer Tanaman, Juru Tulis Tanaman serta petani tebu rakyat mitra kredit Pabrik Gula Semboro yang telah memberikan informasi hingga terselesaikannya penelitian ini.
8. Teman-teman Agribisnis angkatan 2015 terimakasih untuk dukungan dan kebersamaannya..

9. Teman-teman UKMKI Lembaga Dakwah Kampus dan Takmir Masjid Al-Hikmah Universitas Jember yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat.
10. Teman-teman UKKI F-Siap Fakultas Pertanian Universitas Jember yang telah bersedia menjadi tempat sharing.
11. Teman-teman komunitas YES (*Young Entrepreneur Squad*) dan *Success Before 30* Team, Managing Director serta para jajarannya, yang telah mengubah mental kehidupan menjadi lebih berarti.
12. Semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan karya ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya ilmiah tertulis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jember, Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN	iv
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1 Tujuan Penelitian	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Teori Komoditas Tebu.....	14
2.2.2 Teori Budidaya Tebu.....	15
2.2.3 Teori Usahatani.....	17
2.2.4 Teori Kredit	18
2.2.5 Teori Kelembagaan	22
2.2.6 Konsep Kemitraan.....	23
2.2.7 Game Theory	26
2.2.8 Teori Informasi Asimetris.....	28
2.2.9 Konsep Kepuasan.....	29
2.2.10 Konsep Skala Likert	33
2.2.11 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34
2.2.12 <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	36
2.3 Kerangka Pemikiran	38
2.4 Hipotesis	43
BAB 3. METODE PENELITIAN	44
3.1 Metode Penentuan Daerah Penelitian	44
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Metode Pengambilan Contoh	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	45
3.5 Metode Analisis Data	46
3.6 Definisi Operasional	52

BAB 4. PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum	55
4.2 Proses Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra PG.Semoro Kabupaten Jember	58
4.2.1 Syarat calon petani tebu rakyat mitra kredit	58
4.2.2 Prosedur penerimaan petani tebu rakyat mitra kredit	61
4.3 Asimetri Informasi pada Kemitraan antara Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG. Semoro Kabupaten Jember	73
4.3.1 <i>Win – win</i>	75
4.3.2 <i>Win – Lose</i>	75
4.3.3 <i>Lose – Win</i>	77
4.3.4 <i>Lose – Lose</i>	79
4.4 Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit pada Kemitraan di PG. Semoro Kabupaten Jember	80
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
KUESIONER	109
DOKUMENTASI	128

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Produksi Perkebunan Besar menurut Jenis Tanaman, Indonesia (ton), Tahun 2013–2017	1
2.1 A payoff matrix of a game.....	25
2.2 The Prisoner’s Dilemma	25
2.3 Ilustrasi Prisoner’s Dilemma dalam pasar	26
2.4 Skala Likert	33
2.5 <i>Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	34
3.1 Dimensi Kualitas Jasa dan atribut kepuasan	45
3.2 Skala Likert yang digunakan untuk atribut kepuasan	46
3.3 <i>Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	48
4.1 Wilayah kerja TRK PG. Semboro tahun 2018/2019	57
4.2 Syarat pengajuan kredit PKBL dan KUR.....	58
4.3 Perbedaan kredit PKBL dan KUR	60
4.4 Perbedaan hak petani TRM dan TRK PG.Semboro	63
4.5 Kelebihan dan kekurangan kredit PKBL.....	67
4.6 Kelebihan dan kekurangan kredit KUR.....	71
4.7 Ilustrasi hubungan kemitraan petani dengan perusahaan mitra	75
4.8 Hasil analisis tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit PG.Semboro menggunakan analisis CSI	81
4.9 Hasil analisis IPA terhadap atribut jasa PG.Semboro.....	83
4.10 Kuadran hasil analisis IPA	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa	25
2.2 Diagram Kartesius (<i>Importance Performance Analylsis</i>).....	28
2.3 Skema Kerangka Pikir	33
3.1 Penentuan wilayah sampel.....	44
4.1 Prosedur penerimaan petani mitra berdasarkan SOP E-Farming	62
4.2 Proses pengajuan kredit PKBL di PG.Semboro	65
4.3 Skema waktu pencairan dana PKBL.....	68
4.4 Proses pengajuan kredit KUR di PG.Semboro.....	70
4.5 Perhitungan Rendemen PG.Semboro.....	78
4.6 Diagram Kartesius <i>Importance and Performance Analysis</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A Penilaian dan Bobot Tingkat Kepuasan	97
B Penilaian dan Bobot Tingkat Kepentingan	98
C Perhitungan CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	99
D Perhitungan IPA (<i>Important and Performance Analysis</i>).....	101
E Kuadran IPA (<i>Important and Performance Analysis</i>)	102
F Kuesioner	104
G Dokumentasi	115

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tebu (*Saccharum officinarum L.*) merupakan tanaman musiman dari salah satu komoditas unggulan yang dikembangkan dalam perkebunan rakyat. Tebu juga menjadi salah satu dari sembilan kebutuhan pokok, sehingga pengembangan komoditas usahatani tebu menjadi salah satu fokus pemerintah. Berikut merupakan data produksi perkebunan menurut jenis tanaman tahun 2015-2019.

Tabel 1.1 Produksi Perkebunan Besar menurut Jenis Tanaman, Indonesia (ton), Tahun 2015–2019

Tahun	Karet	Sawit	Coklat	Kopi	Teh	Tebu	Jumlah
2015	3.145.398	31.070.015	593.331	639.355	132.615	2.497.997	
2016	3.357.951	31.730.961	658.399	663.871	138.935	2.204.619	
2017	3.680.428	37.965.224	590.684	717.962	146.251	2.121.671	
2018*	3.630.268	40.567.230	593.833	722.461	141.341	2.174.400	
2019**	3.543.171	42.869.429	596.477	729.074	141.252	2.450.000	
Jumlah	17.357.216	184.202.859	3.032.724	3.472.723	700.394	11.448.687	220.214.603
Rerata	3.471.443	36.840.572	606.545	694.545	140.079	2.289.737	
Pangsa	7,88%	83,65%	1,38%	1,58%	0,32%	5,20%	100 %

Sumber: Direktorat Jenderal Perkebunan-Kementerian Pertanian (2019)

Keterangan : *Angka Sementara; **Angka Estimasi

Berdasarkan data Tabel 1.1 Produksi Perkebunan Besar menurut Jenis Tanaman, Indonesia menunjukkan bahwa produksi rata-rata tebu mulai tahun 2015-2019 sebesar 2.289.737 ton. Kontribusi tebu terhadap subsektor perkebunan sebesar 5,20%. Kontribusi rata-rata tebu menempati urutan ketiga setelah sawit dan karet. Namun kondisi tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan nasional. Diketahui bahwa kebutuhan tebu sebagai bahan dasar gula nasional akan meningkat dari tahun ke tahun seiring dengan bertambahnya penduduk dan kenaikan pendapatan. Kebutuhan konsumsi gula nasional mencapai 6.6 juta ton di tahun 2018 (Kementerian Perindustrian, 2019).

Pemenuhan permintaan gula nasional sangat tergantung kepada petani tebu sebagai penyedia bahan baku, sehingga produksi tebu merupakan hal pokok yang harus diperhatikan. Upaya pengembangan telah dilakukan diberbagai provinsi di Indonesia, dan salah satu provinsi yang memiliki kontribusi tertinggi terhadap kebutuhan nasional yaitu provinsi Jawa Timur. Berdasar data Direktorat Jenderal

Perkebunan-Kementerian Pertanian (2019) menunjukkan bahwa besar produksi tebu di Jawa Timur menempati urutan tertinggi dengan pangsa 43,42% 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 46.374 ton. Biaya usahatani yang cukup tinggi menyebabkan produksi tebu masih rendah apabila dibanding dengan kebutuhan giling pabrik gula setiap harinya. Lestari *et al*, (2015:84-85) menyatakan bahwa faktor penyebab produksi yang belum mampu memenuhi kebutuhan pasar salah satu diantaranya yaitu biaya usahatani yang relatif tinggi.

Menurut Rukmana (2015: 230), besar biaya produksi tebu berkisar Rp.28.756.000,-/ha. Rincian biaya diantaranya yaitu biaya pembelian bibit, pupuk, tenaga kerja, biaya lahan, biaya perawatan, dan lainnya. Selain biaya produksi, biaya yang harus dikeluarkan pasca panen yaitu biaya tebang muat angkut. Biaya tebang muat angkut juga membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Biaya tebang muat angkut, termasuk insentif dan transportasi yaitu sebesar Rp.8.800.000,-/ha. Tingginya sewa lahan, besarnya biaya yang dibutuhkan dalam usahatani tebu serta waktu perputaran uang cukup lama, mengakibatkan minimnya pendapatan petani (Lestyani *et al*,2012:1). Minimnya pendapatan petani akan berdampak pada ketersediaan modal petani untuk terus mempertahankan usahatani tebu. Menurut Suyono dalam Ariningsih (2016: 326) menyatakan bahwa permasalahan yang dihadapi petani tebu sangat kompleks, diantaranya yaitu mengenai harga dan modal yang sangat terbatas. Modal yang terbatas mengakibatkan petani tidak mampu mengembangkan usahatani tebu yang dimilikinya. Lemahnya kepemilikan modal disebabkan oleh kecilnya skala usaha sehingga tidak mempunyai kemampuan untuk melakukan akumulasi modal. Permasalahan umum lainnya yang dihadapi petani tebu yaitu dalam pemasaran hasil produksi usahatani tebu. Hasil produksi tebu yang dimiliki petani tidak bisa dijual langsung kepada konsumen akhir. Petani membutuhkan tahap pengolahan tebu hingga akhirnya menjadi gula (Pertanianku, 2019). Selama ini sarana giling untuk memproses tebu menjadi gula konsumsi maupun industri difasilitasi oleh

Pabrik Gula (PG). Keadaan tersebut menjadikan petani sangat bergantung kepada pabrik gula sebelum hasil produksi dapat dijual kepada konsumen.

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 rata-rata pabrik gula yang harus dipenuhi yaitu 4000 TCD (*ton cane per day*). Artinya bahwa setiap pabrik gula dengan kapasitas 4000 TCD, harus menggiling 4000 ton tebu setiap harinya. 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. Kapasitas giling yang begitu besar setiap harinya membutuhkan pasokan tebu dari petani tebu rakyat di beberapa daerah. Asisten tanaman PG.Semboro memaparkan bahwasannya setiap 1 ha pertanaman tebu, akan menghasilkan kurang lebih 70-100 ton tebu. Pemenuhan kapasitas giling tebu PG. Semboro membutuhkan pasokan tebu dari total luasan lahan sebesar 70 ha setiap harinya. Persaingan tebu pada masa giling menyebabkan PG tidak mudah untuk mendapatkan bahan baku tebu (Dianpratiwi *et al.*, 2018: 58). Terlebih lagi letak lokasi PG Semboro dekat dengan beberapa PG yang masih aktif dalam penggilingan tebu diantaranya yaitu PG. Djatiroto, dan PG. Pradjekan. Tantangan pabrik gula juga terletak pada loyalitas petani dalam menanam tebu daripada menanam komoditas selain tebu yang cukup bersaing dan dirasa bagi petani lebih menguntungkan.

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. Menurut Cahyarubin (2016:1) kemitraan merupakan suatu bentuk

kerjasama antar pihak yang telah bersepakat untuk memperoleh keuntungan bersama. 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 yang dilakukan adalah kesepakatan antar dua pihak diharapkan dapat memberikan *win-win solution*.

Kemitraan dilakukan oleh pabrik gula yaitu kemitraan antara petani tebu rakyat dengan PG. Semboro. Kemitraan tersebut merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk memberikan solusi yang dibutuhkan bagi kedua belah pihak. 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 diawali dengan pengajuan permohonan bermitra menggunakan program TRK (Tebu Rakyat Kredit), dengan cara melengkapi persyaratan bermitra. Pihak PTPN kemudian akan melakukan verifikasi kesesuaian lahan. Kondisi lahan petani mitra harus bebas sengketa dan merupakan hak milik. Selain itu, kondisi lahan juga harus dapat diakses oleh lalu lintas kendaraan angkut (truk) (Fitriani *et al.*, 2010:309). Pabrik gula juga memberikan bantuan peminjaman traktor, pengadaan bibit, bantuan biaya garap, bantuan biaya terbang angkut serta pengadaan pupuk (Anriza, 2018:4). Petani mendapatkan bimbingan secara berkala, dan memiliki kewajiban untuk mengelola usahatani tebu sesuai dengan aturan dari PTPN. Petani juga berkewajiban menggilingkan semua hasil usahatani tebunya kepada PTPN.

Kewajiban dalam kesepakatan bermitra merupakan sesuatu yang harus dijalankan. Kewajiban perusahaan mitra akan menjadi hak petani, begitu pula sebaliknya kewajiban petani merupakan hak dari perusahaan mitra. Keduanya bersinergi demi terciptanya kemitraan yang sehat dan mampu bertahan dalam jangka waktu yang lama. Namun pada faktanya, proses dalam kemitraan, tidak demikian. Kemitraan yang terjadi tidak sesuai dengan tujuan kemitraan yang ideal. Pihak yang mampu mengetahui atau menguasai informasi dalam suatu proses kemitraan, cenderung untuk mengingkari kesepakatan kemitraan yang telah dilakukan bersama. 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. Ketidaksetaraan informasi dalam proses kemitraan itulah yang kemudian disebut dengan asimetri informasi.

Menurut Anindita (2004: 119-124) berdasar teori ekonomika menyatakan bahwa asimetri Informasi merupakan salah satu penyebab kegagalan pasar akibat tidak lengkapnya informasi antara penjual dan pembeli. Proses kemitraan antar pihak yang bermitra pada umumnya tidak dapat terlepas dari adanya asimetri informasi. Asimetri Informasi dibedakan menjadi 3 jenis, namun 2 jenis diantaranya memiliki pemahaman yang hampir sama sehingga teori asimetri informasi yang biasa digunakan yaitu *adverse selection* dan *moral hazard*. Jenis informasi yang diperoleh salah satu pihak dalam suatu transaksi mendapatkan keunggulan informasi melalui pihak lain (*adverse selection*), jenis informasi dari satu dan lebih pihak dalam suatu transaksi dapat mengamati tindakan namun pihak lain tidak bisa (*moral hazard*). Asimetri informasi terjadi dalam berbagai keadaan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Yustika (2008: 80) bahwa fakta yang terjadi pada setiap informasi, kompetisi, sistem kontrak dan jual-beli bisa sangat asimetris. Begitupula dalam proses kemitraan Pabrik Gula (PG) dengan petani tebu rakyat mitra kredit yang memiliki keterikatan lebih banyak terhadap pabrik Gula (PG). Ketidak setaraan informasi atau asimetri informasi antar mitra menyebabkan terjadi ketidakpuasan petani.

Ketidakpuasan petani tebu mitra salah satunya terjadi pada nilai rendemen. Apabila giling tebu sedikit, rendemen yang keluar cukup tinggi, namun apabila giling tebu dilakukan secara banyak, rendemen yang keluar rendah (Anriza, 2018:14). Pintakami (2013:10), menyatakan bahwa nilai rendemen akan menentukan produksi gula yang dinilai dengan uang. Rendemen menjadi hal pertimbangan tertentu dalam memberikan penerimaan hasil bagi petani. Persaingan harga dan nilai rendemen juga dapat mengakibatkan pelanggaran kepatuhan petani mitra dalam menjalankan kesepakatan kemitraan. Banyak petani mitra yang tidak memenuhi tanggung jawabnya secara penuh kepada perusahaan mitra, dengan tidak menjual keseluruhan hasil usahatani sehingga hal tersebut menjadi tidak selaras dengan tujuan dibentuknya kemitraan. Menurut Sutrisno dalam Lestari (2015), faktor-faktor dalam pabrik dan kualitas pasokan tebu (mutu tebu) petani yang sangat heterogen, pola penetapan rendemen memungkinkan petani untuk membandingkan tingkat rendemen antara satu pabrik dengan pabrik lainnya yaitu dengan kebebasan petani tebu memilih pabrik gula yang paling sehat (Sutrisno 2009).

Kondisi tersebut dimungkinkan terjadi pada petani tebu rakyat kredit di PG. Semboro. Berdasarkan survei pendahuluan, asisten manajer tanaman menjelaskan bahwa, setiap pelanggaran yang terjadi akan dikenai sanksi sesuai dengan perjanjian kemitraan yang telah disepakati. Petani tebu mitra kredit di Kecamatan Semboro memiliki loyalitas tinggi terhadap PG. Semboro ditunjukkan bahwa petani mitra menepati perjanjian, namun ada beberapa petani tebu mitra kredit yang berada diluar Kecamatan Semboro memiliki kecenderungan melakukan pelanggaran. Kondisi itulah yang kemudian mendorong peneliti untuk mengetahui bagaimana proses kemitraan yang dilakukan sehingga dapat mengetahui kecenderungan terjadinya asimetri informasi dalam setiap interaksi yang ada pada proses kemitraan serta tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit terhadap kemitraan di PG. Semboro Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses kemitraan yang berlangsung pada kemitraan petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember?
2. Bagaimana asimetri Informasi pada kemitraan yang terjadi antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember?
3. Bagaimana tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit pada kemitraan yang terjadi di PG. Semboro di Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menjelaskan proses kemitraan yang berlangsung pada kemitraan antara petani tebu mitra dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember.
2. Mengetahui dan menjelaskan asimetri Informasi yang terjadi pada kemitraan antara petani tebu mitra dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember.
3. Mengetahui tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit pada kemitraan yang terjalin dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pabrik Gula dapat digunakan untuk bahan pertimbangan untuk mengetahui permasalahan petani dan memberikan kinerja pabrik yang lebih baik selanjutnya.
2. Bagi Masyarakat memberikan pemahaman mengenai proses kemitraan yang berlangsung, asimetri informasi dan tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit di PG. Semboro Kabupaten Jember.
3. Bagi Peneliti sebagai rujukan serta acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.
4. Bagi Pembaca sebagai khasanah ilmu pengetahuan tambahan yang nantinya dapat digunakan dalam berbagai aspek.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pintakami (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kemitraan Antara PG. Candi Baru dengan Petani Tebu Rakyat Kerjasama Usaha (TRKSU) di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo” salah satu tujuannya yaitu untuk mendiskripsikan proses dan tipe kemitraan antara PG. Candi Baru dengan petani Tebu Rakyat Kerjasama Usaha (TR KSU). Tujuan tersebut dianalisis menggunakan metode deskriptif untuk mengetahui secara jelas kondisi yang ada di lapang. Hasil dari penelitian bahwa kemitraan yang berlangsung di PG. Candi Baru termasuk kemitraan vertikal, dikarenakan hubungan kerjasama ini terintegrasi secara langsung antara petani Tebu Rakyat Kerjasama Usaha (TR KSU) dengan PG. Candi Baru. Hubungan integrasi secara langsung meliputi kegiatan pengajuan kredit, pelaksanaan kegiatan usahatani, pengolahan hasil hingga pemasaran. Tipe kemitraan yang terjalin, termasuk dalam tipe kemitraan dengan pola inti-plasma. Pelaksanaan kemitraan dicermati menggunakan beberapa variable yaitu (a) pengajuan surat permohonan kerjasama, (b) pemeriksaan areal serta uji kelayakan, (c) penyetujuan kontrak dengan pengajuan kredit, (d) pemberian rekomendasi kredit, dan (e) pencairan dana kredit. Proses kemitraan diawali dengan pendaftaran dengan mengajukan surat permohonan kerjasama oleh petani tebu kepada koperasi, kemudian oleh pihak koperasi menyesuaikan dengan RDK (Rencana Definitif Kelompok tani) yang berlaku. Setelah petani mengajukan surat permohonan, maka pihak koperasi melakukan pemeriksaan areal serta pengukuran uji kelayakan untuk mengetahui kondisi lahan atau areal tanam milik petani tebu. Tahap berikutnya yaitu penyetujuan kontrak dengan memberikan pengajuan pinjaman kredit berdasar kesesuaian RDKK (Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok) yang berlaku. Setelah pengajuan kredit dilakukan, maka pihak PG akan memberikan rekomendasi terkait realisasi kredit. Tahapan yang terakhir yakni pencairan dana kredit yang diberikan langsung kepada kelompok atau petani tebu oleh bank.

Azmie (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Pola Kemitraan Agribisnis Tebu di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto” menjelaskan mengenai pola kemitraan yang terjadi antara petani tebu dengan PG. Gempolkrep di Kabupaten Mojokerto. Peneliti juga menjelaskan tahapan pelaksanaan kemitraan. Tahapan tersebut diantaranya yaitu 1) petani tebu melakukan pendaftaran dan permohonan lahan petani mitra; 2) PG. Gempolkrep melakukan evaluasi dan survey lahan milik petani; 3) Persetujuan permohonan lahan oleh PG. Gempolkrep; 4) Pihak PG. Gempolkrep mencetak gambar lahan petani tebu; 5) Petani tebu melengkapi berkas untuk perjanjian kerjasama; 6) Merilis perjanjian kerjasama. Tahapan tersebut merupakan tahapan yang digunakan ketika petani tebu melakukan kerjasama dengan pihak PG. Gempolkrep.

Najmudinrohman (2010), dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kemitraan terhadap Pendapatan Usahatani Tebu di Kecamatan Trangkil, Pati, Jawa Tengah”. Salah satu tujuan penelitian adalah menjelaskan proses pelaksanaan kemitraan antara petani dengan PG. Proses pelaksanaan kemitraan dapat dicermati menggunakan beberapa kriteria diantaranya yaitu (a) pendaftaran, (b) melakukan perjanjian, (c) pengajuan kredit, dan (d) pembayaran kredit. Petani yang ingin menjadi mitra, mendaftarkan lahan yang dikuasi oleh PG. Petugas PG melakukan cek lahan. Kedua belah pihak membuat perjanjian kerjasama dan petani harus menyetorkan seluruh tebu hasil produksi dari lahan tersebut serta PG memproses tebu menjadi gula. Pihak PG membantu pengajuan pupuk bersubsidi dan kredit. PG berperan sebagai *avails* yaitu penanggung jawab risiko kegagalan pengembalian kredit yang dilakukan oleh petani. Pembayaran kredit dilakukan dengan memotong dari pembayaran nota gula saat musim giling. Masalah yang dialami petani yaitu keterlambatan pencairan kredit, keterlambatan waktu tebang, antri giling yang terlalu lama, transparansi rendemen serta pelayanan petugas PG yang kurang memuaskan.

Berdasarkan penelitian Pintakami (2013), Azmie (2019), Fadilah (2011) dan Najmudinrohman (2010), dapat diketahui bahwa proses pelaksanaan kemitraan dimulai dari pemenuhan persyaratan, kemudian melalui prosedur penerimaan

mitra mulai dari pendaftaran, hingga pembayaran kredit. Penelitian tersebut akan dijadikan landasan oleh peneliti untuk mengetahui proses kemitraan petani tebu rakyat mitra kredit di PG.Semboro Kabupaten Jember.

Bijman dan Hendrikse (2003), dalam penelitiannya berjudul “Co-operatives In Chains: Institutional Restructuring In The Dutch Fruit and Vegetable Industry”, memaparkan bahwa asimetri informasi terjadi pada pemasok dan pembeli hasil pertanian. Ketidak setaraan informasi akan memberikan kesempatan bagi pihak yang berserikat untuk melakukan bahaya moral (*moral hazard*) dan seleksi terbalik (*adverse selection*). Pengaruh informasi yang tidak lengkap dan asimetris informasi adalah transaksi yang saling menguntungkan kemungkinan gagal, karena salah satu atau pihak lain takut menjadi korban. Penelitian ini menjadi dasar peneliti untuk mengetahui asimetri informasi dalam kemitraan yang dilakukan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG.Semboro.

Kirsten dan Sartorius (2002), dengan judul “Linking Agribusiness and Small-Scale Farmers In Developing Countries: Is There A New Role For Contract Farming?”, menjelaskan bahwa terdapat kerangka teoritis mengenai keberadaan serta alasan mengenai kemitraan pertanian dalam *New Institutional Economics* (NIE). Banyak kegagalan pasar yang disebabkan dengan adanya asimetri informasi. Ketika ada asimetris informasi antara pembeli dan penjual terkait kualitas produk, pasar produk mungkin akan rusak secara bersama-sama. Penelitian ini memberikan pandangan kepada peneliti untuk mengetahui keberadaan terjadinya asimetri informasi, yang akan dijadikan sebagai landasan untuk membahas kemungkinan asimetri informasi yang terjadi dalam kemitraan petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG.Semboro.

Kurniadi (2013) dalam penelitian yang berjudul “Kelembagaan Kemitraan Pengelolaan Hutan Rakyat di Provinsi Jawa Barat” memaparkan bahwa kinerja kemitraan pengelolaan hutan rakyat di lokasi studi cukup beragam yang dipengaruhi oleh hubungan sosial para pihak, kepatuhan terhadap kesepakatan perjanjian, pengawasan dan sanksi pelanggaran kesepakatan, serta proporsi. Perjanjian kesepakatan kemitraan pengelolaan hutan rakyat di Kabupaten Garut dan Kabupaten Tasikmalaya dibuat dengan perjanjian formal, namun terjadi

ketidak seimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak. Petani menepati perjanjian kerjasama yang dibuat dan hubungan kerjasama berjalan dengan harmonis. Biaya keagenan atau biaya transaksi dapat mempengaruhi hubungan principal dan agen. Berbeda dengan kinerja kelembagaan kemitraan di Kabupaten Tasikmalaya dapat dikatakan tidak berhasil. Terdapat masalah ketidak patuhan terhadap kesepakatan (*moral hazard*), terdapat potensi kurangnya pengawasan terhadap pelanggaran, serta tidak adanya sanksi pelanggaran dari kedua belah pihak walaupun tercantum pada perjanjian kesepakatan. Perjanjian kesepakatan pada akhirnya tidak bermakna sebagai pengawal kemitraan, dan karena biaya keagenan semakin tinggi maka kemitraan cenderung akan gagal.

Mkhabela (2016) dalam penelitiannya yang berjudul “Dual Moral Hazard and Adverse Selection in South African Agribusiness: It Takes Two to Tango” memaparkan bahwa realitas interaksi di pasar menimbulkan dua masalah umum yang terkait asimetri informasi yaitu seleksi terbalik dan moral hazard. Petani buta huruf akan merugikan kepentingan mereka sendiri apabila melakukan negosiasi kontrak. Sejumlah studi kasus di KwaZulu-Natal, Afrika Selatan, produsen utama produk segar dalam kemitraan dengan agribisnis yang sudah memiliki kondisi keuangan baik cenderung menerima pembayaran yang lebih rendah dengan alasan bahwa hasil produksi mereka berkualitas rendah padahal sebenarnya memenuhi standar kualitas yang disyaratkan. Pihak yang buta huruf tidak memiliki kemampuan untuk menegakkan ketentuan kontrak. Moral hazard dapat terjadi dalam kemitraan tersebut.

Sulistiyowati (2016) dalam penelitian yang berjudul “Kajian Rantai Pasok Mangga Ke Pasar Ekspor dan Kolaborasi diantara Pelaku Kemitraan (Suatu Kasus Kabupaten Cirebon)” menunjukkan bahwa rantai pasok mangga untuk ekspor bisa dari petani langsung ke eksportir, petani melalui Kelompok tani baru ke eksportir dan petani ke pedagang pengumpul baru ke eksportir. Asimetris informasi terjadi pada aliran keuangan dimana pembayaran dilakukan kepada petani yaitu 2 minggu setelah penyerahan mangga. Pembayaran terlambat dikarenakan masing-masing pelaku mitra belum menjalankan peran sesuai dengan fungsinya sehingga terjadi konflik. Asimetris juga terjadi pada aliran informasi.

Aliran informasi pada mangga seharusnya terjalin secara dua arah, namun kenyataannya petani selalu menjadi pihak yang dirugikan. Perkembangan harga pasar, petani tidak dapat mengetahui, juga kemana mangga tersebut akan dipasarkan.

Anriza (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Kemitraan Antara Petani Tebu dengan Pabrik Gula (Studi Kasus Pada Petani Tebu di Desa Mangli Wetan Kec. Tapen Kabupaten Bondowoso)” menunjukkan bahwa pelanggaran terjadi pada kemitraan antara petani tebu dengan pabrik gula Prajekan. Terdapat beberapa petani yang menyalahgunakan kredit yang diberikan, tidak mematuhi perintah dari pabrik gula (petani sulit mematuhi perintah untuk mengerjakan pemupukan), kurang adanya transparansi rendemen, serta keterlambatan pemberian kredit. Upaya PG dalam mengontrol petani agar tidak melakukan pelanggaran adalah dengan cara PG mengontrol petani melalui sinder-sinder yang telah diberi tanggung jawab di setiap wilayah. Penelitian ini menjadi dasar peneliti untuk mengetahui asimetri informasi dalam kemitraan yang dilakukan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG.Semboro.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Bijman dan Hendrikse (2003), Kirsten dan Sartorius (2002), Kurniadi (2013), Mkhabela (2016), Sulistyowati (2015) dan Anriza (2018), dapat diketahui bahwa asimetri informasi dapat terjadi dalam berbagai transaksi. Asimetri informasi dapat diulas dengan mengidentifikasi bahaya moral (*moral hazard*) dan seleksi terbalik (*adverse selection*) yang kemungkinan terjadi pada proses kemitraan di PG.Semboro Kabupaten Jember.

Khoiriyah (2018) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan dengan Pabrik Gula (Studi Kasus : PG Trangkil, PG Rendeng, dan PG Gendhis Multi Manis)” menunjukkan bahwa tujuan penelitian yaitu untuk membandingkan tingkat kepuasan petani tebu mitra di tiga pabrik yang berbeda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deksriptif, CSI dan IPA. Berdasarkan penelitian, analisis CSI menunjukkan bahwa kepuasan petani tebu mitra Pabrik Gula Trangkil adalah sebesar 72.10 persen yang artinya petani ‘puas’, kepuasan petani Tebu Mitra Pabrik Gula Rendeng

sebesar 54.56 persen yang artinya petani ‘cukup puas’ dan kepuasan petani tebu mitra Pabrik Gula GMM (Gendhis Multi Manis) sebesar 63.05 persen yang artinya petani ‘puas’, sedangkan berdasarkan analisis IPA masing-masing pabrik memiliki prioritas perbaikan utama yang berbeda-beda.

Pranoto (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Evaluasi Kemitraan Antara Petani dan PT Perkebunan Nusantara VII Unit Usaha Bunga Mayang, Kecamatan Bunga Mayang, Kabupaten Lampung Utara” menunjukkan bahwa pada perhitungan CSI didasarkan pada 8 atribut diantaranya yaitu prosedur penerimaan mitra, layanan pinjaman dana, kualitas bibit, frekuensi pembinaan, pelayanan dan materi pembinaan, komunikasi yang dibangun oleh petugas, ketepatan pembayaran hasil panen dan pembagian risiko. Keseluruhan kepuasan petani mitra terhadap pelaksanaan kemitraan berada pada kriteria “sangat puas”. Hasil analisis metode IPA menunjukkan bahwa keseluruhan atribut tersebar antara kuadran I hingga kuadran III. Kuadran I terdapat atribut frekuensi pembinaan, komunikasi antar mitra dan ketepatan pembayaran hasil panen. Kuadran II meliputi atribut peminjaman dana, kualitas bibit dan pelayanan serta materi dalam pembinaan. Kuadran III terdapat atribut prosedur penerimaan mitra dan pembagian risiko. Maka, kinerja atribut yang terdapat di kuadran I perlu ditingkatkan. Pada kuadran II perlu untuk dipertahankan, sedangkan di kuadran III peningkatan kinerja perlu untuk dipertimbangkan lagi karena manfaat atau dampak yang diperoleh ketika meningkatkan kinerja dianggap kecil.

Mahdi (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Peningkatan Akses Petani Pada Kredit Program Kemitraan Bina Lingkungan di Wilayah Kerja Pabrik Gula Olean Kabupaten Situbondo” menunjukkan bahwa perhitungan CSI didasarkan pada 13 atribut diantaranya yaitu persyaratan pengajuan kredit, pemetaan luas areal lahan, prosedur pengajuan kredit, jumlah dana kredit yang diberikan, proses pencairan dana kredit, komunikasi dengan pihak PG, respon terhadap keluhan, frekuensi bimbingan teknis, pengaturan waktu giling, penentuan kualitas tebu, informasi rendemen, sistem profit sharing gula dan waktu pembayaran gula. Keseluruhan kepuasan petani mitra terhadap kemitraan adalah dalam kategori baik atau memuaskan. Nilai CSI petani tebu rakyat mitra

PG.Olean sebesar 79,72%. Atribut yang termasuk dalam kuadran A (Prioritas utama) yaitu atribut persyaratan pengajuan kredit, prosedur pengajuan kredit, jumlah dana kredit yang diberikan, proses pencairan dana kredit, dan informasi rendemen.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Khoiriyah (2018), Pranoto (2017) dan Mahdi (2017), diketahui bahwa tingkat kepuasan dianalisis menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction index* (CSI). Alat analisis inilah yang akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit terhadap kemitraan dengan PG.Semboro Kabupaten Jember.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Teori Komoditas Tebu

Tanaman tebu (*Saccharum officinarum* L.) tergolong dalam famili Graminae yaitu rumput-rumputan. Tanaman tebu berasal dari India. *Saccharum officinarum* merupakan spesies paling penting dalam genus *Saccharum* sebab kandungan sukrosanya paling tinggi dan kandungan seratnya paling rendah. Tanaman tebu juga merupakan tanaman kelompok tanaman C-4 yang memiliki sifat antara lain dapat beradaptasi terhadap kondisi lingkungan yang terik (panas) dan bertemperatur tinggi, fotorespirasinya rendah dimana sangat efisien dalam menggunakan air serta toleran terhadap lingkungan yang mengandung garam. (Rukmana, 2015)

Klasifikasi ilmiah dari tanaman tebu adalah sebagai berikut:

Kingdom	: Plantae
Divisi	: Spermaphyta
Sub Divisi	: Angiospermae
Kelas	: Monocotyledone
Ordo	: Glumiflorae
Famili	: Graminae
Genus	: Saccharum
Spesies	: <i>Saccharum officinarum</i> L.

Bagian Tanaman PTPN X (2015), tanaman tebu terdiri atas empat bagian utama yaitu batang, daun, akar, dan bunga. Batang tebu merupakan bagian terpenting dalam produksi gula karena mengandung parenkim berdingg tebal dan banyak mengandung nira. Batang tebu beruas-ruas, dan terdapat buku-buku ruas juga terletak mata tunas yang dapat tumbuh menjadi pucuk tanaman baru. Bentuk, warna, diameter, dan panjang batang berbeda-beda tergantung varietas tebunya. Tinggi batang dipengaruhi oleh baik buruknya pertumbuhan, jenis tebu maupun keadaan iklim. Tinggi tanaman tebu antara 2-5 m, pada pucuk batang tebu terdapat titik tumbuh yang penting untuk pertumbuhan meninggi Tebu memiliki daun tidak lengkap, karena hanya terdiri dari helai daun dan pelepah daun saja. Daun berbentuk busur panah seperti pita dengan panjang daun antara 1-2 meter, sedangkan lebar 5-7 cm, dan ujung daunnya meruncing. Pelepah juga melekat pada batang dengan posisi duduk berselang seling pada buku dan melindungi mata tunas. (Rukmana, 2015)

Menurut Wijayanti (2008) menyatakan bahwa pada tanah yang cocok akar tebu dapat tumbuh panjang mencapai 0,5-1,0 meter. Tanaman tebu berakar serabut maka hanya pada ujung akar-akar muda terdapat akar rambut yang berperan mengabsorpsi unsur-unsur hara. Tanaman tebu memiliki akar stek yang disebut juga akar bibit, tidak berumur panjang, dan hanya berfungsi pada saat tanaman masih muda. Akar ini berasal dari cincin akar dari setek batang, disebut akar primer. Tanaman tebu muda akan ditumbuhi akar tunas yang merupakan pengganti akar bibit, berasal dari tunas, berumur panjang, dan tetap ada selama tanaman tebu tumbuh.

2.2.2 Teori Budidaya Tebu

Budidaya tanaman tebu diawali dengan pembersihan areal, penyiapan lahan, penanaman, penyulaman, hingga pemanenan. Pembersihan dan persiapan lahan bertujuan untuk membuat kondisi fisik dan kimia tanah sesuai untuk perkembangan perakaran tanaman tebu. Areal pertanaman tebu dibagi per rayon dengan luas antara 2.500-3.000 ha per rayon. Pertanaman tebu pada setiap rayon dibagi perblok yang terdiri dari 10 petak, dengan tiap petak berukuran

sekitar 200 m x 400 m (8 ha). Rayon antar blok dibuat jalan kebun dengan lebar 12 m dan antar petak dibuat jalan produksi dengan lebar 8 m (Indrawanto *et al.*, 2010).

Kebutuhan bibit tebu per ha antara 60-80 kwintal atau sekitar 10 mata tumbuh per meter. Bibit perlu diberi perlakuan sebelum ditanam. Perlakuan bibit ialah sebagai berikut:

1. Seleksi bibit untuk memisahkan bibit dari jenis-jenis yang tidak dikehendaki
2. Sortasi bibit untuk memilih bibit yang sehat dan benar-benar akan tumbuh serta memisahkan bibit bagal yang berasal dari bagian atas, tengah dan bawah.
3. Pemotongan bibit harus menggunakan pisau yang tajam dan setiap 3-4 kali pemotongan pisau dicelupkan kedalam lisol dengan kepekatan 20%.
4. Memberi perlakuan air panas (hot water treatment) pada bibit dengan merendam bibit dalam air panas (50°C) selama 7 jam kemudian merendam dalam air dingin selama 15 menit. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga bibit bebas dari hama dan penyakit

Penyulaman dilakukan untuk mengganti bibit tebu yang tidak tumbuh, baik pada tanaman baru maupun 20 tanaman keprasan, sehingga nantinya diperoleh populasi tanaman tebu yang optimal. Bibit bagal penyulaman dilakukan 2 minggu dan 4 minggu setelah tanam. Penyulaman dilaksanakan pada baris bagal 2-3 mata sebanyak dua potong dan diletakkan pada baris tanaman yang telah dilubangi sebelumnya. Menurut Gunawan (2017:4-5), pemupukan harus memperhatikan unsur mikro. Pemberian unsur hara pada tanah dengan mengabaikan unsur mikro dapat menyebabkan ketimpangan pada neraca hara terhadap kebutuhan tanaman. Unsur hara mikro yang cukup penting untuk pertumbuhan tanaman tebu dan produktivitas optimal antara lain yaitu Silikat (Si), Magnesium (Mg), Besi (Fe), Tembaga (Cu), Klor (Cl), Mangan (Mn), Sulfur (S), Seng (Zn), Boron (Bo). Pemupukan dilakukan dengan dua kali aplikasi. Tanaman baru dilakukan pemupukan pertama saat tanam dengan 1/3 dosis urea, satu dosis SP-36 dan 1/3 dosis KCl. Pemupukan kedua diberikan 1-1,5 bulan setelah pemupukan pertama dengan sisa dosis yang ada. Tanaman keprasan,

pemupukan pertama dilakukan 2 minggu setelah kepras dengan 1/3 dosis urea, satu dosis SP-36 dan 1/3 dosis KCl. Pemupukan kedua diberikan 6 minggu setelah kepras dengan sisa dosis yang ada. Masa sebelum panen, dilakukan pengaturan panen yang bertujuan untuk agar tebu dapat dipungut secara efisien dan dapat diolah dalam keadaan optimum. Penyediaan tebu yang dilakukan pengaturan panen di pabrik akan dapat berkesinambungan dan dalam jumlah yang sesuai dengan kapasitas pabrik sehingga pengolahan menjadi efisien.

2.2.3 Teori Usahatani

Usahatani adalah organisasi dari alam (lahan), tenaga kerja, dan modal yang ditujukan kepada produksi di lapangan pertanian. Organisasi tersebut tata laksananya berdiri sendiri dan sengaja diusahakan oleh seseorang atau sekumpulan orang sebagai pengelolanya. Usahatani ialah kegiatan mengusahakan penanaman suatu komoditas tanam di bidang pertanian untuk mendapatkan hasil produksi pertanian. Usahatani memiliki ciri-ciri umum diantaranya yaitu memiliki lahan yang sempit, status lahan milik, sewa, sakap (garapan), pengelolaannya sederhana, tenaga kerja biasanya petani dan keluarga, jenis tanaman yang diusahakan yaitu campuran atau monokultur pangan, teknik budidaya juga sederhana, permodalan padat karya, orientasi subsisten, semi komersial, dan komersial (Firdaus, 2012).

Menurut Firdaus (2012), usahatani adalah organisasi dari alam, tenaga kerja, dan modal yang ditujukan kepada produksi di lapangan pertanian. Usahatani juga dapat diartikan sebagai suatu kesatuan organisasi antara kerja, modal, dan pengelolaan yang ditunjukkan untuk memperoleh produksi di lapangan. Usahatani merupakan himpunan dari sumber-sumber alam yang terdapat di tempat tersebut seperti tanah, air, perbaikan atas tanah tersebut, sinar matahari, bangunan-bangunan yang didirikan di atas tanah tersebut, tenaga kerja, modal, dan manajemen usaha tani. Usahatani adalah bagaimana cara meningkatkan produksi dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi tersebut sehingga memberikan kepuasan pada petani yang bersangkutan (Putri, 2013). Usahatani dapat diartikan sebagai upaya pemanfaatan faktor-faktor produksi sehingga mampu menghasilkan

produksi dan mendapatkan keuntungan dari hasil produksinya. Usahatani memiliki beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan tanaman. Faktor-faktor yang mempengaruhi produksi dibedakan menjadi dua kelompok yaitu:

- a. Faktor biologi seperti lahan pertanian dengan macam dan tingkat kesuburannya, bibit, varitas, pupuk, obat-obatan, gulma dan sebagainya.
- b. Faktor sosial ekonomi seperti biaya produksi, harga, tenaga kerja, tingkat pendidikan tingkat pendapatan, tersedianya kredit dan sebagainya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perkembangan dan pertumbuhan tebu diantaranya yaitu luas dan kondisi tanah, iklim, tenaga kerja, bibit, pupuk, pestisida, manajemen. Unsur-unsur usahatani meliputi 4 unsur pokok diantaranya yaitu unsur produksi lahan, unsur tenaga kerja, unsur produksi modal, dan unsur produksi manajemen. Unsur produksi lahan yang digunakan biasanya memiliki ketersediaan air, mineral dan unsur hara yang cukup bagi pertumbuhan tanaman. Unsur produksi tenaga kerja dalam menjalankan suatu usahatani memiliki peranan penting. Tenaga kerja yang mempunyai kualitas, baik kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi hasil dari produksi usahatani. Tenaga kerja dibedakan menjadi tenaga kerja terdidik, tenaga kerja terampil, dan tenaga kerja tidak terdidik juga tidak terampil. Unsur produksi modal secara lugas berarti keseluruhan biaya awal yang digunakan untuk membangun suatu kegiatan usahatani. Berdasarkan sifatnya modal dibedakan menjadi modal tetap dan modal operasional. Modal tetap yaitu modal yang digunakan tidak dalam sekali masa produksi, sedang modal operasional yaitu modal yang digunakan untuk setiap kali masa produksi. Unsur produksi manajemen usahatani meliputi kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan (Firdaus, 2012).

2.2.4 Teori Kredit

Kredit merupakan pendanaan kepada pihak lain yang membutuhkannya dengan tujuan memperoleh keuntungan dari tingkat bunga yang disepakati bersama. Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/2/PBI/2005 tanggal 20

Januari 2005, tentang Penilaian Kualitas aktiva Produktif dari sisi Penilaian Kualitas Kredit ditetapkan berdasarkan faktor penilaian prospek usaha, kinerja (*performance*) debitur, dan kemampuan membayar. Berikut merupakan komponen penilaian kemampuan membayar kredit.

1. Ketepatan pembayaran pokok dan bunga.
2. Ketersediaan dan keakuratan informasi keuangan debitur.
3. Kelengkapan dokumen kredit
4. Kesesuaian penggunaan dana
5. Kewajaran sumber pembayaran kewajiban
6. Kepatuhan terhadap perjanjian kredit.

Banyaknya resiko dalam meminjamkan dana kredit, maka diberlakukan prinsip 5C untuk mendasari penilaian kelayakan kredit. Berdasarkan buku Aryanti dan Firdaus (2004:83-86) Prinsip 5C dapat dilihat sebagaimana penjelasan berikut.

1. *Character* (Watak/perilaku)

Character menjadi penting dalam kegiatan kredit. Watak peminjam harus baik. Tidak boleh berpredikat sebagai pencuri, penjudi, pemabuk, pemakai narkoba, atau penipu. Pihak pemberi pinjaman harus benar-benar mengetahui watak peminjam melalui data-data terkait. Termasuk bagaimana *character* peminjam dalam pelunasan pinjaman yang diberikan. Apabila pemberi pinjaman telah mengetahui informasi-informasi tentang watak peminjam, maka dapat diputuskan bahwa peminjam berhak menerima pinjaman atau tidak

2. *Capacity* (Kemampuan)

Pihak pemberi pinjaman harus mengetahui kemampuan calon peminjam dalam melakukan usaha. Meski memiliki watak yang baik, namun jika peminjam tidak memiliki kemampuan untuk mengembangkan usahanya, maka pelunasan pinjaman juga akan tersendat. Hasil usaha yang dijalankan oleh peminjam tidak mencukupi untuk mengembalikan pinjaman karena ketiadaan dana.

3. *Capital* (Modal)

Jumlah modal peminjam perlu untuk diketahui oleh pemberi pinjaman untuk menilai tingkat *Debt to Equity Ratio* (DER). *Debt to Equity Ratio* (DER)

merupakan rasio yang dipergunakan untuk mengukur tingkat penggunaan pinjaman terhadap total shareholder's equity yang dimiliki perusahaan. *Debt to Equity Ratio* (DER) selanjutnya akan berkaitan dengan tingkat rentabilitas dan solvabilitas serta jangka waktu pembayaran pinjaman yang akan diterima.

5. *Condition of economy* (kondisi perekonomian)

Kondisi perekonomian harus diperhatikan oleh pemberi pinjaman. Terutama perekonomian yang menyangkut kegiatan usaha dari peminjam. Kondisi ekonomi dari usaha peminjam tersebut apakah mampu *survive* atau ada beberapa kendala yang menghambat berkembangnya usaha tersebut.

5. *Collateral* (Jaminan atau Agunan)

Jaminan atau agunan yaitu harta benda milik peminjam atau pihak ke 3 yang diikat oleh pemberi pinjaman. Agunan tersebut diberlakukan untuk mengantisipasi apabila peminjam tidak mampu mengembalikan pinjaman yang diberikan. Agunan juga sebagai penentu jumlah pinjaman yang akan diberikan kepada peminjam.

Prinsip 5P merupakan salah satu prinsip yang menjadi salah satu konsep pemberian kredit secara sehat. Prinsip 5P yaitu tentang *party, purpose, payment, profitability* dan *protection*.

1. *Party* (Golongan)

Party merupakan penggolongan calon peminjam ke dalam kelompok tertentu. Kelompok tersebut dinilai berdasarkan 3C diantaranya yaitu *character, capacity* dan *capitalnya*.

2. *Purpose* (Tujuan)

Purpose merupakan tujuan penggunaan kredit yang diajukan. Apakah dalam penggunaannya memiliki aspek-aspek social yang luas atau tidak. Bagaimana keterkaitan ke Hulu (*backward linkage*) dan keterkaitan ke Hilir (*forward linkage*). Selanjutnya kreditur harus meneliti apakah kredit benar-benar dipergunakan sesuai tujuan semula atau tidak.

3. *Payment* (Sumber Pembayaran)

Setelah mengetahui tujuan peminjaman kredit, maka kreditur memperkirakan kemungkinan besarnya pendapatan yang akan diperoleh. Dengan

demikian kreditur dapat menghitung kemampuan debitur untuk mengembalikan kreditnya, sekaligus ditentukan cara pembayaran dan jangka waktu pengembalian kredit.

4. *Profitability* (Kemampuan untuk mendapatkan keuntungan)

Profitability adalah keuntungan yang tidak hanya dicapai oleh debitur, namun juga dinilai keuntungan yang kemungkinan dicapai oleh kreditur. Debitur yang tertentu yang sering menggunakan jasa-jasa bank seperti memiliki deposito berjangka panjang, sering melakukan kiriman-kiriman uang dan sebagainya, akan memberikan keuntungan-keuntungan materiil dan psikologis tersendiri bagi pihak perbankan.

5. *Protection* (Perlindungan)

Proteksi dimaksudkan untuk berjaga-jaga terhadap hal-hal yang tidak diduga. Upaya kreditur untuk melindungi kredit adaalah dengan cara meminta jaminan terhadap debitur.

Konsep lainnya yang menyangkut tentang persyaratan pemberian kredit adalah dengan menggunakan prinsip 3R diantaranya yaitu *returns*, *repayment* dan *risk*.

1. *Return* (hasil yang dicapai)

Return merupakan penilaian yang akan dicapai oleh debitur setelah dibantu dengan kredit. Apakah hasil yang diperoleh mampu menutupi dan mengembalikan pinjaman atau tidak. Bersamaan dengan hal tersebut, kreditur dapat menilai kemungkinan suatu usaha berkembang terus atau tidak.

2. *Repayment* (pembayaran kembali)

Repayment merupakan pembayaran kembali sesuai dengan kemampuan membayar debitur terhadap kredit yang dipinjamnya. Berapa lama debitur dapat mengembalikan kredit dan apakah kredit harus dibayar dengan cara diangsur/dicicil/dilunasi dalam satu waktu di akhir periode.

3. *Risk bearing ability* (kemampuan untuk menanggung risiko)

Risk bearing ability merupakan penilaian kreditur terhadap debitur perihal kemampuan debitur untuk menanggung risiko. Sampai sejauh mana debitur mampu menanggung risiko apabila terjadi suatu hal yang tidak diinginkan.

2.2.5 Teori Kelembagaan

Kelembagaan merupakan suatu badan, organisasi atau norma-norma, baik formal maupun informal sebagai pedoman untuk mengatur perilaku segenap anggota masyarakat, sehingga dapat mencapai tujuan tertentu (Hanafie, 2010). Kelembagaan sangat bermanfaat untuk mencapai tujuan secara bersama-sama dalam lingkup yang lebih luas. Kelembagaan menurut Soekanto (2010) adalah lembaga kemasyarakatan yang merupakan *social-institution*, di mana didalamnya terdapat unsur-unsur yang mengatur perilaku warga masyarakat. Pengertian kelembagaan merujuk kepada upaya untuk mendesain pola interaksi antar pelaku ekonomi sehingga bisa melakukan kegiatan transaksi. Kelembagaan bertujuan untuk menciptakan efisiensi ekonomi berdasar struktur kekuasaan antar pelaku (Yustika, 2008).

Lembaga-lembaga kemasyarakatan dapat terbentuk secara formal maupun nonformal. Lembaga yang bersifat formal contohnya yaitu koperasi dan bank. Lembaga yang bersifat nonformal contohnya bagi hasil, ijon, sakap, ceblokan, dan lain sebagainya. Menurut Pejovich (1995:39) Kelembagaan terdiri dari 3 komponen yaitu aturan formal (*formal institutions*), aturan informal (*informal institutions*) dan mekanisme penegakan (*enforcement mechanism*). Aturan formal terdiri dari sistem politik seperti struktur pemerintahan dan hak-hak individu, sistem ekonomi seperti hak kepemilikan dan kontrak, serta sistem keamanan seperti peradilan. Aturan informal meliputi pengalaman, tradisi, norma, agama dan seluruh faktor yang mempengaruhi penilaian subjektif individu. Kelembagaan dapat dibedakan menjadi arti sempit dan luas. Kelembagaan dalam arti sempit yaitu organisasi, suatu kelompok, gabungan dari beberapa orang yang memiliki tujuan yang sama. Kelembagaan dalam arti luas yaitu lebih mencakup mengenai nilai-nilai, aturan, budaya, dan lainnya.

Kelembagaan yang terbentuk dalam masyarakat sangat beragam. Masyarakat yang tergabung (partisipan) dalam suatu lembaga tertentu akan memiliki pola perilaku tertentu sesuai dengan aturan atau norma yang telah disepakati bersama. Tiap lembaga dibangun dengan fungsi tertentu. Yustika (2008: 38) menyatakan bahwa kegiatan ekonomi kelembagaan akan menentukan

efisiensi hasil ekonomi yang didapat dan besar distribusi ekonomi yang diperoleh partisipan. Terbentuknya kelembagaan juga akan meminimalkan biaya transaksi serta resiko yang kemungkinan terjadi.

2.2.6 Konsep Kemitraan

Berdasarkan Undang-Undang No. 9 Tahun 1995, kemitraan merupakan kerjasama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah atau usaha besar dengan memperlihatkan saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Kemitraan juga dapat dimaknai sebagai bentuk persekutuan antara dua pihak atau lebih yang membentuk suatu ikatan kerjasama atas dasar kesepakatan dan rasa saling membutuhkan dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kapabilitas di suatu usaha tertentu (Sulistiyani, 2017). Menurut Indrajit *et al* (2002:123-126), kemitraan memiliki beberapa prinsip yang harus dikembangkan antar mitra. Prinsip tersebut diantaranya yaitu memiliki tujuan yang sama, saling menguntungkan, saling memperkuat, saling mempercayai, bersifat terbuka, memiliki hubungan jangka panjang, perbaikan terus menerus terhadap mutu dan harga/biaya. Memiliki tujuan yang sama yaitu untuk dapat hidup dan berkembang bersama-sama. Saling menguntungkan dan memperkuat yaitu setiap mitra harus menyadari bahwa dalam setiap negosiasi yang dilakukan dapat memberikan keuntungan antar pihak atau *win-win solution* dan tidak boleh hanya satu pihak saja yang mendapatkan keuntungan. Saling mempercayai dan terbuka diantara sesama mitra bertujuan agar kemitraan yang terjalin dapat berjalan dengan baik dan mencapai kemitraan yang kuat. Mitra saling menjaga kejujuran serta kapabilitas untuk memenuhi perjanjian yang telah disepakati bersama. Memiliki hubungan jangka panjang menandakan bahwa kemitraan yang dilakukan adalah kemitraan yang baik dan sesuai dengan konsep kemitraan sehingga mampu menimbulkan loyalitas antar mitra.

Hubungan kemitraan memiliki arti penting untuk petani tebu sebab memberikan kemudahan akses, baik kredit maupun sarana produksi sebagai upaya untuk peningkatan pendapatan petani tebu melalui produktivitas usahatani tebu (Lestari *et al.*, 2015). Konsep kemitraan yang dikemukakan oleh Mayers dan

Vermeulen dalam Putra (2011) agar terbentuk suatu kemitraan yang kuat diantaranya yaitu adanya dialog, kesepakatan bersama, adanya kontrak kerjasama, berbagi rencana kerja serta berbagi tanggung jawab dan juga resiko.

1. Ada Dialog

Pihak-pihak yang terlibat, setuju dan bersedia untuk saling berkonsultasi dan berinteraksi selama dalam tahap persiapan rencana.

2. Kesepakatan Bersama

Pihak-pihak yang terlibat setuju untuk tidak bertindak tanpa persetujuan dari pihak lain. Adanya suatu sikap saling pengertian yang tinggi antar pihak terhadap tindakan yang akan dilakukan.

3. Ada Kontrak Kerjasama

Pihak-pihak yang terlibat paham bahwa salah satu pihak memberikan pelayanan atas dasar kontrak terhadap pihak lain. Kontrak kerjasama dibuat untuk menyepakati kerjasama yang akan dilakukan. Sebelum kontrak kerjasama dibuat maka masing-masing pihak harus mengetahui secara pasti kegiatan kerjasama yang akan dilakukan, beserta keuntungan dan resiko dari perjanjian kerjasama agar masing-masing pihak memahami dan tidak terjadi kesalah pahaman setelah kontrak kerjasama berlangsung.

4. Berbagi Rencana Kerja

Pihak-pihak yang terlibat setuju untuk membahas serta mengimplementasikan rencana kerja yang telah dibuat secara bersama-sama menuju pada suatu tujuan yang telah direncanakan.

5. Berbagi Tanggung Jawab dan Resiko

Pihak-pihak yang terlibat setuju untuk sama-sama bertanggung jawab secara penuh terhadap rencana yang telah dibuat. Tanggung jawab tersebut dibagi sesuai dengan kesepakatan. Begitupula jika kerjasama yang dijalankan mengalami kerugian usaha, maka kedua belah pihak yang saling bermitra harus mampu memberikan solusi demi keuntungan bersama.

Keberhasilan kerjasama sangat bergantung oleh komitmen yang seimbang antar mitra. Masing- masing mitra menyadari bahwa kemitraan bukanlah peluang untuk merugikan salah satu pihak, namun dengan kemitraan ditujukan untuk

memperoleh keuntungan bersama pihak-pihak yang bermitra. Beberapa unsur pokok yang terkandung dalam kemitraan diantaranya yaitu

a. Kerjasama Usaha

Kerjasama usaha dalam kemitraan yang dibangun antar pihak yang bermitra baik itu antara perusahaan besar dengan perusahaan menengah ataupun perusahaan kecil memiliki kesetaraan derajat. Kedudukan pihak-pihak yang bermitra apabila melakukan kerjasama usaha berarti memiliki kewajiban dan hak berdasar apa saja yang telah disepakati bersama. Tidak ada pihak yang dirugikan atau memiliki tingkat yang lebih tinggi sehingga mampu mengeksploitasi mitranya.

b. Hubungan Antara Pengusaha Besar atau Menengah dengan Pengusaha Kecil

Hubungan kemitraan yang terjadi antara perusahaan besar dengan perusahaan menengah atau perusahaan kecil adalah saling menguntungkan. Perusahaan kecil akan menjadi berkembang dan tangguh dalam persaingan pasar dengan adanya kerjasama usaha melalui kemitraan. Hubungan yang saling menguntungkan ini bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan.

c. Pembinaan dan Pengembangan

Hubungan kemitraan antara pengusaha besar dan pengusaha kecil dilengkapi dengan adanya pembinaan dan pengembangan. Hal inilah yang membedakan antara hubungan dagang biasa dengan kemitraan. Pembinaan dan pengembangan dalam kemitraan diantaranya yaitu pembinaan dalam mengakses modal, manajemen usaha, peningkatan SDM, manajemen produksi, pembinaan mutu, pengembangan aspek kelembagaan, fasilitas alokasi dan investasi.

d. Prinsip Saling Memerlukan, Memperkuat dan Menguntungkan

Prinsip saling memerlukan dapat dilihat dari kebutuhan perusahaan besar untuk mencapai target yang telah ditetapkan namun memiliki tenaga kerja yang kecil, dapat menjalin mitra dengan perusahaan kecil dan menggunakan tenaga perusahaan tersebut. Sebaliknya, perusahaan kecil yang biasanya terkendala pada modal namun membutuhkan sarana produksi untuk menjalankan usahanya, maka perusahaan kecil sangat bergantung kepada perusahaan besar sehingga bisa mendapatkan bantuan modal serta sarana produksi. Prinsip saling memperkuat

terjadi karena kedua pihak yang saling bermitra menginginkan nilai tambah yang diperoleh dari hasil kemitraannya, sehingga masing-masing pihak berupaya untuk mewujudkan nilai tambah tersebut dengan memperkuat keunggulan yang dimilikinya, menutupi kekurangan mitranya, dan saling bersinergi untuk mendapatkan pasar. Prinsip saling menguntungkan tentu merupakan suatu yang ingin dicapai dalam kemitraan. Pada kemitraan usaha terutama sekali terhadap hubungan timbal balik, adanya pembagian risiko dan keuntungan proporsional, disinilah letak karakter dari kemitraan usaha tersebut berpedoman ada kesejajaran kedudukan bagi setiap pihak maka tidak ada pihak yang tereksplotasi dan dirugikan tetapi justru tercipta saling percaya sehingga dapat meningkatkan keuntungan melalui pengembangan usahanya (Januar, 2006).

2.2.7 Game Theory

Game Theory merupakan penjelasan mengenai indikasi kemungkinan strategi yang dilakukan dalam suatu permainan. Hal R.Varian (1993:473) dalam bukunya ‘Intermediate Microeconomics A Modern Approach Third Edition’ menjelaskan bahwa dalam setiap permainan pasti melibatkan banyak pemain dan banyak strategi. Namun dalam hal ini permainan hanya dimainkan oleh dua pemain untuk memudahkan dalam memahami ‘The Payoff Matrix of a Game’.

Sebuah permainan yang melibatkan dua pemain, masing-masing akan memilih strategi terbaiknya dalam bermain. Kedua pemain dalam sebuah permainan akan memiliki strategi dominan yang dilakukan. Strategi tersebut adalah strategi yang paling menguntungkan bagi dirinya tanpa memperhatikan strategi pemain lainnya. Berikut merupakan tabel ‘matrix payoff of a game’.

Tabel 2.1 A Payoff Matrix of a Game

		Player B	
		Left	Right
Player A	Top	1,2	0,1
	Bottom	2,1	1,0

Melalui matriks tersebut dapat diketahui bahwa strategi terbaik pemain A adalah memilih ‘Bottom’ tanpa memperhatikan strategi yang dipilih oleh pemain

B. Begitu pula pada pemain B, ia akan memilih 'Left' ketika melakukan permainan tersebut. Strategi tersebut adalah strategi terbaik untuk memenangkan suatu permainan.

Strategi terbaik pasti dilakukan dalam setiap kondisi. Begitu pula pada salah satu model yang diperkenalkan dalam Game Theory yaitu The Prisoner's Dilemma. Model tersebut menggambarkan kondisi dua tersangka pelaku kejahatan yang diperiksa secara terpisah. Kedua pelaku tersebut memiliki dua pilihan yang sama yaitu mengaku atau tidak. Polisi menyatakan bahwa ketika salah satu dari keduanya mengaku, maka tidak ada hukuman bagi yang mengaku dan 6 bulan hukuman bagi yang tidak mengaku. Jika keduanya tidak mengaku, maka akan menjalankan hukuman selama 1 bulan. Jika keduanya mengaku, maka diberikan hukuman 3 bulan. Keadaan pilihan yang sulit bagi kedua pelaku kejahatan. Kekhawatiran akan muncul dari kedua tawanan, strategi yang aman dan dominan akan dilakukan adalah mengaku keduanya. Berikut merupakan konsep matrix payoff 'The Prisoner's Dilemma'.

Tabel 2.2 Konsep The Prisoner's Dilemma

		Player B	
		Left	Right
Player A	Top	-3,-3	0,-6
	Bottom	-6,0	-1,-1

Menurut Rondhi dan Aji (2015:210) teori prisoner's dilemma juga berlaku pada dua perusahaan yang telah melakukan kesepakatan bisnis. Kedua perusahaan telah sepakat untuk memproduksi 250 sepeda motor. Meski telah memiliki kesepakatan di awal, namun setiap perusahaan berstrategi untuk meningkatkan keuntungan dengan cara menambah jumlah sepeda motor di pasar. Kondisi itulah yang kemudian disebut keseimbangan nash. Keseimbangan nash menjelaskan situasi ketika kedua pelaku ekonomi saling berinteraksi dan masing-masing memilih strategi terbaiknya terkait dengan strategi pelaku lain. Berikut merupakan ilustrasi prisoner's dilemma pada kedua produsen yang saling bermitra di pasar oligopoli.

Tabel 2.3 Ilustrasi prisoner's dilemma

		Produsen B	
		Left	Right
Produsen A	Top	-3,-3	0,-6
	Bottom	-6,0	-1,-1

Total keuntungan perusahaan 4 milyar, namun ketika mereka melakukan kemitraan maka keuntungan yang didapat adalah 2 milyar. Jika salah satu perusahaan mengingkari perjanjian, maka keuntungan perusahaan adalah 3 milyar dibanding 1 milyar. Ketika keduanya menyalahi kesepakatan, maka keuntungan yang diperoleh adalah 1 milyar.

2.2.8 Konsep Informasi Asimetris

Informasi asimetris merupakan kondisi ketidaksetaraan informasi atau pengetahuan yang didapat oleh pelaku-pelaku untuk melakukan transaksi di pasar (Yustika, 2008: 105). Informasi asimetris terjadi dalam setiap transaksi termasuk dalam kontrak atau kemitraan. Kemitraan yang dilakukan diharap memiliki kondisi dengan informasi yang lengkap antar mitra, karena hal tersebut sangat membantu untuk mencapai kemitraan yang efektif. Kenyataan yang terjadi dalam praktik kontrak atau kemitraan tidak demikian, banyak informasi yang hanya diketahui salah satu pihak. Yustika (2008: 80) menyatakan bahwa fakta yang terjadi pada setiap informasi, kompetisi, sistem kontrak dan jual-beli sangat asimetris.

Informasi asimetris juga dikemukakan oleh Scott dalam Lisa (2012) yang mengemukakan bahwa ada 2 macam asimetri informasi diantaranya yaitu *adverse selection* dan *moral hazard*. *Adverse selection*, merupakan pengetahuan yang dimiliki beberapa orang tertentu tentang keadaan dan prospek perusahaan dibanding investor atau pihak dari luar, dan tidak menyampaikan fakta atau informasi seluruhnya kepada investor atau pihak dari luar. *Moral hazard*, merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer yang tidak diketahui seluruhnya oleh pemegang saham maupun investor. Terdapat probabilitas bagi manajer untuk melakukan tindakan diluar pengetahuan pemegang saham yang melanggar kontrak dan mungkin tidak dibenarkan menurut norma atau etika.

Akerlof (1970) dalam judulnya “The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism”, menjelaskan asimetri informasi melalui perumpamaan penjualan mobil bekas yang harus dijual serupa dengan mobil baru. Mobil bekas diperbaiki sehingga tampak seperti mobil yang baru. Konsumen tidak akan mengerti, apakah mobil yang akan dibeli merupakan mobil baru atau mobil yang bekas. Perusahaan produsen mobil tersebut yang benar-benar mengetahui informasi lebih lengkap mengenai mobil yang dipasarkan. Kondisi informasi yang sangat asimetri menyebabkan salah satu pihak yang memiliki informasi lebih banyak mampu melakukan pelanggaran dan pihak yang minim informasi, dengan mudah akan dirugikan.

2.2.9 Konsep Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan persepsi tentang kinerja (atau hasil) dari suatu produk dengan harapan yang dimiliki. Kepuasan pelanggan terjadi apabila kinerja yang dilakukan menyamai harapan, dan apabila kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas. Sebaliknya jika kinerja gagal memenuhi harapan, maka pelanggan akan kecewa (Kotler *et al.*, 2003:68). Menurut Supranto (2011: 233), tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika perusahaan menaikkan harapan terlalu tinggi, pembeli cenderung akan kecewa. Jika perusahaan menetapkan harapan yang terlalu rendah, pembeli sedikit yang tertarik, sekalipun barang tersebut memuaskan bagi pembelinya. Harapan, kinerja, dan kepuasan dapat dijelaskan pada tabel 2.4.

Tabel 2.4 *Expectations, Performance and Satisfactions*

<i>Perceived Performance Relative to Expectation</i>	<i>Expectation Level</i>	
	<i>Below Desired Performance</i>	<i>Above Minimum Desired Performance</i>
<i>Better</i>	<i>Satisfaction*</i>	<i>Satisfaction / Commitment</i>
<i>Same</i>	<i>Non Satisfaction</i>	<i>Satisfaction</i>
<i>Worse</i>	<i>Dissatisfaction</i>	<i>Dissatisfaction</i>

**assuming the perceived performance surpasses the minimum decision level*

Sumber: Hawkins dalam Supranto Edisi 2, (2011:237)

Tabel 2.4 menunjukkan bahwa suatu atribut yang memiliki *performance* rendah pada umumnya tidak akan menimbulkan kepuasan atau kekecewaan namun menimbulkan “*non satisfaction*” sebagai penggantinya. *Non satisfaction* berarti pelanggan tidak mungkin merasa kecewa atau “*engage in complaint behavior*”, namun tidak dapat dipungkiri jika pelanggan akan mencari alternatif yang lebih baik untuk selanjutnya. Pelanggan pada umumnya ingin dimengerti, dibantu, dan dicarikan solusi oleh perusahaan, sehingga memandang enteng keluhan akan memperburuk citra perusahaan karena pelanggan merasa tidak puas (Rangkuti, 2017).

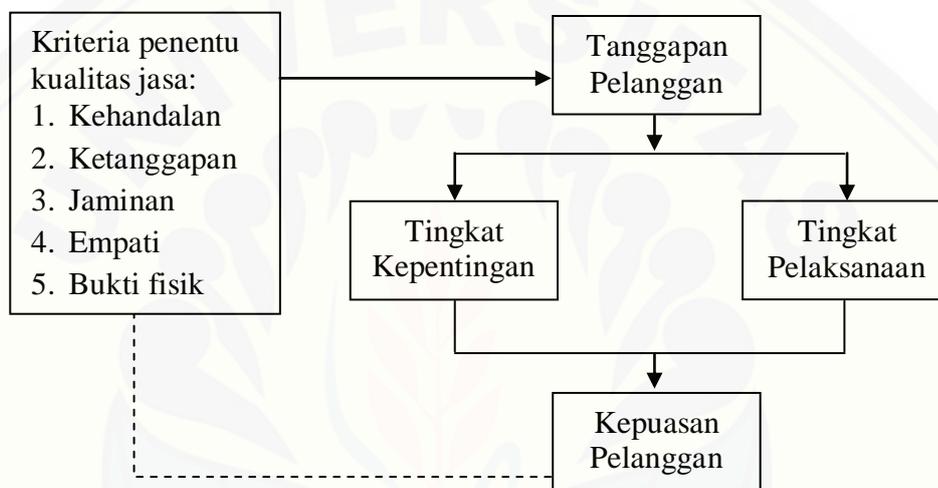
Kepuasan pelanggan menjadi kunci berkembangnya perusahaan. Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat diantaranya yaitu reputasi perusahaan semakin meningkat, hubungan perusahaan dengan pelanggan semakin baik, dan memiliki banyak pelanggan yang loyal terhadap perusahaan (Rangkuti, 2017). Pelanggan yang puas akan memiliki kesetiaan lebih lama, memberi komentar yang baik terhadap perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga. Kepuasan pelanggan menurut Supranto (2011:237) dapat diperhatikan dari ciri-ciri berikut.

1. Membeli berkali-kali minimum 3 kali
2. Mengajak orang lain membeli
3. Membicarakan hal-hal yang baik mengenai produk/ merk kepada orang lain, hal tersebut merupakan bentuk promosi gratis.

Kepuasan pelanggan akan menimbulkan ikatan emosional antara pelanggan dengan perusahaan sehingga mampu tercipta loyalitas pelanggan. Kotler *et al* (2003:69), kunci untuk menghasilkan loyalitas pelanggan yaitu dengan cara memberikan tawaran nilai yang tinggi. Tawaran nilai yang tinggi atau kompetitif ditujukan kepada pelanggan. Contoh tawaran nilai diantaranya yaitu adanya jaminan garansi, keamanan, pelayanan, dan sebagainya. Cara perusahaan untuk tetap unggul yaitu dengan memberikan produk/jasa kepada pelanggan dengan kualitas yang lebih baik dari pesaing dan dilakukan secara konsisten.

Evaluasi tindakan penentu kepuasan dan kekecewaan yang dilakukan oleh pesaing hanya menempati sebagian kecil ruang. Sebagian besar pelanggan beralih

akibat beberapa alasan diantaranya yaitu 44% kesalahan perusahaan, 34% pelayanan yang tidak berpengalaman, 30% harga, 21% lokasi yang tidak menyenangkan, 17% melayani dengan respon negatif, 10% pengaruh pesaing, 7% etika, 6% pergantian pelayan. Menurut Kotler dalam Supranto (2011: 238) penentu kepuasan dan kekecewaan berdasar faktor utama dalam proses evaluasi yaitu setiap perusahaan harus memenuhi dimensi produk dan performasi jasa. Berikut merupakan lima kriteria penentu untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.



Gambar 2.1 Lima kriteria penentu kualitas jasa

Menurut Kotler (2012:284) lima dimensi kualitas jasa yang harus dipenuhi yaitu “*Tangibles* (Bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan)”.

1. Bukti Fisik merupakan penampilan fisik dari perusahaan seperti penampilan fasilitas secara fisik, peralatan, kebersihan, kerapian dan media komunikasi.
2. Empati merupakan kesediaan perusahaan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Dimensi empati ini merupakan gabungan dari dimensi sebagai berikut.
 - a. Akses (*access*), meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.

- c. Pemahaman pada pelanggan (*understanding the customer*), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
3. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Ketanggapan merupakan daya tanggap perusahaan dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan dan memberikan jasa dengan sigap dan cepat dalam melayani dan menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.
5. Jaminan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberi jaminan pelayanan sehingga mampu mendapatkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. dimensi ini merupakan gabungan dari aspek-aspek berikut.
 - a. Kompetensi (*competence*), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.
 - b. Kesopanan (*courtesy*), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap karyawan.
 - c. Kredibilitas (*credibility*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan.
 - d. Keamanan (*security*), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman pada pelanggan.

Menurut Umar, Husein (2003), terdapat beberapa konsep yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan. Berikut ini enam konsep umum yang dapat dipakai dalam pengukuran kepuasan pelanggan.

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Menanyakan pelanggan tingkat kepuasan atas jasa serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari pesaing.
2. Dimensi kepuasan pelanggan diukur melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item

spesifik yang sama. Keempat, meminta pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang menurut mereka ada di kelompok penting dalam menilai kepuasan pelanggan keseluruhan.

3. Konfirmasi harapan. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual jasa yang dijual perusahaan.
4. Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang atas jasa yang sama yang dia konsumsi.
5. Kesiediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting apalagi bagi jasa yang pembelian ulangnya relatif sama, seperti jasa pendidikan tinggi.
6. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal keberatan pada biaya garansi, isu yang negatif, serta keluhan atas ketidakpuasan.

2.2.10 Konsep Skala Likert

Penyusunan instrumen penelitian memiliki indikator-indikator yang dijadikan sebagai pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner. Indikator tersebut dikembangkan melalui faktor-faktornya. Terdapat 4 skala pengukuran yang menjadi alternatif untuk jawaban setiap indikator. Keempat skala tersebut dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan diantaranya yaitu skala Likert, Guttman, Bogardus, Throstone, Stipel, Rank-Order, Paired-Comparasion dan Semantic Differential. Skala Likert berhubungan dengan pernyataan mengenai sikap seseorang dalam suatu keadaan. Pernyataan tersebut diukur dari setuju hingga tidak setuju, senang sampai tidak senang, puas sampai tidak puas, atau baik sampai tidak baik (Umar, 2003:98).

Sugiyono (2016:94), skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan pada tahun 1932 oleh Likert. Skala Likert memiliki empat atau lebih butir pertanyaan yang dapat merepresentasikan sifat individu, misalnya pengetahuan, sikap dan perilaku. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang terhadap fenomena sosial. Fenomena sosial yang

telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti disebut sebagai variabel penelitian. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun butir-butir instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap butir instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Berikut merupakan tabel 2.4 Skala Likert.

Tabel 2.4 Skala Likert

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kinerja	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

Sumber: Supranto (2011:240)

2.2.11 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasar tingkat kepentingan dari produk/jasa yang diberikan (Syukri, 2014:112). Menurut Santoso (2006), Indeks Kepuasan Pelanggan menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk/jasa. Nilai indeks semakin besar apabila kinerja sebuah perusahaan akan produk/jasa semakin memuaskan pelanggan. Pengukuran CSI sangat dibutuhkan karena hasil pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan seberapa besar upaya peningkatan pelayanan kepada pelanggan. Tingkat kepuasan secara menyeluruh dapat dilihat melalui kriteria tingkat kepuasan pelanggan, dengan memperhatikan atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan masing-masing. Hasil yang diperoleh dari analisis CSI yaitu presentase kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Menurut Supranto (2011:242), metode pengukuran CSI memiliki beberapa tahap yang dapat dijelaskan 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

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

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

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF) yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau Mean Importance Score (MIS) masing-masing atribut menjadi persentase (%). *Weight Factors* (WF) dapat diketahui melalui rumus berikut.

$$\text{WFi} = 1 + \frac{\text{MIS}_i}{\sum_{i=1}^p \text{MIS}_i} \times 100\%$$

Keterangan:

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS) yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja atau *Mean Satisfaction score* (MSS) pada masing-masing atribut dengan *Weight Factors* (WF) masing-masing atribut. *Weight Score* (WS) dapat dihitung melalui rumus berikut.

$$\text{WS}_i = \text{WFi} \times \text{MSS}_i$$

Keterangan:

i = atribut ke-i

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

$$\text{WAT} = \text{WS}_1 + \text{WS}_2 + \text{WS}_3 + \dots + \text{WS}_n$$

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

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

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan. Kepuasan tertinggi dicapai apabila CSI menunjukkan 100%.

Rentang kepuasan berkisar antara 0-100%. Skala linear numerik, pertama-tama dapat dicari melalui rentang skala (RS) dengan rumus:

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

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

Keterangan:

RS = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas atau kategori yang akan dibuat

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

Tabel 2.5 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: Prasetia (2016)

2.2.12 *Importance and Performance Analysis* (IPA)

Supranto (2011:232) menyatakan bahwa *Importance and Performance Analysis* merupakan metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari suatu perusahaan. Menurut Ruhimat (2008:46), menjelaskan bahwa *Importance and Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik untuk mengatur atribut dan tingkat kepentingan. Analisis IPA juga digunakan untuk mengembangkan program pemasaran yang efektif. Metode IPA memiliki fungsi utama yaitu untuk memberikan informasi yang berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka. Analisis IPA menunjukkan faktor-faktor pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat diperoleh. IPA adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja apa saja yang penting untuk memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).

Dua variabel yang digunakan dalam pemetaan kinerja dan kepentingan yaitu dengan variabel X yang menunjukkan tingkat kinerja pelayanan yang dialami,

sedangkan variabel Y menunjukkan tingkat harapan. Rumus yang digunakan untuk menentukan posisi atribut adalah sebagai berikut.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} + 100\%$$

Bobot penilaian atribut pelayanan setiap responden (X_i) dan bobot penilaian kepentingan setiap responden (Y_i) dihitung rata-rata kemudian diformulasikan dalam diagram kartesius. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ditunjukkan dengan sumbu Y, sedangkan skor rata-rata penilaian terhadap kinerja ditunjukkan dengan sumbu X. Rumus perhitungan adalah sebagai berikut.

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

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

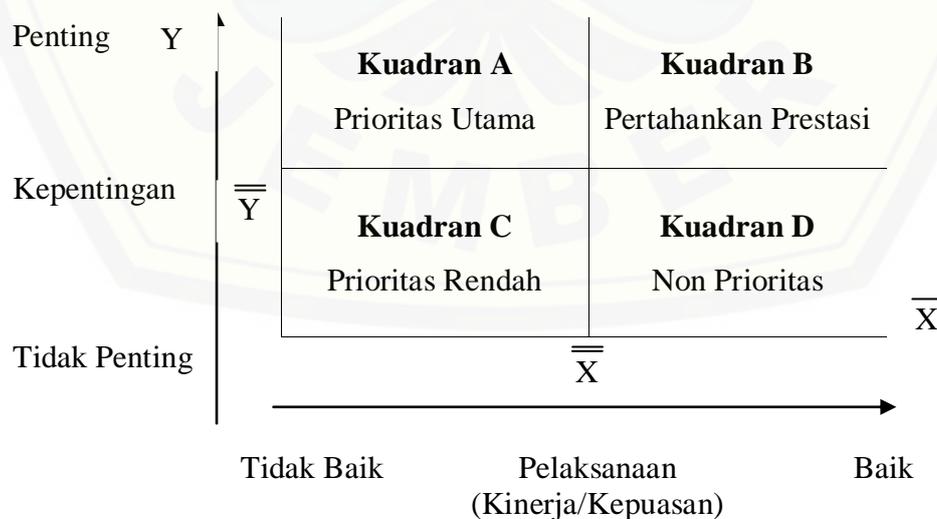
Keterangan:

\bar{X} = bobot rata-rata kinerja

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

n = jumlah responden

Diagram kartesius (*Importance Performance Analysis*) terdiri dari 4 kuadran. Penilaian tingkat kinerja dari responden akan ditempatkan pada sumbu X dan penilaian tingkat kepentingan berada pada sumbu Y. Perpotongan sumbunya merupakan nilai rata-rata total dari skor kinerja dan total dari skor kepentingan. Berikut merupakan diagram kartesius (*Importance Performance Analysis*).



Gambar 2.2 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.

d. Kuadran D (Non Prioritas)

Pelaksanaan/kinerja perusahaan sudah dilakukan dengan sangat baik dan tingkat kepuasan pelanggan tinggi, namun pengaruh yang diberikan terhadap pelanggan kurang penting. Kondisi dalam keadaan berlebihan sehingga langkah yang harus dilakukan yaitu atribut dapat dikurangi guna menghemat biaya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Tebu merupakan salah satu komoditas yang termasuk dalam subsektor perkebunan. Tanaman tebu tergolong tanaman musiman sebab memiliki masa produksi yang cepat. Tanaman Tebu merupakan salah satu komoditas unggulan yang banyak dikembangkan dalam perkebunan rakyat. Tanaman perkebunan tebu nasional memiliki peranan penting. Mengingat permintaan tebu yang terus

meningkat akibat konsumsi gula dalam negeri yang tidak pernah menurun. Kebutuhan gula nasional yang tinggi tidak diimbangi dengan ketersediaan bahan baku yang memadai. Ketersediaan tebu tetap saja tidak mampu mencukupi kebutuhan nasional. Produktivitas tebu yang rendah disebabkan berbagai faktor dan permasalahan yang kerap sekali terjadi dalam pertebuan nasional, salah satunya yaitu modal petani yang terbatas.

Kemitraan menjadi salah satu upaya pemerintah disamping untuk meningkatkan harga tawar petani, juga untuk mendobrak produktivitas dan menghapuskan kendala mengenai modal petani. Kemitraan yang dijalin antara petani dengan pabrik gula akan mempermudah petani untuk menjual hasil perkebunan tebunya kepada perusahaan mitranya. Begitu pula perusahaan mitra atau pabrik gula yang diharapkan dapat memperoleh bahan baku gula dengan mudah. Ternyata pada kenyataannya tidak demikian. Tingginya permintaan tebu, dengan daya tawar beli yang tinggi mengakibatkan adanya persaingan untuk mendapatkan tebu diantara pembeli. Petani mitra yang seharusnya menepati perjanjian kemitraan dengan memenuhi segala kewajiban terhadap mitranya, mulai tidak patuh terhadap kesepakatan yang dibuat. Petani tidak menjual keseluruhan hasil perkebunan tebu kepada pabrik gula sebagai mitranya. Kecenderungan petani tebu menjual hasil perkebunan tebu kepada pihak lain.

Kemitraan juga dilakukan oleh Pabrik Gula Semboro, Kabupaten Jember. Pabrik Gula Semboro merupakan naungan dari PT Perkebunan Nusantara XI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Pabrik Gula Semboro memiliki kapasitas 7.000 TCD. Pasokan bahan baku didominasi oleh dari petani rakyat, dengan lahan penanaman tebu sendiri dan lahan sewa. Kemitraan yang dilakukan antara petani tebu dengan Pabrik Gula pada umumnya menggunakan pola kemitraan inti-plasma yang dimana dalam pola kemitraan inti plasma. Pola kemitraan diketahui dari peran masing-masing mitra dalam proses kemitraan, baik dalam pengambilan hak maupun pemenuhan kewajiban. Proses pelaksanaan kemitraan dimulai dari pemenuhan persyaratan, kemudian melalui prosedur penerimaan mitra mulai dari pendaftaran, hingga pembayaran kredit.

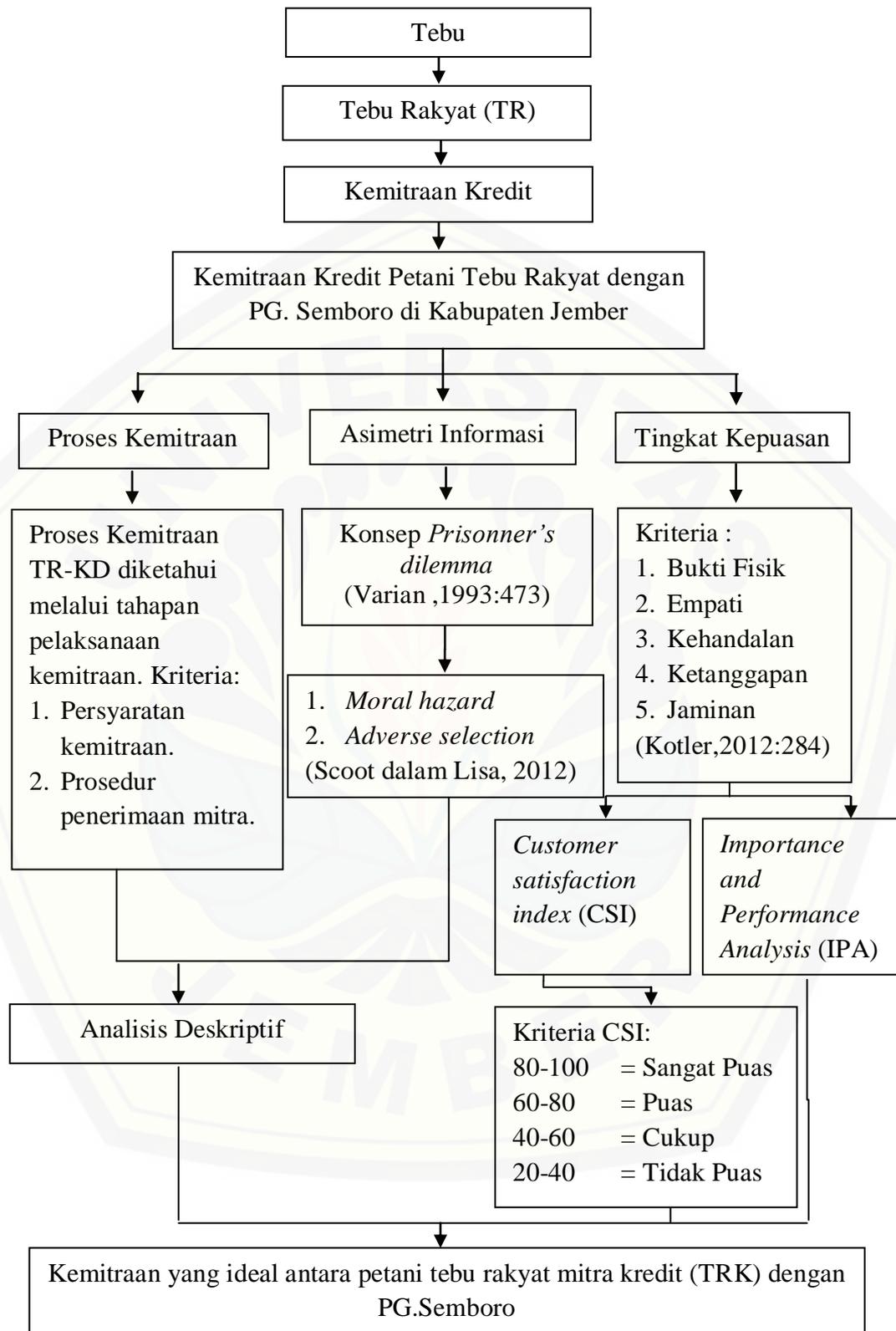
Pabrik Gula pada umumnya yang berperan sebagai mitra inti memiliki dominansi lebih besar terhadap perjanjian kemitraan dengan petani, sedangkan petani sebagai plasma, cenderung hanya bisa menerima atau menolak kontrak dan mematuhi aturan yang dibuat pihak inti apabila telah menerima kontrak. Kemitraan tersebut berpotensi memunculkan adanya asimetri informasi antar pihak yang bermitra. Asimetri informasi merupakan ketidaksetaraan informasi yang dimiliki antar pihak yang melakukan kemitraan dengan menyetujui kontrak. Asimetri informasi yang terjadi dapat berupa *adverse selection* dan *moral hazard*. *Moral hazard* berdasarkan penelitian terdahulu oleh Kurniadi dengan judul “Kelembagaan Kemitraan Pengelolaan Hutan Rakyat di Provinsi Jawa Barat” pada tahun 2013, hasil penelitian menunjukkan bahwa kemitraan dipengaruhi oleh hubungan sosial para pihak, kepatuhan terhadap kesepakatan, pengawasan dan sanksi pelanggaran. Perjanjian kesepakatan kemitraan pengelolaan hutan rakyat di Kabupaten Garut dan Kabupaten Tasikmalaya dibuat dengan perjanjian formal, namun terjadi ketidak seimbangan antara hak dan kewajiban kedua belah pihak yang dapat berpotensi memunculkan *moral hazard*. Kinerja kelembagaan kemitraan di Kabupaten Tasikmalaya terdapat masalah ketidak patuhan terhadap kesepakatan (*moral hazard*), kurangnya pengawasan terhadap pelanggaran, serta tidak adanya sanksi pelanggaran dari kedua belah pihak walaupun tercantum pada perjanjian kesepakatan. Perjanjian kesepakatan pada akhirnya tidak bermakna sebagai pengawal kemitraan, dan karena biaya keagenan semakin tinggi maka kemitraan cenderung akan gagal. *Moral hazard* diketahui melalui beberapa indikator diantaranya yaitu keseimbangan antara hak dan kewajiban, kepatuhan petani terhadap kesepakatan, pengawasan terhadap mitra, penegakan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi.

Adverse selection merupakan seleksi yang merugikan salah satu pihak dikarenakan satu pihak memiliki informasi yang lebih baik sempurna dibanding dengan pihak lainnya. Berdasar penelitian terdahulu oleh Sulistyowati tahun 2015 dengan judul “Kajian Rantai Pasok Mangga Ke Pasar Ekspor dan Kolaborasi diantara Pelaku Kemitraan” menunjukkan Asimetris terjadi pada aliran informasi. Aliran informasi pada mangga seharusnya terjalin secara dua arah, namun

kenyataannya petani selalu menjadi pihak yang dirugikan. Petani tidak dapat mengetahui perkembangan harga pasar, juga kemana mangga tersebut akan dipasarkan. *Adverse selection* diketahui melalui beberapa indikator seleksi penetapan besar nominal bantuan kredit yang diberikan, pemasaran gula setelah giling dan ketepatan pencairan DO kepada petani.

Mengetahui tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit terhadap kemitraan dengan PG Semboro sangat dibutuhkan untuk kemitraan yang berkelanjutan. Tingkat kepuasan petani dapat diukur dengan menggunakan 5 kriteria yang terdiri yaitu *Tangibles* (Bukti fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan). Bukti fisik terdiri dari jumlah dana kredit yang diberikan. Kehandalan terdiri dari jumlah dana kredit yang diberikan. Ketanggapan terdiri dari prosedur pengajuan kredit, respon terhadap keluhan, proses pencairan dana kredit, pengaturan waktu giling. Jaminan terdiri dari komunikasi dengan pihak PG, informasi rendemen penentuan kualitas tebu, waktu pembayaran gula, profit sharing gula, persyaratan pengajuan kredit. Empati terdiri dari frekuensi bimbingan teknis. Atribut yang ada dianalisis menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction index* (CSI).

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka tujuan yang diharapkan adalah peningkatan kinerja PG. Semboro terhadap kemitraan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan P.G Semboro Kabupaten Jember sehingga tercipta kemitraan yang saling menguntungkan diantara kedua belah pihak. Kerangka pemikiran pada penelitian ini disajikan pada skema kerangka pemikiran Gambar 2.3.



Gambar 2.3 Skema Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

1. Tingkat Kepuasan Petani tebu rakyat mitra kredit di PG.Semboro Kabupaten Jember termasuk dalam kategori puas.



BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penentuan Daerah Penelitian

Metode penentuan daerah penelitian dilakukan secara *purposive method*, yaitu PG. Semboro, Kabupaten Jember. *Purposive method* yaitu pemilihan daerah berdasar pertimbangan dan tujuan tertentu agar data yang diperoleh bisa lebih representatif (Sugiyono, 2009). Pemilihan metode ini berdasarkan atas tujuan peneliti. Lokasi PG Semboro PT Perkebunan Nusantara XI berdasar pertimbangan berikut.

1. PT Perkebunan Nusantara XI merupakan produksi penghasil gula tertinggi kedua setelah PTPN X dalam perusahaan gula BUMN pada tahun 2018.
2. PG Semboro merupakan pabrik gula dengan kapasitas giling terbesar kedua dari seluruh pabrik gula dibawah naungan PT Perkebunan Nusantara XI.
3. 90% pasokan tebu PG Semboro berasal dari kemitraan dengan petani tebu rakyat.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif dan analitik. Metode deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan gambaran sistematis dan terstruktur mengenai suatu fenomena. Menurut Nasir (2009) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif adalah suatu metode yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri. Metode deskriptif digunakan untuk menyelesaikan rumusan masalah yang pertama yaitu proses kemitraan dan asimetri informasi pada kemitraan petani tebu di PG. Semboro Kabupaten Jember.

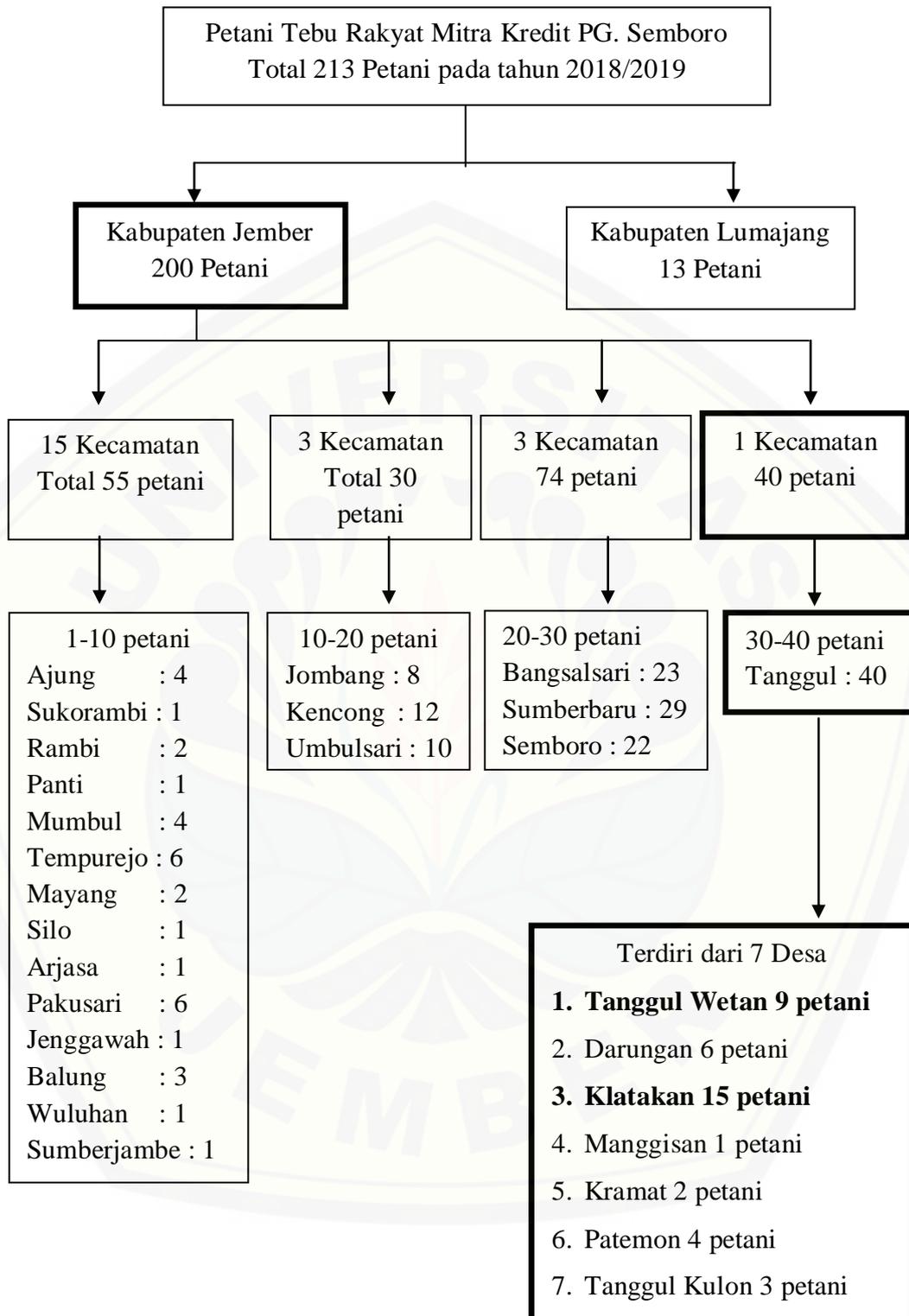
Penelitian analitik digunakan untuk menganalisa dinamika hubungan antar fenomena. Metode penelitian analitik digunakan untuk menganalisa hubungan antar fenomena. Analisis data yang dibuat nantinya dapat diinterpretasikan dan digeneralisasi. Orientasi metode analitik yaitu mengenai pemecahan masalah.

Penggunaan metode ini dalam penelitian berfungsi untuk menganalisis tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit pada kemitraan yang dilakukan dengan PG. Semboro Kabupaten Jember.

3.3 Metode Pengambilan Contoh

Metode pengambilan contoh yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan suatu metode penentuan responden berdasar pemilihan dan kriteria tertentu sehingga dapat memberikan data dengan akurat. Menurut Sugiyono (2012: 85), teknik *purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan dipilih berdasar kriteria tertentu yang dipandang dapat memberikan data yang maksimal. Responden yang dipilih yaitu responden yang mengetahui informasi kemitraan petani dengan PG secara umum dan menyeluruh seperti asisten tanaman dan mandor tanaman PG Semboro Kabupaten Jember.

Peneliti dalam hal ini, membatasi wilayah pengambilan sampel berdasarkan jumlah petani tebu mitra kredit terbanyak. Total keseluruhan petani tebu rakyat mitra kredit PG. Semboro tahun 2018/2019 adalah sebanyak 213 petani. Petani tebu rakyat mitra kredit terbanyak berada di Kabupaten Jember dengan jumlah 200 petani. Kabupaten Jember terdiri dari 22 kecamatan, yang kemudian digolongkan berdasar jumlah petani tebu mitra kredit di wilayah tersebut. Jumlah petani digolongkan menjadi 4 diantaranya yaitu kecamatan yang memiliki jumlah petani < 10, 10-20 petani, 20-30 petani, dan 30-40 petani. Berdasarkan keempat golongan tersebut maka dapat dipilih kecamatan dengan jumlah petani tebu rakyat mitra kredit terbanyak yaitu 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. Berikut merupakan penentuan daerah sampel untuk petani tebu rakyat mitra kredit PG Semboro.



Gambar 3.1 Penentuan Wilayah Sampel

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti dalam memperoleh data. Metode pengumpulan data dapat berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung peneliti saat di lapang. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui media perantara dengan data yang dikumpulkan merupakan data yang relevan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara. Metode pengumpulan data juga menggunakan observasi dan dokumentasi. Wawancara, observasi dan dokumentasi dilakukan untuk mengetahui data primer dari usahatani tebu petani mitra. Metode pengumpulan data yang akan digunakan dijelaskan berikut.

1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data di lapang. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui proses kemitraan serta mengidentifikasi ada tidaknya asimetris informasi yang terjadi dalam setiap proses kemitraan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG. Semboro Kabupaten Jember. Menurut Sugiyono (2014), observasi merupakan dasar ilmu pengetahuan berupa pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung pada objek dan kondisi penelitian di daerah penelitian. Observasi dilakukan secara langsung dan sistematis.

2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi serta pengumpulan data. Wawancara dilakukan kepada narasumber yang telah dipilih secara sengaja, dan memiliki data-data untuk melengkapi penelitian ini. Data yang ingin didapatkan pada penelitian ini yaitu data mengenai proses kemitraan dan kepuasan kemitraan yang dirasakan petani tebu rakyat kredit di PG. Semboro Kabupaten Jember. Narasumber dipilih berdasarkan kriteria-

kriteria tertentu. Wawancara dilakukan menggunakan wawancara terstruktur dengan instrumen penelitian berupa pertanyaan pertanyaan tertulis (Sugiyono,

2012). Narasumber diberikan pertanyaan secara langsung berdasarkan daftar pertanyaan lapang serta kuisioner untuk menggali informasi yang ada di lapang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang digunakan sebagai penguat dari ulasan penelitian. Data dokumentasi yaitu berupa penggunaan jurnal-jurnal penunjang, data BPS, Direktorat Jendral Perkebunan dan Kementerian Pertanian. Dokumentasi lapang berupa surat-surat kemitraan atau suatu yang berkaitan dengan pola dan proses kemitraan dan lain sebagainya.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini juga menggunakan data sekunder yaitu studi pustaka. Studi pustaka merupakan teknik pegumpulan data dengan menjadikan berbagai buku, literatur, catatan, serta jurnal yang berkaitan dengan masalah yang ingin di pecahkan sebagai informasi atau referensi tambahan. Menggunakan metode studi pustaka dapat dihasilkan berbagai teori-teori. Pada metode studi pustaka akan di dapatkan data sekunder dari beberapa buku atau literatur yang berkaitan Data sekunder yang digunakan yaitu data-data yang berasal dari BPS, buku dan jurnal-jurnal yang terkait.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang penting dalam metode ilmiah karena dengan menganalisis data, sangat bermanfaat dalam pemecahan masalah penelitian dan dapat menghasilkan ide-ide untuk pengembangan selanjutnya. Analisis yang digunakan mengacu pada rumusan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah kemitraan yang berkelanjutan antara petani mitra dengan PG Semboro Kabupaten Jember.

Permasalahan yang diangkat pada penelitian adalah proses kemitraan, asimetri informasi yang terjadi pada kemitraan antara petani tebu mitra dengan PG. Semboro serta tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit terhadap kemitraan yang dilakukan. Penyelesaian permasalahan pertama dan kedua diselesaikan menggunakan analisis deskriptif, sedangkan permasalahan ketiga diselesaikan menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA) dan *Customer satisfaction index* (CSI).

Rumusan masalah pertama mengenai proses kemitraan diketahui berdasarkan langkah- langkah kerjasama yang dilakukan mulai dari pemilihan kontrak hingga terjadi proses kemitraan. Pendaftaran, melakukan perjanjian, pengajuan kredit, dan pembayaran kredit harus diulas lebih dalam untuk mengetahui setiap proses kemitraan yang terjadi. Rumusan masalah kedua juga dianalisis menggunakan deskriptif. Analisis deskriptif menggunakan wawancara dan observasi untuk mengetahui informasi mana yang berlangsung secara asimetris. Asimetri informasi yang terjadi pada kemitraan antara petani mitra dengan PG. Semboro diamati melalui interaksi antar pelaku dalam setiap prosesnya. Asimetri informasi diketahui dari mengidentifikasi ada tidaknya *Adverse Selection* dan *Moral Hazard* dalam proses kemitraan. *Adverse Selection* pada proses kemitraan yaitu pada seleksi penetapan besar jumlah nominal bantuan kredit yang diberikan kepada petani mitra kredit. *Moral hazard* yang terjadi di PG. Semboro Kabupaten Jember berdasar dengan indikator keseimbangan antara hak dan kewajiban, kepatuhan petani terhadap kesepakatan, pengawasan terhadap mitra, penegakan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi.

Rumusan masalah ketiga 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 3.1 berikut.

Tabel 3.1 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 	4. Jumlah dana kredit yang diberikan

No	Dimensi	Atribut Kepuasan	Urutan Atribut Kepuasan Berdasarkan Prosedur Kemitraan
5.	Jaminan	kredit. • Pengaturan waktu giling • Komunikasi dengan pihak PG • Informasi rendemen • Penentuan kualitas tebu • Waktu pembayaran gula • Profit <i>sharing</i> gula • Persyaratan pengajuan kredit	5. Proses pencairan dana kredit 6. Komunikasi dengan pihak PG 7. Respon terhadap keluhan 8. Frekuensi bimbingan teknis 9. Pengaturan waktu giling 10. Penentuan kualitas tebu 11. Informasi rendemen 12. Sistem profit <i>sharing</i> gula 13. Waktu pembayaran DO (Delivery Order)

Sumber: Mahdi (2017).

Pengukuran pada analisis yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert berhubungan dengan sikap seseorang terhadap suatu kondisi. Puas-tidak puas, setuju-tidak setuju, baik-tidak baik merupakan contoh standart yang digunakan dalam skala Likert. Tingkat kepuasan digunakan untuk mengukur atribut kepuasan sehingga dapat dinilai berdasarkan skor. Berikut merupakan Tabel skala Likert yang akan digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.2 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

Sumber: Supranto (2011:240)

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

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

$$MIS = \frac{\sum_i^n = 1^{Y_i}}{n}$$

$$MSS = \frac{\sum_i^n = 1^{X_i}}{n}$$

Keterangan:

n = jumlah responden

Y_i = nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

2. Menghitung *Weight Factors* (WF)

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

Keterangan:

p = jumlah atribut kepentingan

I = atribut ke-i

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WSi = WFi \times MSSi$$

Keterangan:

i = atribut ke-i

4. Menghitung *Weight Average Total* (WAT)

$$WAT = WS1 + WS2 + WS3 + \dots + WSn$$

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

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

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 3.3 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: Prasetia (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 dalam melakukan kemitraan 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 kemudian diformulasikan dalam diagram kartesius. Skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ditunjukkan dengan sumbu Y, sedangkan skor rata-rata penilaian terhadap kinerja ditunjukkan dengan sumbu X. Rumus perhitungan adalah sebagai berikut.

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

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

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, Kuadran A, B, C dan D. Masing-masing bagian menunjukkan langkah yang harus dilakukan PG. Semboro ketika akan meningkatkan kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit. Posisi atribut akan ditentukan melalui perhitungan sebagai berikut.

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

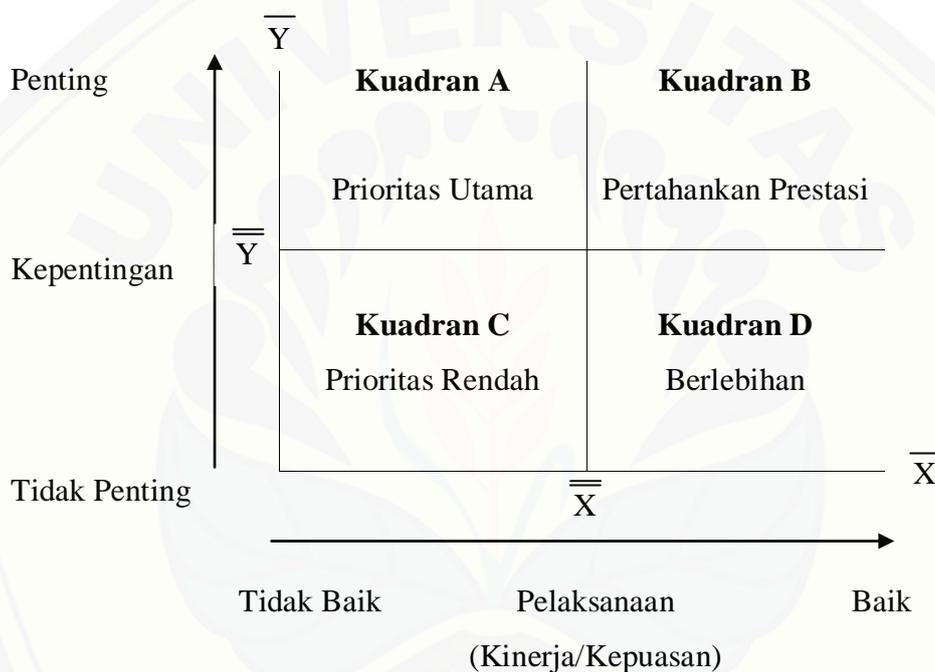
$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan:

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

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

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



Gambar 3.4 Diagram Kartesius (*Importance Performance Analysis*)

Sumber: Supranto (2011:242)

e. 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.

f. 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.

g. 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.

pelanggan kurang penting. Kondisi dalam keadaan berlebihan sehingga langkah yang harus dilakukan yaitu atribut dapat dikurangi guna menghemat biaya.

3.6 Definisi Operasional

1. PG. Semboro adalah pabrik gula di Kabupaten Jember yang menjalin beberapa kemitraan dengan petani tebu rakyat.
2. Tebu rakyat adalah pasokan bahan baku tebu yang diperoleh PG Semboro dari petani tebu mitra.
3. Kemitraan yaitu hubungan kerjasama yang dilakukan antara petani tebu rakyat kredit dengan PG. Semboro.
4. Asimetri Informasi adalah kondisi dimana salah satu pihak yang terlibat dalam kemitraan memiliki informasi lebih baik atau lebih banyak daripada yang diketahui pihak lainnya terkait hubungan kerjasama dalam kemitraan dilakukan di PG.Semboro.
5. *Adverse Selection* adalah seleksi terbalik yang terjadi dalam proses kemitraan antara petani tebu mitra dengan PG. Semboro, disebabkan salah satu pihak mengetahui informasi yang lebih baik dibanding pihak lainnya.

6. *Moral Hazard* adalah pelanggaran kesepakatan kontrak salah satu pihak mitra dalam kemitraan di PG.Semboro, akibat keseluruhan tindakan salah satu mitra tidak diketahui secara penuh oleh pihak mitra lainnya.
7. *Purposive method* yaitu pemilihan daerah berdasar pertimbangan dan tujuan tertentu yang digunakan untuk memilih PG. Semboro sebagai daerah penelitian.
8. Metode deskriptif adalah metode yang digunakan dalam penelitian dan berfungsi untuk mengetahui secara menyeluruh bagaimana kemitraan yang terjadi antara petani dengan PG. Semboro Kabupaten Jember.
9. *Purposive Sampling* adalah metode penentuan responden yang digunakan dalam penelitian kemitraan pada petani tebu mitra dengan PG. Semboro dengan dasar pemilihan dan kriteria tertentu.
10. Populasi penelitian merupakan keseluruhan petani tebu mitra kredit yang memiliki hubungan kerjasama dengan PG.Semboro di wilayah tertentu berdasar pemilihan dan kriteria tertentu.
11. Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yakni petani tebu di Desa Klatakan Kecamatan Tanggul yang memiliki kemitraan kredit dengan PG.Semboro yang menjadi sumber data dalam penelitian.
12. Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui asimetri informasi yang terjdiantara petani tebu mitra dengan PG. Semboro.
13. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan kepada narasumber pada penelitian asimetri informasi pada petani tebu mitra dengan PG. Semboro Kabupaten Jember.
14. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data untuk melengkapi data penelitian asimetri informasi pada petani tebu mitra dengan PG. Semboro di Kabupaten Jember.
15. Analisis Deskriptif adalah analisis data yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana asimetri informasi yang terjadi pada petani tebu mitra dengan PG. Semboro Kabupaten Jember.

16. *Importance and Performance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis seberapa penting kinerja atribut pada kepuasan yang ada pada kemitraan di PG. Semboro
17. *Customer satisfaction index* (CSI) merupakan alat analisis untuk mengetahui tingkat kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit terhadap PG. Semboro.
18. Diagram Kartesius adalah diagram untuk menggambarkan letak kepentingan atribut pada tingkat kepuasan yang ada pada kemitraan di PG. Semboro.



BAB 4. PEMBAHASAN

4.1 Pabrik Gula Semboro

4.1.1 Gambaran Umum Pabrik Gula Semboro

Pabrik Gula (PG) Semboro merupakan salah satu pabrik gula di Kabupaten Jember. Terletak di Jalan Rejoagung No. 1 Semboro, Kecamatan Semboro. PG. Semboro berdiri pada tahun 1921 oleh HVA (*Handels Verineging Amsterdam*). HVA merupakan pemilik swasta dari Belanda. PG. Semboro mulai menggiling dengan kapasitas penuh pada tahun 1930 sampai 1932. Pada tahun 1933-1939 aktivitas PG. Semboro berhenti karena mengalami kerugian dan kembali beraktivitas pada tahun 1940 dengan luas 1.271 Ha. Kemudian pemerintah Indonesia mengambil alih pabrik tersebut dan berdasar Peraturan Pemerintah (PP) No. 16, PG. Semboro tergabung dalam PT. Perkebunan Nusantara XI. Hingga saat ini, PG. Semboro berada di bawah naungan PTPN XI. Berdasar buku HGB No.31 Badan Pertahanan Nasional Jember, 68.150 m² luas PG terbagi atas bangunan pabrik, perumahan karyawan dan emplasemen untuk tebu. Batas-batas dari wilayah PG Semboro yaitu:

- Sebelah Utara : Desa Kendalan (pemukiman)
- Sebelah Timur : Desa Semboro Tengah (pemukiman)
- Sebelah Barat : Jalan, Sungai dan pemukiman
- Sebelah Selatan : Perumahan karyawan PG Semboro

PG. Semboro memiliki kapasitas giling 6200 TCD (*ton can per day*). Pasokan tebu PG. Semboro didapat dari 10% lahan HGU (Hak Guna Usaha) milik pabrik dan 90% pasokan tebu rakyat. Luas lahan HGU 1.225,175 Ha dan luas lahan petani tebu rakyat mitra yaitu 9.655,330 Ha. Wilayah kerja kemitraan PG. Semboro yaitu berada di Kabupaten Jember, Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Banyuwangi. Petani mitra PG. Semboro terdiri dari petani tebu rakyat mitra mandiri (TRM) dan petani tebu rakyat mitra kredit (TRK). Jumlah populasi petani TRK PG. Semboro pada musim tanam 2018/2019 yaitu sebanyak 213 petani. Tersebar di wilayah Jember dan Lumajang. Berikut merupakan wilayah kerja TRK PG.Semboro tahun 2018/ 2019.

Tabel 4.1 Wilayah Kerja TRK Pabrik Gula Semboro tahun 2018/2019

No.	Kecamatan	Desa	Jumlah Petani
1.	Ajung	Wirowongso	1 petani
		Sukomakmur	1 petani
		Pancakarya	1 petani
		Mangaran	1 petani
2.	Sukorambi	Dukuh Mencek	1 petani
3.	Rambi	Gugut	1 petani
		Nogosari	1 petani
4.	Panti	Serut Badean	1 petani
5.	Mumbul	Tamansari	1 petani
		Suko Kulon	1 petani
5.	Mumbul	Mumbulsari	1 petani
		Karang Kedawung	1 petani
6.	Tempurejo	Glantangan	4 petani
		Kalisanen	2 petani
7.	Mayang	Sidomukti	1 petani
		Mrawan	1 petani
8.	Silo	Harjo Mulyo	1 petani
9.	Arjasa	Kamal	1 petani
10.	Pakusari	Pakusari	5 petani
		Kertosari	1 petani
11.	Jenggawah	Kemuningsari	1 petani
12.	Balung	Balung	3 petani
13.	Wuluhan	Lojejer	1 petani
14.	Sumberjambe	Pringgodani	1 petani
15.	Jombang	Wringin Agung	2 petani
		Ngampel Rejo	3 petani
		Jombang	1 petani
		Padomasan	2 petani
16.	Kencong	Kencong	8 petani
		Wonorejo	4 petani
17.	Umbulsari	Sidorejo	7 petani
		Gadingrejo,	2 petani
		Mundurejo	1 petani
18.	Bangsalsari	Curah Kalong	8 petani
		Banjarsari	7 petani
		Karangsono	1 petani
		Tisnogambar	1 petani
		Langkap	2 petani
19.	Sumberbaru	Yosorati	4 petani
		Rowo Tengah	12 petani
		Pringgowirawan	4 petani
		Gelang	2 petani,
		Jatiroto	7 petani,
20.	Semboro	Semboro	3 petani
		Sidomekar	8 petani

No.	Kecamatan	Desa	Jumlah Petani
20.	Semboro	Pondok Joyo	6 petani
		Rejo Agung	3 petani
		Pondok Dalem	2 petani
21.	Tanggul	Tanggul Wetan	9 petani,
		Darungan	6 petani,
		Klatakan	15 petani,
		Manggisan	1 petani,
		Kramat	2 petani
		Patemon	4 petani,
		Tanggul Kulon	3 petani

Sumber: PG Semboro, 2018/2019

4.1.2 Sejarah Perkembangan Kredit di PG.Semboro

Setiap pabrik gula memiliki cara tersendiri untuk menjaga pasokan bahan baku yang dibutuhkan guna memenuhi kapasitas gilingnya. Begitu juga dengan pabrik gula Semboro. PG.Semboro menjalin hubungan kerjasama atau kemitraan dengan petani tebu rakyat sebagai upaya dalam menjaga keberlangsungan penggilingan tebu setiap harinya. Kemitraan PG.Semboro dengan petani tebu sudah dilakukan sejak tahun....

Petani tebu rakyat mitra kredit dibedakan menjadi 2 berdasarkan jenis pinjaman yang digunakan yaitu KUR (Kredit Usaha Rakyat) dan PKBL (Program Kemitraan dan Bina Lingkungan). Adapun perbedaan antara KUR dan PKBL dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Perbedaan Kredit KUR dan PKBL

No	Perbedaan	KUR	PKBL
1	Asal Dana	Bank BRI, BNI	BUMN
2	Jumlah Dana yang disediakan	Dana tidak terbatas	Dana terbatas
3	Pencairan Dana Kredit	cepat	lebih lama
4	Jasa pinjaman	7 %	3 %

Sumber: data PG. Semboro, 2019

Dana KUR merupakan dana kredit didapat dari pemerintah dan disalurkan oleh bank. Bank yang memiliki wewenang untuk menyalurkan dana KUR yaitu Bank BRI dan BNI. Kredit PKBL mendapatkan dana dari Badan Usaha Milik Negara non PG. Perbedaan lainnya yaitu mengenai dana yang diberikan. PKBL memiliki dana yang terbatas sebab dana tersebut hanya berasal dari perusahaan-

perusahaan BUMN. Sebaliknya, dana KUR tidak terbatas namun peminjaman untuk setiap nama petani tetap dibatasi. Pencairan dana KUR lebih cepat dibanding dengan dana PKBL. Bunga KUR mencapai 7 % per tahun, sedangkan PKBL hanya 3% per tahun.

4.2 Proses Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG.Semboro di Kabupaten Jember

Proses kemitraan merupakan kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan, sehingga kerjasama antar pihak dapat terlaksana. Kemitraan memiliki dampak tersendiri bagi petani tebu, diantaranya yaitu memberikan kemudahan akses, baik kredit maupun sarana produksi sebagai upaya untuk peningkatan pendapatan petani tebu melalui produktivitas usahatani tebu. (Lestari *et al.*, 2015) Proses kemitraan yang diulas dalam penelitian ini yaitu syarat menjadi petani tebu rakyat mitra kredit serta prosedur penerimaan petani tebu rakyat mitra kredit di PG.Semboro.

4.2.1 Syarat calon petani tebu rakyat mitra kredit

Sebagian besar pemenuhan kapasitas giling PG. Semboro didapat melalui kemitraan dengan petani. Kegiatan kemitraan tersebut dilakukan dengan menggunakan sistem kontrak. PG. Semboro dan petani menyepakati kontrak yang telah dibuat bersama. Hal ini sesuai dengan salah satu syarat kemitraan dalam Direktorat Pengembangan Usaha (2002:20-21), perusahaan mitra dan kelompok mitra terlebih dahulu harus menandatangani perjanjian kemitraan. Kontrak kemitraan berlaku pada satu kali musim tanam. Apabila petani ingin memperpanjang kontrak, petani harus mengajukan kembali kemitraan di musim tanam berikutnya.

Berdasarkan *Standart Operation Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan di PG.Semboro, diketahui bahwa sebelum petani dapat memilih kredit, keseluruhan petani harus terdaftar menjadi petani mitra PG. Semboro. Sebagaimana yang dikemukakan dalam konsep kemitraan oleh Mayers dan Vermeulen dalam Putra (2011), bahwa adanya kesepakatan bersama dan kontrak kerjasama akan memperkuat hubungan kemitraan. Sebelum membuat kontrak kerjasama petani

wajib memenuhi beberapa syarat untuk menjadi petani mitra PG.Semboro. Adapun persyaratan yang dibutuhkan diantaranya yaitu:

1. Petani memiliki luasan lahan tebu sendiri/sewa yang telah disurvei serta digambar oleh juru gambar, kemudian disetujui oleh operator GIS, juru gambar, QC, KKW, Assisten Manajer dan Manajer tanaman.
2. Petani menunjukkan KTP dan KK kepada KKW untuk kelengkapan data petani.

Dalam pengajuan kemitraan petani tebu rakyat dengan PG.Semboro, petani yang layak menjadi mitra diantaranya yaitu petani yang memiliki lahan tanam tebu. Lahan tersebut bisa berupa lahan tebu milik sendiri atau lahan tebu sewa. Dalam hal ini, perlu diperhatikan bahwa lahan yang didaftarkan ke PG.Semboro adalah benar-benar lahan untuk pertanaman tebu bukan untuk komoditas yang berbeda. Lahan tebu tersebut juga tidak terdaftar di PG lain. Apabila setelah input data *online* dilakukan oleh petugas QC diketahui bahwa lahan petani sudah didaftarkan ke PG lain, maka petani tidak bisa bermitra dengan PG.Semboro. Petugas langsung membatalkan permohonan bermitra, kecuali jika PG lain memindahkan kemitraan petani tersebut ke PG.Semboro.

Kemitraan petani dengan PG.Semboro terdiri dari 2 macam yaitu kemitraan TRM (Tebu Rakyat Mandiri), dan TRK (Tebu Rakyat Kredit). Petani mitra yang hanya memiliki kemitraan giling dengan PG.Semboro, termasuk kedalam petani TRM, sedangkan petani yang memiliki keterikatan dengan PG sejak awal masa tanam disebut dengan petani TRK. Petani TRK terbagi menjadi 2 yaitu KUR dan PKBL. Masing-masing memiliki persyaratan pengajuan kredit yang berbeda. Perbedaan ini dapat dilihat pada tabel 4.3 Syarat Pengajuan kredit KUR dan PKBL.

Tabel 4.3 Syarat Pengajuan kredit KUR dan PKBL

No.	Persyaratan	
	KUR	PKBL
1.	Fotokopi KTP	fotokopi KTP Suami-Istri (pendamping)
2.	Fotokopi Kartu Keluarga	fotokopi Kartu Keluarga
3.	Fotokopi gambar lahan	Gambar lahan (GIS) yang telah diukur menggunakan GPS

4.	Surat Keterangan Usaha (SKU)	Surat keterangan usaha (SKU)
5.	Fotokopi NPWP	Surat pengajuan petani
6.	Fotokopi Surat Nikah	Surat pernyataan petani
7.	Fotokopi daftar calon anggota	Surat pernyataan KKW
8.	Fotokopi buku rekening	Verifikasi kebun
9.	Rencana Kerja Usaha (RKU)	Fotokopi buku rekening
10.	Fotokopi jaminan	RDKK

Sumber : cek list kelengkapan berkas kemitraan kredit PG. Semboro, 2019

Berdasarkan tabel 4.3 mengenai syarat pengajuan kredit KUR dan PKBL diketahui bahwa, syarat pengajuan kredit KUR dan PKBL secara umum sama, namun yang membedakan yaitu adanya fotokopi NPWP dan fotokopi daftar calon anggota koperasi ketika pengajuan KUR. Salah satu pengajuan KUR petani wajib terdaftar sebagai calon anggota koperasi meskipun tidak masuk menjadi anggota koperasi. Apabila petani tidak terdaftar sebagai calon anggota koperasi, maka otomatis petani tidak dapat meminjam kredit KUR.

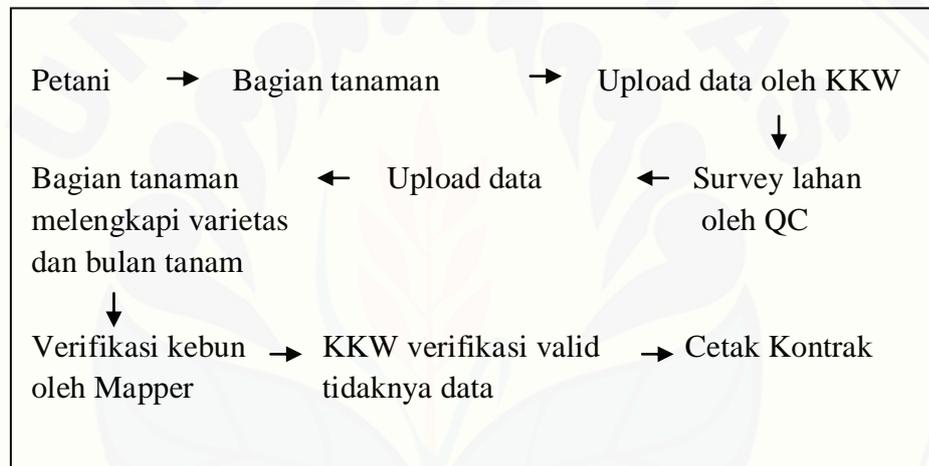
Persyaratan penting lainnya yang harus dipenuhi petani adalah jaminan. Jaminan tersebut dapat berupa sertifikat tanah atau BPKB atau barang berharga lain yang senilai dengan kredit yang diberikan. Berdasar pernyataan yang diberikan *Account Officer* (A.O) KSP PG. Semboro, pemberlakuan jaminan tersebut dimaksudkan agar petani memiliki itikad baik untuk mengembalikan pinjaman. Dalam *Black's Law Dictionary* (2014), itikad baik adalah keadaan pikiran yang terdiri dari kejujuran dan keyakinan, kesetiaan pada tugas atau kewajiban, kepatuhan pada standar komersial dari transaksi dan tidak adanya niat menipu untuk mencari keuntungan. Jaminan juga menimbulkan rasa aman dan sikap percaya pihak pemberi pinjaman kepada peminjam. Keadaan ini sesuai dengan prinsip kemitraan yang harus dikembangkan salah satunya yaitu sikap percaya dan bersifat terbuka. (Indrajit, 2002:123-126) Jaminan yang digunakan adalah jaminan atas nama pribadi atau atas nama orang lain dengan persetujuan pihak yang bersangkutan.

Keseluruhan persyaratan untuk permohonan kredit mampu dipenuhi oleh petani. Berdasarkan hasil wawancara lapangan diketahui bahwa 87,5 % petani tidak kesulitan dalam memenuhi persyaratan tersebut, namun 12,5 % petani merasa keberatan dengan NPWP dan melengkapi persyaratan berkas lainnya. Persyaratan

tersebut bagi petani cukup rumit jika dibanding dengan kredit yang diberlakukan sebelumnya. Berdasar informasi juru tulis tanaman PG.Semboro tahun 2018/2019, petani yang mengakses kredit tersebut hanya membutuhkan KTP. Petani langsung memperoleh pinjaman tanpa ada persyaratan lain termasuk agunan. Oleh sebab itu, PG. Semboro pernah mengalami tanggungan biaya hingga 2 M karena ketidakjujuran petani dalam pengembalian dana kredit yang diberikan.

4.2.2 Prosedur penerimaan petani tebu rakyat mitra kredit

Prosedur merupakan tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.(KBBI, 2019) Prosedur penerimaan petani tebu rakyat mitra PG. Semboro berdasarkan SOP *E-Farming* dapat dijelaskan sebagai berikut.



Gambar 4.1 Prosedur penerimaan petani mitra berdasar SOP *E-Farming*

Sumber: SOP *E-Farming* QC PG. Semboro, 2019

Berdasarkan gambar 4.1 mengenai prosedur penerimaan petani tebu mitra pada kemitraan PG. Semboro diketahui bahwa, prosedur diawali dengan pendaftaran kebun oleh petani dan diajukan ke kantor tanaman PG.Semboro. Petani menyerahkan KTP dan KK untuk kelengkapan data. Kepala kebun wilayah (KKW) mengupload data petani ke *E-Farming System*. *E-Farming System* merupakan sebuah system terintegrasi tidak hanya dalam lingkup PG.Semboro dan PTPN XI saja, namun seluruh PTPN memiliki *E-Farming System*. *E-Farming System* memuat data petani serta kepemilikan lahan yang didaftarkan sebelum menjadi mitra. Data awal yang telah diupload oleh KKW masuk kedalam pemberitahuan QC. Petugas QC dan juru gambar melakukan cek lahan petani. Juru gambar melakukan pengukuran menggunakan GPS dan

menggambar petak lahan petani. Gambar yang telah dibuat, kemudian diupload kembali ke *E-Farming system* oleh petugas QC. *Mapper* pihak QC melakukan verifikasi kebun. Terjadi *overlap* atau tidak. *Overlap* terjadi apabila keseluruhan atau sebagian dari petak lahan yang terdaftar, telah didaftarkan di PG lainnya. Jika terjadi *overlap* maka pengajuan ditolak dan permohonan itu dibatalkan, kecuali pihak PG yang bersangkutan memberikan ijin untuk memindahkan kemitraan lahan petani kepada PG tersebut. Setelah QC menyatakan tidak ada *overlap* dan semua persyaratan sah, maka KKW memverifikasi valid tidaknya data. Jika data tersebut valid, bagian tanaman akan mencetak kontrak dengan petani. Petani menandatangani kontrak tertulis dan berhak menjadi mitra PG.Semboro.

Prosedur kemitraan merupakan syarat petani agar dapat bekerjasama dengan PG. Semboro. Setelah melewati prosedur tersebut, petani menjadi mitra mandiri PG.Semboro. Dalam hal ini, petani berhak memilih untuk menjadi petani TRM atau TRK. Berikut merupakan perbedaan hak yang diterima petani TRM dan TRK.

Tabel 4.4 Perbedaan Hak Petani Tebu Rakyat Mitra Mandiri (TRM) dan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit (TRK) di PG. Semboro

No	Hak	Perbedaan	
		Petani TRM	Petani TRK
1	Perolehan pinjaman dana usahatani tebu.	Tidak berhak mendapatkan pinjaman dana dalam mengembangkan usahatannya.	Mendapatkan bantuan pinjaman dana untuk usahatani tebu.
2	Bimbingan dalam usahatani	Memperoleh bimbingan dari KKW apabila ada kendala dalam usahatani tebu di lapang.	Memperoleh bimbingan KKW apabila ada kendala dalam usahatani tebu di lapang.
3	Tebang Muat Angkut (TMA)	Boleh menggunakan fasilitas kelompok tebang PG atau tebang muat angkut dilakukan sendiri.	Memperoleh kredit untuk tebang muat angkut. Kelompok tebang difasilitasi oleh pihak PG.

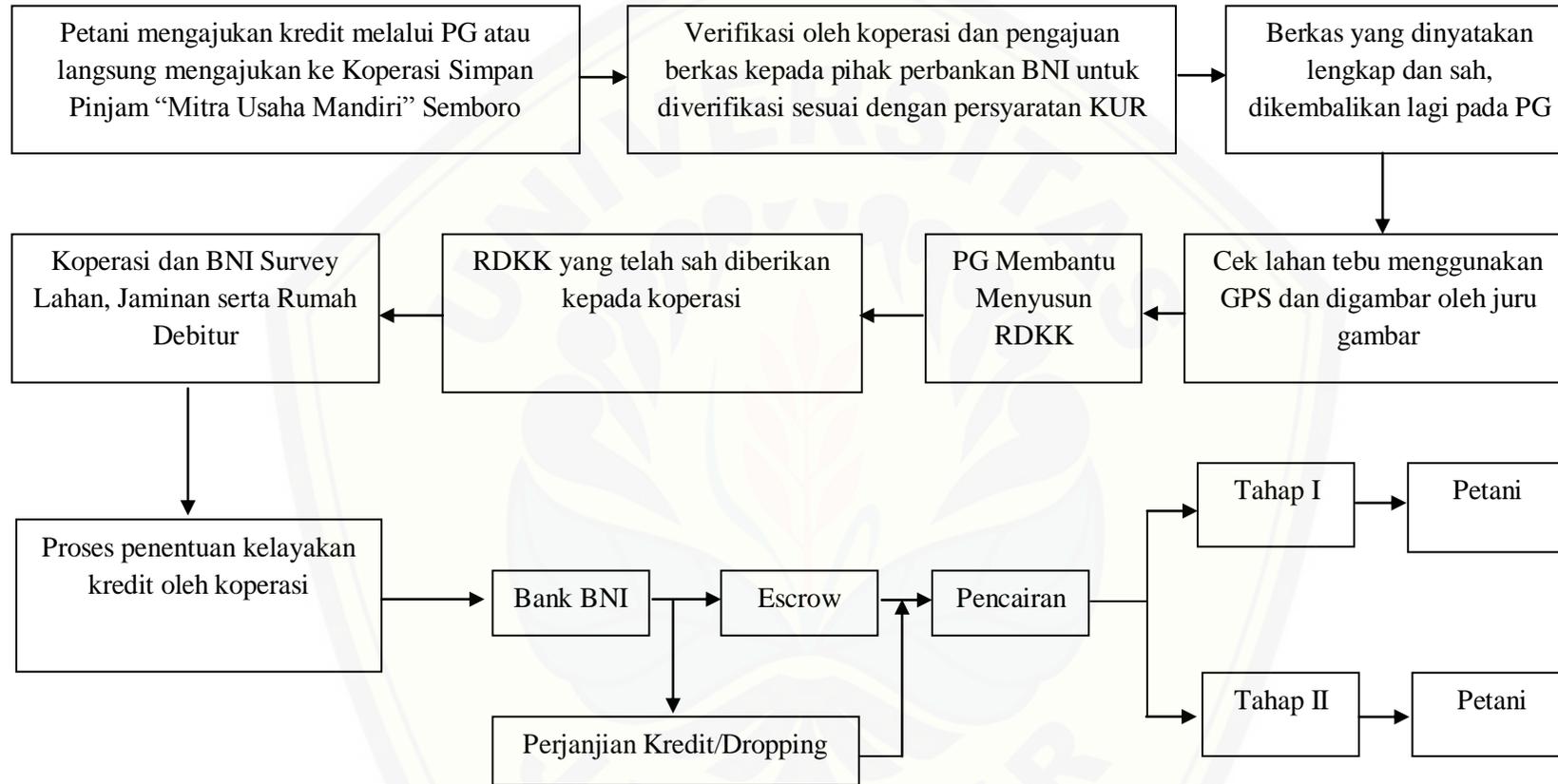
Sumber : Informasi Juru Tulis Tanaman PG. Semboro, 2019

Berdasar tabel 4.4 mengenai perbedaan hak petani TRM dan TRK diketahui bahwa, perolehan pinjaman dana untuk usahatani tebu, petani TRM tidak berhak mendapatkan dana pinjaman, tetapi petani TRK berhak mendapatkan dana pinjaman dari bank yang disalurkan melalui koperasi atau dana CSR mitra yang

disalurkan melalui PG. Semboro. Petani TRM dan TRK mendapatkan hak yang sama dalam bimbingan usahatani sebab keduanya adalah petani mitra PG.Semboro. Tebang Muat Angkut (TMA) petani TRK mendapatkan fasilitas kredit dan kelompok tebang. Petani TRM melakukan TMA secara mandiri atau boleh menggunakan fasilitas TMA. Petani TRM bisa mendapatkan pinjaman dana TMA jika mendaftar kredit KUR untuk TMA saja dengan bunga 1%. Pendaftaran ini dilakukan pada bulan Maret-Mei, dan penggilingan tebu dilakukan pada bulan Juni awal. Apabila petani memilih untuk menjadi petani TRM, petani hanya menunggu hingga waktu giling dan petani mendapatkan fasilitas giling. Jika petani memilih untuk menjadi petani TRK, ada proses-proses selanjutnya yang harus dilalui petani untuk mendapatkan fasilitas kredit. Kredit yang diberlakukan pada musim tanam 2018/2019 di PG.Semboro yaitu PKBL dan KUR. Proses pengajuan kredit adalah sebagai berikut.

A. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Prosedur pengajuan Kredit Usaha Rakyat KUR dibantu oleh koperasi Mitra Usaha Mandiri. Petani mengajukan pada koperasi sebagai wakil dari pihak PG.Semboro. Koperasi mengajukan kepada bank dengan persetujuan PG.Semboro sebagai penjamin. Berikut merupakan gambar 4.4 mengenai proses pengajuan kredit KUR di PG.Semboro berdasarkan aturan prosedur pengajuan kredit koperasi Mitra Usaha Mandiri.



Gambar 4.4 Proses Pengajuan Kredit KUR di PG.Semboro Kabupaten Jember

Sumber: Data Prosedur Pengajuan Kredit KUR KSP "Mitra Usaha Mandiri" Semboro

Proses kemitraan petani tebu rakyat mitra kredit KUR diawali dengan pengajuan permohonan dengan mengisi formulir. Formulir pendaftaran dapat diajukan langsung ke Koperasi Simpan Pinjam Mitra Usaha Mandiri atau mengajukan dahulu ke PG.Semboro kemudian dari PG diajukan ke koperasi. Koperasi Mitra Usaha Mandiri berperan sebagai penanggung jawab pelayanan pengajuan KUR dan penjamin, sedangkan PG.Semboro hanya sebagai *offtaker* (penjamin pasar). Kemudian petani menyerahkan keseluruhan persyaratan administrasi untuk peminjaman kredit. Koperasi melakukan verifikasi terhadap kelengkapan berkas dan mengajukan keseluruhan berkas tersebut diserahkan kepada pihak perbankan untuk diverifikasi sesuai dengan persyaratan KUR. Dalam hal ini, sumber dana KUR berasal dari pinjaman perbankan (BNI) dengan bunga 7% per tahun. Dana KUR maksimal yang diberikan kepada petani mitra kredit yaitu sebanyak Rp. 25.000.000,-/ha untuk PC (Plant Cane) atau tanaman baru dan Rp. 20.650.000,-/ha untuk tanaman RC (Ratoon Cane) atau tanaman keprasan. Jumlah dana maksimal yang dapat dipinjam oleh petani yaitu sebesar Rp.500.000.000,-. Apabila dilihat dari luasan lahan, yaitu berkisar 24 hektar. Berikut merupakan tabel 4.6 mengenai kelebihan dan kekurangan kredit KUR.

Tabel 4.6 Kelebihan dan Kekurangan pinjaman Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit KUR	
Kelebihan	Kekurangan
1. Pencairan dana lancar dengan jangka waktu kurang lebih 1 bulan setelah pengajuan	1. Suku Bunga tinggi (7%)
2. Jumlah dana tidak terbatas. Semua petani mampu mengakses KUR	2. Dana yang diberikan tetap dibatasi per nama petani yaitu Rp.500.000.000,-
3. Dana yang diberikan kepada masing-masing petani lebih banyak dibanding PKBL	3. Persyaratan lebih banyak dibanding PKBL, yakni petani yang mengajukan wajib memiliki NPWP.

Sumber: Juru Tulis Tanaman PG.Semboro, 2019

Proses pengajuan selanjutnya setelah berkas petani dinyatakan sah, maka akan diserahkan lagi ke PG untuk cek lahan tebu. Cek lahan tebu dilakukan menggunakan GPS dan juru gambar akan menggambar petak lahan tersebut. PG membantu petani dalam menyusun RDKK sesuai lahan yang ada. Rekapitulasi

RDKK yang sudah disahkan maka diserahkan kembali ke koperasi. Data dibawa ke Dinas Perkebunan untuk ditanda tangani. Petugas koperasi melakukan survey tempat tinggal, lahan, dan jaminan. Proses penentuan kelayakan kredit oleh KSP Mitra Usaha Mandiri. Kemudian diserahkan kembali kepada pihak BNI untuk diproses. Petani menunggu pencairan dana melalui koperasi.

Persyaratan lainnya tentang luasan lahan yang dapat menerima kredit. Lahan yang didaftarkan dapat berupa lahan sendiri maupun lahan sewa. Berdasarkan hasil wawancara, seluruh petani tidak mendaftarkan lahan secara hamparan karena memang tidak ada syarat khusus perihal batas minimal luasan lahan yang akan didaftarkan petani dalam kemitraan. Berapapun lahan yang dimiliki, bisa diajukan untuk memperoleh dana kredit. Apabila mendaftarkan lahan dalam hamparan, maka pengembalian dana kredit akan sulit. Petani yang berbeda akan tercatat sebagai satu penanggung jawab kredit, sehingga ketika dilakukan pemotongan DO maka petani akan kesulitan membagi pembayaran kredit pokok berjasa karena tidak jelas besar potongan DO lahan petani satu dengan lainnya yang mendaftarkan lahannya secara hamparan. Ketentuan peminjaman dana kredit KUR yang harus diperhatikan yaitu petani tidak boleh memiliki pinjaman yang belum diselesaikan di perbankan. Selain itu, petani juga harus terdaftar menjadi salah satu calon anggota koperasi terlebih dahulu. Petani tidak diharuskan untuk menjadi anggota koperasi, namun wajib untuk menjadi calon anggota koperasi.

Dalam proses pengajuan kemitraan kredit di PG.Semboro, tidak semua petani mitra kredit menjalankan prosedur pengajuan kemitraan secara mandiri. Sehingga tidak jarang runtutan proses yang diketahui petani yaitu mengajukan lahan, kemudian lahan digambar oleh juru gambar dan diajukan kembali ke PG. Sinder wilayah dalam hal ini sangat berperan untuk mendata petani yang ingin mengajukan kredit dan setelah masing-masing petani mengumpulkan keseluruhan persyaratan maka sinder wilayah yang mengurus proses pengajuan hingga akhir. Petani nantinya cukup mengambil dana kredit di koperasi. Dana kredit dari perbankan tidak langsung diberikan kepada petani, namun diserahkan kepada koperasi kembali dimaksudkan agar pihak koperasi mampu mengatur pembagian

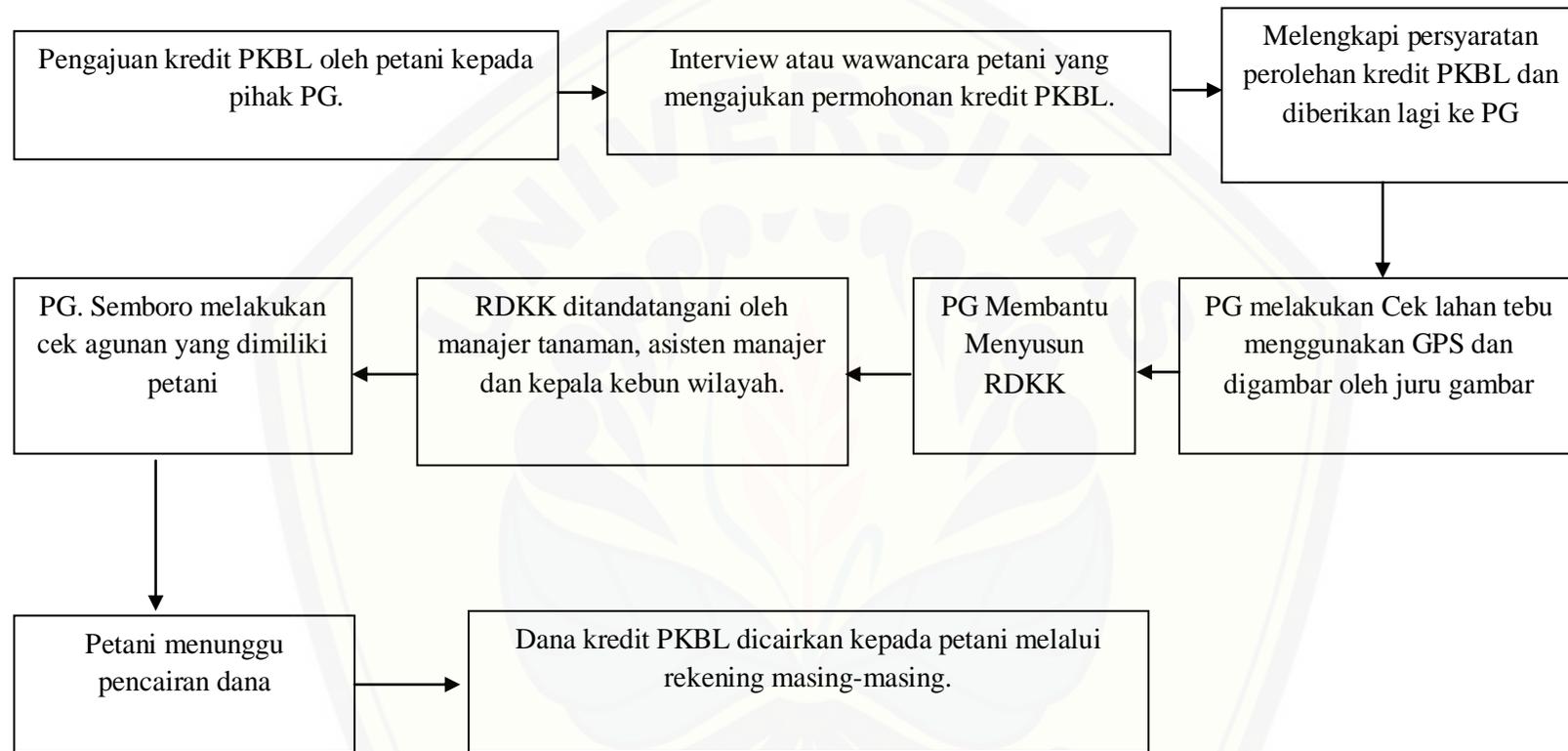
dana kepada petani sebanyak 2 kali yaitu Rp.11.650.000,- sebagai biaya garap dan Rp. 9.000.000,- sebagai biaya tebang muat angkut (TMA). Seperti pada kredit PKBL, dana tersebut tidak diberikan kepada petani dalam satu waktu. Biaya garap diberikan kepada petani saat awal masa tanam tebu sedangkan biaya TMA langsung diberikan kepada PG.Semboro pada saat akan tebang muat nantinya. Pihak koperasi melakukan hal tersebut agar tidak terjadi salah guna dana kredit yang dilakukan petani. Apabila diberikan dalam sekali waktu, dikhawatirkan dana kredit tersebut tidak digunakan untuk biaya usahatani tebu seluruhnya, sehingga pada saat tebang muat angkut petani kebingungan untuk memenuhi biaya TMA. Petani akan meminjam lagi ke koperasi. Kegiatan tersebut tidak efisien sehingga pihak koperasi memberikan kredit dengan membagi dana Rp.20.650.000,-/ha sebanyak dua kali. Dalam kegiatan tebang muat angkut, PG.Semboro yang bertanggung jawab untuk memberikan arahan pada ketua kelompok tebang untuk melakukan tebang. Kelompok tebang telah disiapkan oleh pihak PG. Namun apabila kelompok tebang tersebut tidak sesuai dengan harapan petani, maka petani bias meminta kelompok tebang tersebut diganti. Pada dasarnya memang tebu yang harus dikirim ke PG masuk dalam kriteria MBS (Manis, Bersih, Segar).

Kemitraan antara PG.Semboro dengan petani tebu rakyat mitra kredit di wilayah kerja PG.Semboro memiliki *forum* penghubung antara petani dengan pihak PG yang dinamakan FTK (Forum Temu Kemitraan) dan FTKW (Forum Temu Kemitraan Wilayah). FTK dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kinerja, baik itu kegiatan tebang, kelancaran DO (*Deliver Order*), harga gula, kesepakatan lainnya juga kendala yang dihadapi dan masukan dari petani. Kegiatan FTK pada umumnya dilakukan 2 kali yaitu satu bulan sebelum giling dan dua bulan setelah diling sampai pada tutup giling. FTKW yaitu pertemuan rutin yang dilakukan sinder wilayah minimal satu tahun satu kali. FTKW bertujuan sebagai sarana penyampaian kendala dan memantau perkembangan tebu petani. Terlaksana atau tidaknya kegiatan forum temu kemitraan ini tergantung oleh GM (*General Manajer*) yang memimpin saat itu di PG.Semboro.

B. Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL)

Prosedur pengajuan kredit Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL) di PG. Semboro ada beberapa tahap. Kemitraan PKBL ditangani langsung oleh juru tulis tanaman PG.Semboro. Juru tulis inilah yang nantinya akan membantu petani untuk menyelesaikan prosedur pengajuan kredit PKBL. Berikut merupakan proses pengajuan kemitraan PKBL berdasarkan informasi juru tulis tanaman PG. Semboro tahun 2018/2019.





Gambar 4.2 Proses Pengajuan Kredit PKBL di PG.Semboro Kabupaten Jember

Sumber: Informasi juru tulis tanaman PG. Semboro tahun 2018/2019

Berdasarkan gambar 4.2 mengenai proses pengajuan kredit PKBL di PG.Semboro Kabupaten Jember, diketahui bahwa proses penerimaan kredit PKBL diawali dengan:

1. Pengajuan permohonan kredit oleh petani kepada pihak PG. PG Menjelaskan hak dan kewajiban secara umum kepada petani serta persyaratan yang harus dipenuhi.
2. Kemudian pihak PG mewawancarai petani yang mengajukan permohonan PKBL. Wawancara ini bertujuan untuk mengenal petani yang akan bermitra dan menerima bantuan dana PKBL.
3. Petani melengkapi persyaratan dan diberikan kembali kepada PG. Kemudian PG akan memverifikasi kelengkapan berkas.
4. Cek lahan petani menggunakan GPS dan digambar oleh juru gambar. Setelah kunjungan dilakukan maka PG membuat berita acara telah melaksanakan kunjungan lahan.
5. PG membantu petani dalam menyusun Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (RDKK).
6. Kemudian berkas disetujui oleh beberapa pihak diantaranya yaitu manajer tanaman, asisten manajer dan kepala kebun wilayah pada gambar, serta persetujuan asisten manajer dan manajer tanaman pada RDKK.
7. PG. Semboro melakukan cek agunan yang dimiliki petani.
8. Petani kemudian menunggu pencairan dana. Dana kredit PKBL dicairkan kepada petani melalui rekening masing-masing.

Pemberian PKBL kepada petani bergantung kepada dana CSR yang diberikan oleh pihak perusahaan seperti BNI, Biofarma dan Pertamina. Tahun 2018/2019 PG mendapatkan dana CSR melalui BNI dan Pertamina, tahun 2019/2020 PG mendapatkan dana CSR melalui Pertamina dan Biofarma. Waktu pencairan dana CSR dari masing-masing perusahaan tidak menentu. Begitu pula dengan jumlah dana yang dicairkan, sehingga pemberian dana berubah-ubah. Jumlah dana PKBL yang diberikan melalui PG. Semboro pada tahun 2018/2019 adalah Rp.15.000.000,-/Ha untuk tanaman RC dan Rp. 22.000.000,-/Ha untuk tanaman PC untuk masing-masing petani. Dana tersebut diberikan kepada petani

tebu rakyat mitra kredit dengan pembagian dana Rp.7.000.000,- untuk biaya garap, Rp.2.000.000,- untuk biaya pupuk dan Rp.6.000.000 untuk biaya Tebang Muat Angkut. Dana maksimal yang dapat diperoleh petani yaitu Rp.200.000.000,- . Dana kredit tersebut diberikan ke petani melalui buku rekening bank yang terdaftar di PG Semboro. Waktu pemberian dana kredit dibagi menjadi 2 tahap yaitu tahap 1 dan tahap 2. Tahap 1 diberikan saat petani akan melakukan penanaman bagi tanaman PC dan perawatan bagi tanaman RC, sedangkan tahap 2 diberikan saat akan melakukan Tebang Muat Angkut (TMA). Adapun kelebihan dan kekurangan kredit PKBL dapat diperhatikan pada tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Kelebihan dan kekurangan Kredit Program Kemitraan Bina Lingkungan (PKBL)

PKBL	
Kelebihan	Kekurangan
1. Suku Bunga Terjangkau (3%)	1. Pencairan dana tergantung Perusahaan BUMN yang memberikan dana. Terkadang terhambat dalam pencairan dana.
2. Petani sudah mendapat kepercayaan dari PG	2. Tidak tentu berapa dana yang didapat setiap tahunnya
3. Tidak ada pembagian dana saat pengambilan kredit. Dana diberikan seluruhnya dalam satu waktu.	3. Tidak semua petani mampu mengakses PKBL karena dananya terbatas.
	4. Dana per petani dibatasi Rp.200.000.000,-

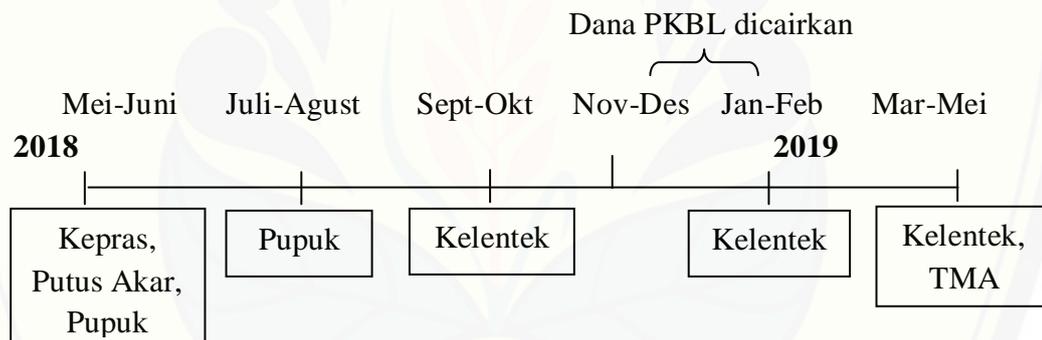
Sumber: *Bagian Tanaman PG.Semboro*

Bedasarkan tabel 4.5 mengenai kelebihan dan kekurangan PKBL maka diketahui bahwa dana yang digunakan untuk kredit PKBL ini terbatas. Hanya petani-petani tertentu saja yang mampu mengakses dana PKBL. Petani tersebut dipilih berdasar hasil interview setelah pengajuan permohonan kredit dilakukan. Pihak PG yang nantinya akan memutuskan siapa saja yang berhak menerima bantuan dana kredit PKBL. Syarat-syarat yang menjadi pertimbangan pihak PG. Semboro dalam menerima permohonan pengajuan bantuan dana kredit PKBL diantaranya :

1. petani memiliki *track record* yang baik selama menjadi mitra PG.Semboro. Kepercayaan PG terhadap petani menjadi keuntungan dan nilai tersendiri bagi petani untuk diterima sebagai petani tebu mitra kredit PKBL PG. Semboro.

2. Dana PKBL juga lebih diprioritaskan bagi petani yang telah dipercaya oleh PG. Semboro.
3. Petani-petani yang wilayahnya jauh dari PG. Semboro. Dana PKBL untuk masa tanam 2018/2019 banyak diberikan kepada petani mitra

Informasi pengajuan kredit PKBL kepada petani oleh PG. Semboro masa tanam 2018/2019, dibuka pada bulan Mei 2018. Dana PKBL dicairkan lebih lama daripada KUR. Pencairan dana dilakukan secara bertahap mulai bulan November 2018 hingga Februari 2019. Pengajuan PKBL periode 1 pada bulan Juni-Agustus dan persyaratan yang diajukan lengkap, maka dana dapat diperoleh pada bulan November-Desember. Petani yang mengajukan persyaratan di periode 2, pada bulan September-November akan memperoleh dana pada bulan Januari-Februari. Berdasarkan wawancara, berikut merupakan gambaran adanya informasi kredit hingga pencairan dana kredit PKBL.



Gambar 4.3 Skema Waktu Pencairan Dana PKBL

Lamanya pencairan dana kredit, menyebabkan petani harus menanggung biaya garap terlebih dahulu. Biaya garap tersebut diantaranya yaitu biaya kepras, putus akar, pemupukan pertama dan kelentek. Kepras dilakukan petani 1 minggu setelah panen dan pembersihan lahan sisa tebaran. Kemudian petani melakukan kegiatan putus akar untuk meremajakan akar, sehingga tumbuh akar baru. Putus akar dilakukan bersamaan dengan pemupukan pertama, 1 bulan setelah panen. Dana yang dibutuhkan petani pada bulan Juni-September yaitu pupuk sebesar Rp.3.900.000/Ha, Rp.750.000/Ha untuk biaya kepras, Rp.650.000/Ha biaya putus akar dan kelentek Rp.600.000/Ha. Rentang waktu yang dibutuhkan dari pengajuan kredit hingga pencairan dana pada tahun 2018/2019 yaitu kurang lebih 5 bulan. Sehingga biaya yang dibutuhkan petani pada bulan November saat PKBL

dicairkan yaitu biaya kelentek dan biaya TMA sebesar Rp. 7.003.803/Kw Alokasi dana kredit PKBL yang diberikan berdasar surat PG.Semboro No. 1101-BG/AC/P-S/ 19.003 tentang permohonan kredit, diketahui bahwa pinjaman dana PKBL digunakan untuk biaya garap, pupuk dan TMA. Namun jika dilihat berdasar waktu pencairan dana PKBL, maka dana PKBL tidak dapat digunakan sebagaimana harusnya. Biaya PKBL hanya bisa digunakan untuk biaya klentek dan Tebang Muat Angkut (TMA) pada masa tanam 2018/2019.

Proses pengajuan PKBL tidak memberatkan bagi petani, sebab pihak PG selalu membantu untuk mempermudah petani dalam memperoleh kredit. Petani cukup melengkapi syarat. Dalam hal ini, biasanya penanggung jawab kredit mengunjungi rumah petani untuk mengambil persyaratan dan berkas permohonan, kemudian setelah kredit cair maka pihak PG akan menghubungi petani. Kemudahan ini diperlukan untuk menjaga minat petani dalam menggunakan kredit PKBL.

Cek agunan dalam proses pengajuan kredit PKBL di PG. Semboro dilakukan kepada petani sebelum pencairan dana PKBL. Agunan diajukan atas nama pemohon. Jika agunan yang diberikan atas nama pihak lain, maka harus ada tanda tangan sebagai bukti menyetujui dari pihak yang memiliki agunan. Agunan ini bertujuan agar petani memiliki niat baik untuk mengembalikan pinjaman. Tidak seluruh petani mengikuti prosedur. Ada beberapa petani yang telah dipercaya, sehingga dapat meminjam dana PKBL tanpa adanya agunan.

4.3 Asimetri Informasi pada Kemitraan antara Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dengan PG. Semboro Kabupaten Jember

Secara garis besar, kemitraan yang dilakukan antara petani dan PG. Semboro mampu memberikan solusi bagi petani termasuk pengolahan tebu dan jaminan pasar, begitu pula bagi PG. Semboro yang mendapatkan kontinuitas dan kualitas bahan baku. Namun pada proses kemitraannya tidak dapat terhindar dari adanya ketidak setaraan informasi diantara *contracting parties*. Informasi yang tidak setara diantara kedua belah pihak dalam kemitraan merupakan indikasi terjadinya asimetri informasi. (Akerlof,1970) Sebuah informasi dikatakan asimetri

apabila. salah satu pihak tidak mampu mengakses seluruh informasi dari pihak lainnya. Salah satu pihak memiliki informasi atau pengetahuan yang lebih baik dibanding dengan pihak lainnya sehingga terjadi ketidaksetaraan pengetahuan (*unequal knowledge*).

Asimetri informasi biasanya terjadi akibat kepentingan salah satu pihak terhadap pihak lainnya. PG menginginkan petani mitra untuk mematuhi keseluruhan kontrak yang telah disepakati. Salah satu kesepakatan kontrak yaitu petani mitra wajib mengirim tebu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Namun kenyataannya, PG memiliki keterbatasan dalam mengawasi keseluruhan perilaku petani mitra di lapang. Sehingga terdapat informasi-informasi yang tidak diketahui oleh PG. Semboro. Scott dalam Lisa (2012) mengemukakan bahwa ada 2 macam asimetri informasi diantaranya yaitu *adverse selection* dan *moral hazard*. *Adverse selection* merupakan seleksi yang merugikan salah satu pihak dalam kemitraan, sedangkan *moral hazard* adalah perilaku salah satu pihak yang menyalahi kesepakatan awal dikarenakan perihal tertentu.

Hubungan kemitraan dalam hal ini dapat dijelaskan berdasarkan konsep “dilema tawanan (*prisoner dilemma*)” dalam ekonomi kerjasama. Konsep ini mengilustrasikan bagaimana dua tawanan yang kesulitan dalam melakukan kerjasama meskipun hal itu dapat dilakukan dan menguntungkan. *Prisoner dilemma* terjadi ketika masing-masing pihak memiliki pilihan strategi terbaik yang sama. (Varian, 1993) Dilema tawanan dapat digunakan sebagai ilustrasi hubungan kemitraan antara petani dengan PG. Semboro yang telah bersama-sama menyepakati kontrak. Ilustrasi hubungan kemitraan perusahaan mitra dan petani mitra dapat dijelaskan pada tabel payoff 4.7 berikut.

Tabel 4.7 Ilustrasi Hubungan Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit dan PG. Semboro

		Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit	
		<i>Win – Win</i> (Ideal)	<i>Lose – Win</i> (Petani Untung)
PG. Semboro	<i>Win – Lose</i> (PG. Semboro Untung)		<i>Lose – Lose</i> (Kemitraan Gagal)

Ilustrasi pada tabel 4.7 menjelaskan bahwa apabila PG.Semboro dan petani tebu rakyat mitra kredit saling bekerjasama dan sama-sama mematuhi kontrak,

maka keuntungan yang didapatkan setara. PG.Semboro dan petani sama-sama memperoleh haknya. Apabila salah satu pihak mengingkari perjanjian maka keuntungan akan lebih besar didapatkan namun perilaku tersebut akan merugikan mitranya. Ketika PG.Semboro atau petani saling menyalahi kesepakatan maka kemitraan yang dijalankan akan gagal dan masing-masing pihak akan mengalami kerugian. Ilustrasi ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan kemitraan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG.Semboro serta mengungkap *Adverse selection* maupun *moral hazard* terhadap proses kemitraan yang dilakukan.

4.3.1 *Win – win* (Kontrak Berjalan Ideal, Kedua Pihak Untung)

Kondisi *win-win* merupakan kondisi dimana kesepakatan atau kontrak berjalan dengan ideal. Petani dan PG.Semboro menjalani hak dan kewajiban sebagaimana mestinya. Kedua pihak akan sama-sama diuntungkan. Semua informasi yang dimiliki berjalan secara simetris. Tidak akan muncul biaya transaksi dan kemitraan yang berlangsung sudah efisien. Kondisi kemitraan ini adalah kondisi kemitraan yang diharapkan. Petani mendapatkan keuntungan pengolahan tebu dan jaminan pasar sedangkan PG. Semboro mendapatkan kepastian kuantitas dan kualitas bahan baku untuk memenuhi kapasitas gilingnya. Namun pada faktanya keadaan kemitraan yang ideal ini sulit tercapai dalam kegiatan ekonomi. Keinginan masing-masing pihak yang cenderung bersifat oportunistik menjadi penyebab awal terjadinya kontrak yang tidak ideal. Begitu pula yang terjadi pada kemitraan PG.Semboro dan petani mitra. Petani memiliki kecenderungan untuk berusaha mendapatkan keuntungan lebih besar dan PG.Semboro memiliki keinginan untuk mempertahankan petani mitra agar kapasitas giling terpenuhi dan target tercapai.

4.3.2 *Win – Lose* (PG.Semboro Melanggar Kontrak, Petani Rugi)

Kondisi *win-lose* terjadi apabila PG.Semboro melanggar kontrak dan petani mengalami kerugian. PG.Semboro menguasai informasi terhadap petani tebu rakyat mitra kredit. Kondisi ini dapat menyebabkan PG.Semboro dengan mudah menyalahi kesepakatan atau kontrak yang telah dibuat. Terdapat celah terjadinya asimetris informasi pada saat PG.Semboro menentukan mitra kredit PKBL. PG.

Semboro telah menetapkan persyaratan petani yang bisa mendaftar PKBL yaitu petani yang memiliki *track record* baik selama kemitraan dengan PG.Semboro. *Track record* baik adalah petani tidak pernah menyalahi kontrak dan tidak bermasalah dalam pembayaran kredit.

Petani yang akan meminjam PKBL harus melalui tahap wawancara. Wawancara dilakukan dalam seleksi penerimaan mitra kredit PKBL bertujuan agar kedua pihak saling mengetahui informasi dan meminimalisir ketidak setaraan informasi yang memungkinkan terjadi penyalahgunaan informasi. Berdasarkan Martodireso dan Suryanto (2002:18) menyebutkan bahwa hubungan kerjasama sehat apabila terdapat 4 unsur di dalamnya, salah satunya adalah bersih, transparan dan profesional. Namun, dalam hal ini kredit PKBL tersebut biasanya ditawarkan terlebih dahulu kepada petani yang telah menjadi kepercayaan PG.Semboro tanpa harus melalui tahap wawancara. Bagi pihak PG, penawaran kredit tersebut dilakukan untuk meminimalisir kendala dalam pengembalian kredit kepada perusahaan. Informasi mengenai petani-petani yang menjadi kepercayaan PG tersebut dikuasai oleh pihak PG. Pihak PG yang menjadi penentu akhir seleksi petani yang berhak menerima kredit PKBL di PG.Semboro. Kredit KUR tidak terdapat asimetri informasi dalam kondisi ini, sebab jumlah kredit KUR yang tersedia tidak terbatas seperti kredit PKBL.

Asimetri informasi selanjutnya yaitu pada saat pencairan dana kredit yang dilakukan 2 waktu baik kredit PKBL dan KUR. Kesempurnaan informasi terhadap jumlah dana kredit yang diberikan melalui dana CSR dan bank, hanya diketahui oleh pihak PG.Semboro dan koperasi. Jumlah dana kredit yang diterima petani hanya Rp. 11.500.000,- sedangkan sisanya untuk biaya tebang muat angkut. Pihak PG.Semboro dan koperasi mengetahui secara pasti penggunaan dana tebang muat angkut yang belum dicairkan sedangkan petani tidak mengetahui informasi tersebut. Kelengkapan informasi yang dimiliki oleh pihak PG atau koperasi dapat memberikan celah terjadinya pelanggaran dan mengakibatkan *moral hazard*.

Ketidak setaraan informasi juga terjadi pada proses pengajuan kredit. Petani biasanya mempercayakan seluruh proses pengajuan kredit pada juru tulis tanaman

PG.Semboro. Beberapa petani mengetahui proses pengajuan kredit namun tidak melakukannya sendiri. Tidak jarang juga petani tidak mengetahui proses pengajuan kredit secara jelas. Petani hanya melengkapi persyaratan kemudian petugas PG mendatangi petani untuk mengambil seluruh persyaratan pengajuan kredit tersebut. Ketidak setaraan informasi antara PG dengan petani ini, berpeluang kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kesepakatan yang akan merugikan salah satu pihak.

Disisi lain, dapat diketahui bahwa pelayanan PG terhadap calon petani tebu rakyat mitra kredit adalah untuk mempermudah petani ketika melakukan pengajuannya kredit. Simtawe dan Zeller (2006) menyatakan bahwa terjadinya *moral hazard* dapat dikurangi dengan adanya pengawasan, ikatan sosial yang baik dan tekanan. Ikatan sosial yang baik lebih ditekankan oleh pihak PG.Semboro atau dalam hal ini, diwakilkan oleh juru tulis tanaman. Salah satu tugas juru tulis tanaman yaitu bertanggung jawab terhadap kemitraan antara petani dengan PG.Semboro. Juru tulis inilah yang bersinggungan langsung dengan petani dalam masalah kredit, sehingga dibutuhkan orang yang mampu mengayomi petani. Pendekatan personal dilakukan, agar petani bersifat lebih terbuka kepada PG. Apabila petani merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan PG.Semboro, maka loyalitas petani akan terjaga. Tidak hanya itu, petani juga akan patuh terhadap arahan sinder dan mematuhi kesepakatan dengan baik.

4.3.3 Lose – Win (Petani Melanggar Kontrak, PG.Semboro Rugi)

Kondisi *lose-win* adalah keadaan yang sama terjadi sebagaimana kondisi *win-lose*. Namun dalam kondisi ini, petani melanggar kontrak dan PG.Semboro akan rugi. Petani memiliki informasi yang lebih banyak daripada PG.Semboro mengenai suatu hal. Sehingga petani lebih mudah untuk menyalahi kesepakatan.

Asimetri informasi dapat terjadi pada saat penentuan petani tebu rakyat mitra kredit PKBL. Secara umum diketahui bahwa yang mengetahui keseluruhan informasi dengan pasti yaitu petani tebu mitra. Petani mitra kredit menguasai informasi usahatani tebu dengan lebih baik dibanding pihak PG selaku mitra dari petani. Kondisi ini memungkinkan petani bisa melakukan penyalahgunaan kelengkapan informasi yang dimiliki. Terlebih ketika pihak PG menetapkan

ketentuan atau batas minimal pendaftaran lahan untuk menerima kredit. Petani yang memiliki lahan kurang dari ketentuan, maka dimungkinkan akan mendaftarkan lahan yang bukan miliknya untuk memenuhi kriteria persyaratan yang ditetapkan tersebut. Peluang adanya *Adverse selection* dapat terjadi dalam kondisi ini. Namun pada faktanya, dalam kemitraan yang dilakukan antara petani dengan PG.Semboro tidak demikian. Tidak ada syarat khusus dalam batasan lahan yang layak menerima kredit. 100% luasan lahan yang didaftarkan oleh petani dapat menerima kredit selama nilai agunan mencukupi dan tidak melebihi batas peminjaman kredit per nama petani.

Asimetris informasi lainnya yang berpeluang menyebabkan terjadinya *moral hazard* yaitu informasi rendemen dan keterlambatan pembayaran DO. Berdasar pernyataan petani, petani tidak mengetahui perhitungan nilai rendemen. Petani hanya mengetahui nilai rendemen setelah mendapatkan hasil total perhitungan rendemen dari PG. Hasil rendemen yang diperoleh petani berkisar 6 sampai dengan 6.5. Lebih dari 80% petani mengaku belum bisa mengakses informasi pada saat proses perhitungan nilai rendemen. Berdasar informasi dari QC PG. Semboro menyatakan bahwa proses perhitungan nilai rendemen di PG. Semboro telah memiliki standard perhitungan yang jelas. Berikut merupakan perhitungan rendemen berdasarkan data sekunder yang diperoleh.

$$\begin{aligned} \text{Rendemen} &= \text{Nilai Nira} \times \text{Faktor perah} \\ \% \text{ Brix} &= \text{brix koreksi} + \text{brix baca} \\ \% \text{ Pol} &= \frac{(0,26 \times \text{pol baca} \times 1,1)}{BJ} \\ \text{Nilai Nira} &= \% \text{ pol} - (0,4 \times (\% \text{ brix} - \% \text{ pol})) = 0,4 - \% \text{ pol} (\% \text{ brix} - \% \text{ pol}) \end{aligned}$$

Gambar 4.5 Perhitungan Rendemen PG.Semboro

Sumber : Data sekunder uraian pendahuluan *Quality Control PG. Semboro*

Pihak QC juga menjelaskan bahwa perhitungan rendemen tersebut mampu diakses oleh petani. Hanya saja petani tidak menanyakan lebih lanjut mengenai perhitungan rendemen. Petani hanya menerima hasil dari keseluruhan perhitungan saja. Petani juga melakukan *complain* ketika nilai rendemen tidak sesuai harapan, tanpa memperhatikan bagaimana kondisi tebu yang diberikan kepada PG. Kondisi itulah yang menyebabkan terjadinya informasi yang asimetris diantara keduanya.

Asimetri informasi dalam ini menyebabkan *moral hazard* atau tindakan petani melanggar kesepakatan kontrak.

Keterlambatan pembayaran dapat menyebabkan petani menjual tebuinya ke pihak lainnya. Keadaan yang wajar ketika petani membutuhkan uang namun petani tidak mendapatkannya. Keputusan petani menjual kepada pihak lain adalah agar tebuinya dapat terjual dengan cepat dan petani mendapatkan penghasilan. Laffond dan Martimort (2001) juga menyatakan bahwa tindakan yang tidak mampu di observasi oleh perusahaan yang disebut *moral hazard* atau *the hidden knowledge*.

Allen dan Lueck (2002) dalam bukunya “*Nature of The Farm*” menjelaskan meski petani menandatangani kontrak, namun kontrak tersebut tidak pernah lengkap dan masalah akan muncul dalam penegakannya. Penggunaan kredit berdasarkan perjanjian kemitraan dibagi menjadi biaya garap, biaya pupuk, dan biaya TMA. Namun pembagian kredit yang ada belum sesuai dengan keadaan di lapang. PG tidak bisa mengamati keseluruhan perilaku petani dalam berusahatani, sehingga petani menguasai informasi perihal penanaman dan perawatan tebu. Pihak PG hanya mampu mengawasi dengan melihat hasil tebu petani melalui pemantauan berkala.

4.3.4 *Lose – Lose* (Kontrak Tidak Berjalan Ideal, Kemitraan Gagal)

Kondisi *lose-lose* terjadi apabila masing-masing *parties* dalam kemitraan tidak memberikan informasi sebenarnya. Masing-masing *parties* saling menyembunyikan informasi dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan yang lebih banyak dibanding mitranya. Semua pelaku ekonomi yang terlibat cenderung menyalahi kontrak kemitraan yang telah disepakati bersama. Kemitraan tidak berjalan ideal dan pada akhirnya kemitraan ini akan gagal.

Adverse selection dan moral hazard yang terjadi dalam hubungan kerjasama tidak berjalan sebagaimana mestinya. Kedua pihak akan saling mengalami kerugian, sehingga kemungkinan terburuk yang akan terjadi adalah kemitraan akan bubar atau gagal. Kemungkinan ini diperkuat oleh penelitian Kirsten dan Sartorius (2002), yaitu ketika ada asimetris informasi antara pembeli dan penjual terkait kualitas produk, pasar produk mungkin akan rusak secara bersama-sama.

Keadaan ini tidak mungkin terjadi pada kemitraan antara PG.Semboro dengan petani. Apabila kondisi ini terjadi, maka kemitraan tersebut tidak akan berjalan. Kemitraan masih terlaksana sebab asimetri informasi baik itu *adverse selection* dan *moral hazard* masih terjadi dalam kondisi yang wajar. Petani dan PG.Semboro masih menjaga hubungan kemitraan dengan baik. Hal tersebut dikarenakan kedua pihak memiliki ketergantungan satu dengan lainnya.

4.4 Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit pada Kemitraan di PG. Semboro Kabupaten Jember

Tingkat kepuasan petani merupakan tanggapan petani dalam suatu program kredit yang telah diberikan baik itu KUR (Kredit Usaha Rakyat) maupun PKBL (Program Kemitraan Bina Lingkungan). 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 tabel nilai analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada kemitraan antara Petani Tebu Mitra Kredit (TRK) dengan PG. Semboro.

Tabel 4.8 Nilai analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) pada kemitraan antara Petani Tebu Mitra Kredit (TRK) dengan PG. Semboro.

No	Atribut	Bobot						
		Y	X	MIS	WF	MSS	WS	
1	Persyaratan pengajuan kredit	95	105	3,96	7,76	4,38	33,96	
2	Pemetaan luas areal lahan	63	115	2,63	5,15	4,79	24,66	
3	Prosedur pengajuan kredit	100	115	4,17	8,17	4,79	39,15	
4	Jumlah dana kredit yang diberikan	109	113	4,54	8,91	4,71	41,93	
5	Pencairan dana kredit	107	96	4,46	8,74	4,00	34,97	
6	Komunikasi dengan pihak PG	96	103	4,00	7,84	4,29	33,66	
7	Respon terhadap keluhan	99	107	4,13	8,09	4,46	36,06	
8	Frekuensi bimbingan teknis	68	94	2,83	5,56	3,92	21,76	
9	Pengaturan waktu giling	105	109	4,38	8,58	4,54	38,96	
10	Penentuan kualitas tebu	76	98	3,17	6,21	4,08	25,35	
11	Informasi rendemen	111	73	4,63	9,07	3,04	27,58	
12	Profit <i>sharing</i> gula	83	111	3,46	6,78	4,63	31,36	
13	Waktu pembayaran DO	112	85	4,67	9,15	3,54	32,41	
Jumlah					51,00	100,00	55,17	421,81
CSI							84,36	

Sumber : Lampiran C

Keterangan :

Y = Nilai kepentingan petani tebu rakyat mitra kredit

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 hasil perhitungan CSI, dapat diketahui bahwa Nilai *Weight Total* diperoleh sebesar 421,81 yang merupakan penjumlahan dari nilai *weight score* secara keseluruhan. Angka Nilai Indeks Kepuasan (CSI) petani tebu sebesar 84,36% 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 84,36% ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan petani tebu terhadap kredit KUR dan PKBL 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. Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui nilai masing-masing atribut adalah sebagai berikut.

1. 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 3,96, sedangkan nilai kinerja adalah 4,38 dengan *weight score* 33,96%. 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 24 petani menyatakan kesulitan dalam memenuhi persyaratan. Petani menganggap bahwa persyaratan kredit yang diberikan ke petani sebelum adanya PKBL dan KUR hanya membutuhkan KTP tanpa persyaratan lainnya. Tetapi, secara keseluruhan petani menganggap pemenuhan persyaratan tersebut tidak memberatkan. Petani mampu memenuhi persyaratan dengan baik.

2. 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 2,63. Nilai kinerja PG.Semboro terhadap atribut ini adalah 4,79 dengan *weight score* 24,66%. 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.

3. 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 4,17 dan kinerja PG.Semboro melalui perspektif petani diperoleh nilai 4,79 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.

4. 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 4,54 Nilai kinerja terhadap atribut ini adalah 4,71 dengan *weight score* tertinggi yaitu 41,93%. 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.15.000.000,-/Ha untuk tanaman RC dan Rp. 22.000.000,-/Ha untuk tanaman PC pada kredit PKBL, 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.

5. Pencairan dana kredit

Pencairan dana kredit merupakan durasi waktu pencairan kredit dari waktu pengajuan. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 4,46 dan nilai kinerja 4,00 dengan *weight score* 34,97% 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.

6. 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 4,00 dan nilai kinerja PG.Semboro adalah 4,29. 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, dan petugas PKBL/KUR baik melalui telpon atau secara langsung. Komunikasi nonformal dilakukan setiap saat baik saat musim tanam maupun musim giling dan di saat jam kerja maupun di luar jam kerja petugas lapang PG Semboro.

7. 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 4,13 dan nilai kinerja PG 4,46 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.

8. Frekuensi bimbingan teknis

Atribut frekuensi bimbingan teknis adalah seberapa sering pihak PG melakukan bimbingan teknis kepada petani. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini adalah 2,83 dan nilai kinerja PG.Semboro adalah 3,92 dengan *weight score* 21,76%. 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.

9. 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 4,38 dan nilai kinerja PG.Semboro 4,54.

10. 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 3,17 dan nilai kinerja PG.Semboro 4,08.

11. 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 3,04. 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. Namun 25% petani menyatakan bahwa perhitungan rendemen kebun dengan rendemen pabrik tidak jauh berbeda. Petani lainnya hanya menerima hasil rendemen tanpa keinginan memahami perhitungan dengan detail. Sehingga hal tersebut merupakan salah satu sebab informasi rendemen tidak tersampaikan dengan baik kepada petani.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan asisten manajer QC (*Quality Control*) diketahui bahwa perawatan tebu sangat mempengaruhi nilai rendemen. Ketika tebu masuk dalam pabrik, dapat diketahui tebu yang diperlakukan dengan baik atau tidak. Petani terkadang juga memasukkan sogolan

yang justru akan menurunkan tingkat rendemen. Petani di PG.Semboro masih berorientasi kepada berat tebu ketika ditimbang. 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.

Nilai rendemen ini juga berkaitan dengan penebangan tebu petani yang dilakukan oleh kelompok tebang. Berdasarkan wawancara dengan asisten manajer tanaman tahun 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.

12. 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 3,46 dengan kinerja 4, 63. 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.

13. Waktu pembayaran DO

Waktu pembayaran DO merupakan lama waktu pembayaran DO yang diterima petani. Nilai kepentingan petani terhadap atribut ini 4,67 dan nilai kinerja PG.Semboro menurut perspektif petani masih rendah yaitu 3,54 dengan *weight score* 32,41%. 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.

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.

Tabel 4.9 Hasil analisis IPA terhadap penilaian atribut jasa perusahaan mitra.

No	Atribut	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kinerja			Kuadran
		$\sum Y_i$	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	

Sumber : Lampiran D

Keterangan :

$\sum Y_i$ = Bobot rata-rata kepentingan

$\sum X_i$ = Bobot rata-rata kinerja

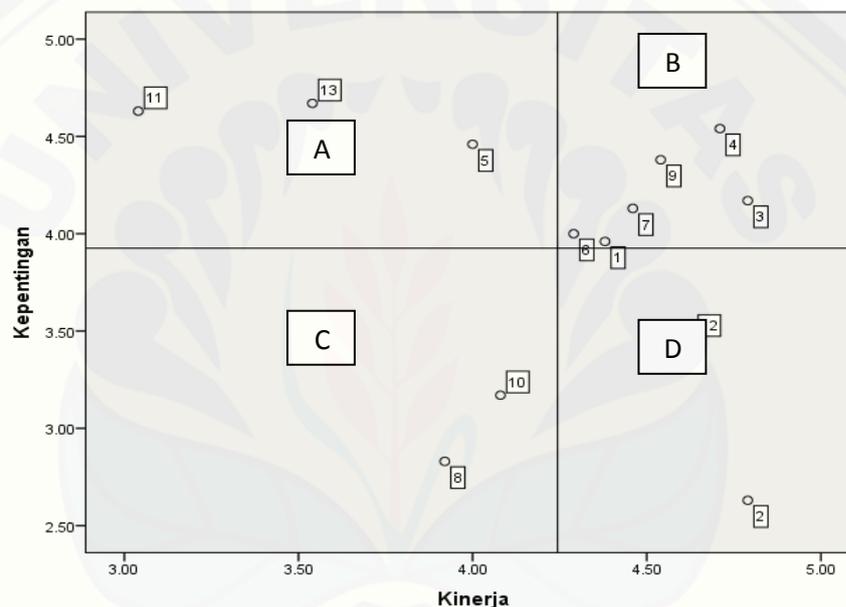
n = Jumlah petani tebu rakyat mitra kredit yang diwawancarai

N = Atribut yang mempengaruhi kepuasan petani tebu rakyat mitra kredit

Y = Bobot rata-rata kepentingan

X = Bobot rata-rata kinerja

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 4.9 diagram kartesius *Importance and Performance Analysis* (IPA).



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 4.6 Diagram Kartesius *Importance and Performance Analysis*

Berdasarkan gambar 4.6, 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. 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 3 atribut, kuadran B 6 atribut, kuadran C 2 atribut, kuadran D dengan 2 atribut. Hasil tersebut dapat dijadikan acuan pihak PG Semboro untuk memberikan kebijakan selanjutnya. 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 4.10 Kuadran Hasil Analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA)

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

Berdasarkan tabel 4.10 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. 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.

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. 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.

6. 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. 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.

2. 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.

Kudran 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.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

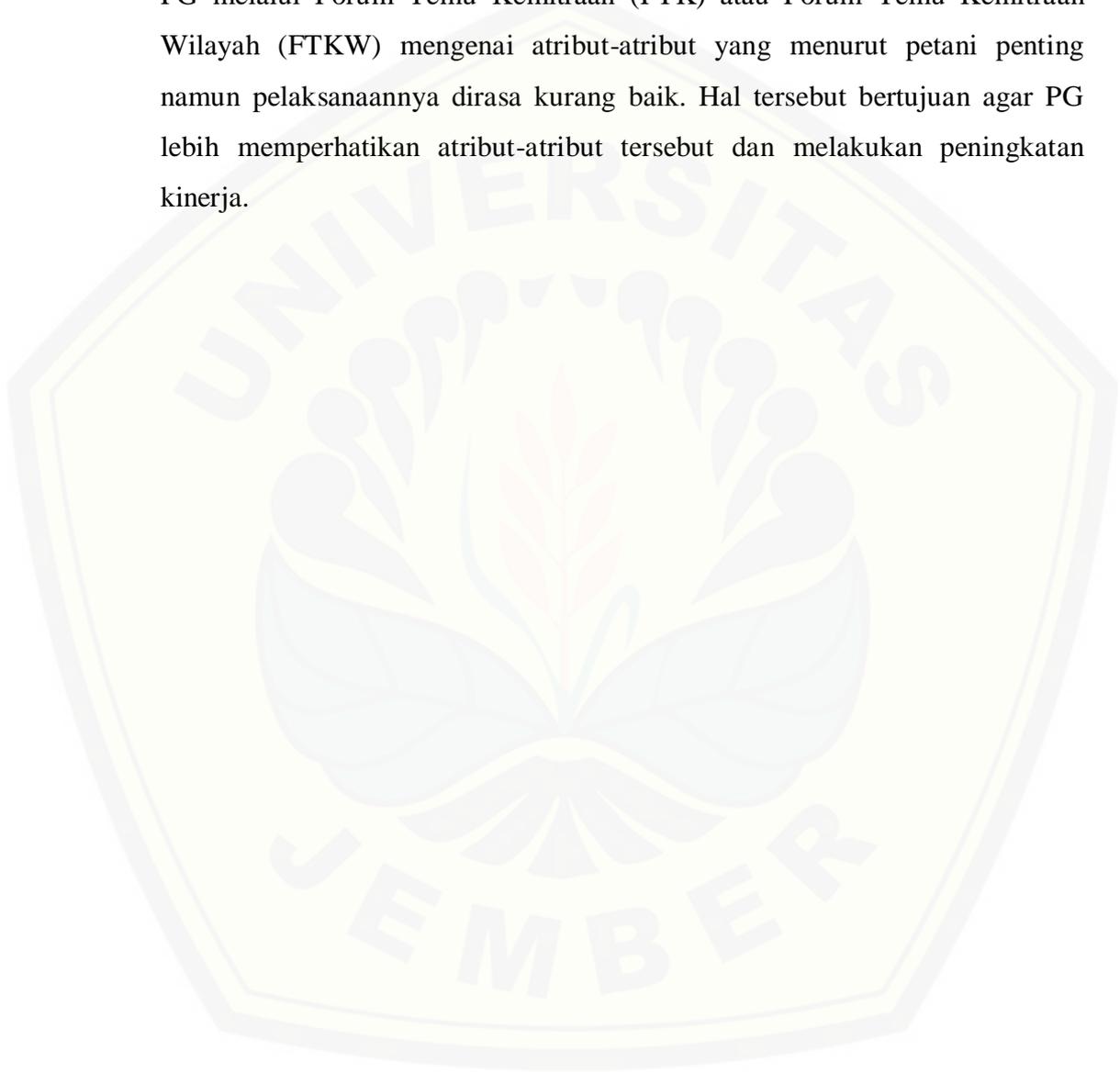
5.1 Kesimpulan

1. Keseluruhan proses dan persyaratan kemitraan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG.Semboro mampu dipenuhi dengan baik. Sebagian besar petani tidak merasa keberatan untuk melengkapi persyaratan dan melakukan proses.
2. Proses kemitraan menempatkan pelaku kemitraan dalam empat kondisi yaitu *win-win*, *win-lose*, *lose-win*, *lose-lose*. Indikasi terjadinya asimetri informasi pada proses kemitraan terjadi pada kondisi *win-lose* atau *lose-win*, dimana salah satu pihak merasa diuntungkan dan pihak lainnya dirugikan. Kondisi *win-lose* dapat terjadi ketika penentuan mitra kredit PKBL, pencairan dana kredit dan proses pengajuan kredit baik PKBL dan KUR. Kondisi *lose-win* dapat terjadi ketika informasi rendemen dan keterlambatan pembayaran DO.
3. Nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) petani tebu rakyat mitra kredit PG.Semboro sebesar 84,36%. Nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat baik atau sangat memuaskan. Berdasarkan analisis *Importance and Performance Analysis* (IPA), atribut kepuasan yang termasuk dalam 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.

6.2 Saran

1. PG. Semboro meningkatkan kinerja pada pencairan dana kredit agar tidak terjadi keterlambatan, atau dapat memberikan informasi sebelumnya kepada petani mengenai pencairan dana kredit.
2. PG. Semboro memberikan pemahaman kepada petani mengenai penyebab keterlambatan pembayaran DO agar petani tidak merasa dirugikan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi asimetris informasi yang terjadi. Sehingga kedua pihak sama-sama mendapat keuntungan dari kemitraan yang dilakukan.

3. Pihak PG sebaiknya menginformasikan mengenai atribut informasi rendemen dan apa saja yang menyebabkan nilai rendemen rendah kepada petani. Sehingga dengan demikian petani mengetahui secara pasti perhitungan rendemen tersebut. 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

- Allen, D. W., dan D, Lueck. 2002. *The Nature of Farm: Contract, Risk and Organization in Agriculture*. MIT Press. Cambridge.
- Anindita, R. 2004. *Pemasaran Hasil Pertanian*. Surabaya: Papyrus.
- Anriza, S. P. 2018. Kemitraan Antara Petani Tebu dengan Pabrik Gula (Studi Kasus Pada Petani Tebu di Desa Mangli Wetan Kec. Tapen Kabupaten Bondowoso). *Skripsi*. Surabaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.
- Ariningsih, E. 2016. Peran Koperasi Tebu Dalam Upaya Pemberdayaan Petani Tebu di Jawa Timur. *Membangun Daya Tahan Pertanian dalam Rangka Pemberdayaan Petani dan Perlindungan Pertanian*. Bogor.
- Ariyanti, M dan R. Firdaus. 2004. *Manajemen Perkreditan Bank Umum*. Bandung: Alfabeta.
- Akerlof, G. A. 1970. The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *The Quarterly Journal of Economics*, 84(3): 488-500.
- Azmie, U., R. K. Dewi, dan I. D. G. R. Sarjana. 2019. Pola Kemitraan Agribisnis Tebu di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. *Agrisociomics*, 3(2): 119-130
- Badan Pusat Statistika. 2018. *Produksi Perkebunan Tebu Menurut Kabupaten dan Kota di Jawa Timur*. Diakses pada tanggal pada tanggal 14 Januari 2020 pukul 14.02.
- Bijman, J., Hendrikse, G. 2003. Co-operatives in Chains: Institutional Restructuring in the Dutch Fruit and Vegetable Industry. *Chain and Network Science*, 93-107.
- Blacks, H. C. 2014. *Black’s Law Dictionary*, 4 th Edition, St. Paul, Minnesota, USA, West Publishing Co. Halaman. 713.
- Cahyarubin, A. 2016. Analisis Pendapatan Usahatani Tebu Petani Mitra Dan Non Mitra Pg Rejoagung Baru, Kabupaten Madiun. *Skripsi*. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.

- Dianpratiwi, T., S. P. Wibowo dan H. Wibowo. 2018. Daya saing usahatani tebu terhadap komoditas eksisting di wilayah kerja pabrik gula wonolangan kabupaten probolinggo tahun 2018. *Sustainable Agriculture*, 31(1): 58.
- Direktorat Jenderal Perkebunan Kementerian Pertanian. 2019. *Statistik Perkebunan Indonesia Komoditas Tebu 2017-2019*. Jakarta: Sekretariat Direktorat Jenderal Perkebunan.
- Firdaus, M. 2012. *Manajemen Agribisnis*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Fitriani, B. Arifin dan H. Ismono. 2010. Analisis Skala Ekonomi Produksi Tebu di Provinsi Lampung. *Pangan*, 19(4): 7-8.
- Gunawan, S. 2017. *Kebutuhan Unsur Hara dan Pemupukan Pada Tanaman Tebu*. Jengkol: Pusat Penelitian Gula PTPN X.
- Hanafie, R. 2010. *Pengantar Ekonomi Pertanian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Indrajit, R. E dan R. Djokopranoto. 2002. *Konsep Manajemen Supply Chain Cara Baru Memandang Mata Rantai Penyediaan Barang*. Jakarta: PT Gramedia.
- Indrawanto, C., Purwono, Siswanto, M. Syakir dan W. Rumini. 2010. *Budidaya dan Pasca Panen Tebu*. Bogor: EKSA Media.
- Januar, J. 2006. *Kemitraan Agribisnis Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Jember: Fakultas Pertanian UNEJ.
- J.A Sullivan dan Jonathan Hillard. 2014. *The Law of Contract*, 6th, Edition, Oxford University Press,. Halaman 2.
- Kementerian Perindustrian. 2019. Industri Gula Digenjot. <http://kemenperin.go.id>. Diakses pada tanggal 14 Januari 2020 pukul 14.02.
- Kirsten, J. dan K. Sartorius. 2002. Linking Agribusiness and Small-Scale Farmers In Developing Countries: Is There A New Role For Contract Farming? *Development Southern Africa*, 19(4): 503-529.
- Khoiriyah, S. 2018. Analisis Kepuasan Petani Tebu Mitra Terhadap Kemitraan dengan Pabrik Gula (studi kasus : PG Trangkil, PG Rendeng, dan PG

- Gendhis Multi Manis). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor.
- Kotler, P., S. H. Ang, S. M. Leong dan C.T. Tan. 2003. *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia Edisi 3*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kurniadi, E., Hardjanto, B. Nugroho dan Sumardjo 2013. Kelembagaan Kemitraan Pengelolaan Hutan Rakyat di Provinsi Jawa Barat. *Penelitian Hutan Tanaman*, 10 (3): 1-12.
- Laffont, J. J., dan D. Martimort. 2001. *The Theory of Incentives I: The Principal-Agent Model*.
- Lestari, E. K., A. Fauzi, M. P. Hutagaol dan A. Hidayat. 2015. Keuntungan Petani Tebu Rakyat Melalui Kemitraan di Kabupaten Jember. *Tanaman Tembakau, Serat & Minyak Industri*, 7(2): 2-3.
- Lestyani, M.D. 2012. Keengganan Petani Berusahatani Tebu di Kabupaten Kendal, Jawa Tengah. *Skripsi*. Fakultas Pertanian dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.
- Lisa, O. 2012. Asimetri Informasi dan Manajemen Laba: Suatu Tinjauan dalam Hubungan Keagenan. *Jurnal WIGA*, 2(1): 42-49.
- Mkhabela, T. 2016. Dual Moral Hazard and Adverse Selection in South African Agribusiness: It Takes Two to Tango. *International Food and Agribusiness Management Review*, 21(3): 391-406.
- Pejovich, S. 1995. *Economic Analysis Of Institutions and System*. Kluwer Academic Publishers. Dordrecht. The Netherlands.
- Pintakami, L. B., D. N. Priminingtyas dan Y. Yuliati. 2013. Analisis Kemitraan Antara Pg. Candi Baru Dengan Petani Tebu Rakyat Kerjasama Usaha (TRKSU) Di Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo. *SEPA*, 10 (1): 27-39.
- Prasetia, F. D. 2016. "Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Loyalitas Petani Kopi Arabika Anggota Koperasi Rejo Tani Kecamatan Sumber Wringin Kabupaten Bondowoso". *Skripsi*. Jember: Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

- Putra, A. R. 2011. Pola Kemitraan Petani dengan UBH-KPWN dalam Usaha Hutan Rakyat Jati Unggul Nusantara di Desa Ciaruteun Ilir, Kabupaten Bogor. *Skripsi*. Bogor: Fakultas Kehutanan Institut Pertanian Bogor.
- Putri, I. C. K. 2013. Analisis Pendapatan Petani Kakao Di Kabupaten Parigi – Moutong. *EMBA*, 1 (4): 1
- Rangkuti, F. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Rondhi, M dan J.M.M Aji. 2015. *Sebuah Pengantar Ekonomi Mikro Pendekatan Praktis dan Lugas*. Jember: Jember University Press. Halaman 211.
- Rukmana, H. R. 2015. *Untung Selangit dari Agribisnis Tebu*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Saskia, D. Y. dan Waridin. 2012. Biaya Dan Pendapatan Usahatani Tebu Menurut Status Kontrak (Studi Kasus di PT IGN Cepiring, Kab. Kendal). *Diponegoro Journal of Economics*. 1(1):1-12.
- Soekanto, S. 2010. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyani, A.T. 2017. *Kemitraan dan Model-Model Pemberdayaan*. Yogya: Gana Media. Hal 129-132.
- Sulistiyowati, L., N. Syamsiyah dan S.N. Azisah. 2016. Kajian Rantai Pasok Mangga Ke Pasar Ekspor dan Kolaborasi diantara Pelaku Kemitraan (Suatu Kasus Kabupaten Cirebon). *Agribisnis Terpadu*, 9(1):
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Syukri, S. H. A. 2014. Penerapan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Analisis GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *JITI*,13(2):112.
- Tutik, I. Noor, dan A. Hayat. 2014. Peran Stakeholder dalam Pengembangan Tebu Rakyat (Studi pada Wilayah Kerja Pabrik Gula Redjosarie Kabupaten Magetan). *Administrasi Publik (JAP)*, 2(5): 823-829.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Varian, H. R.. 1993. *Intermediate Microeconomic A Modern Approach*, 3 th Edition, University of Michigan. United State of America. Halaman 473.
- Wijayanti, W.A. 2008. Pengelolaan Tanaman Tebu (*Saccharum officinarum* L.) di Pabrik Gula Tjoekir PTPN X Jombang, Jawa Timur; Studi Kasus Pengaruh Bongkar Ratoon Terhadap Peningkatan Produktifitas Tebu. *Skripsi*, Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Yustika, A.E. 2008. *Ekonomi Kelembagaan*. Malang: Bayumedia.
- Yustika, A. E. 2008. The Transaction Cost Of Sugarcane Farmers: An Explorative Study. *Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 23(3): 1-16.

LAMPIRAN

Lampiran A. Tabel Penilaian dan Bobot Tingkat Kepuasan

No	Atribut	Kepuasan X					Bobot (X)
		1	2	3	4	5	
		Tidak Puas	Kurang puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	
1	Persyaratan pengajuan kredit			2	11	11	105
2	Pemetaan luas areal lahan				5	19	115
3	Prosedur pengajuan kredit				5	19	115
4	Jumlah dana kredit yang diberikan				7	17	113
5	Proses pencairan dana kredit			5	14	5	96
6	Komunikasi dengan pihak PG			3	11	10	103
7	Respon terhadap keluhan				13	11	107
8	Frekuensi bimbingan teknis			7	12	5	94
9	Pengaturan waktu giling				11	13	109
10	Penentuan kualitas tebu			5	12	7	98
11	Informasi rendemen		4	15	5		73
12	Profit <i>sharing</i> gula			2	5	17	111
13	Waktu pembayaran DO			11	13		85

Nilai Bobot kinerja didapatkan dengan rumus :

$$\text{Bobot (X)} = \text{Jumlah penilaian atribut} \times \text{Bobot kriteria}$$

Lampiran B. Tabel Penilaian dan Bobot Tingkat Kepentingan

No	Atribut	Kepentingan Y					Bobot (Y)
		1	2	3	4	5	
		Tidak Penting	Kurang Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting	
1	Persyaratan pengajuan kredit			4	17	3	95
2	Pemetaan luas areal lahan			14	4	1	63
3	Prosedur pengajuan kredit			5	10	9	100
4	Jumlah dana kredit yang diberikan				11	13	109
5	Pencairan dana kredit				13	11	107
6	Komunikasi dengan pihak PG			5	14	5	96
7	Respon terhadap keluhan				16	7	99
8	Frekuensi bimbingan teknis		7	14	3		68
9	Pengaturan waktu giling				15	9	105
10	Penentuan kualitas tebu		4	12	8		76
11	Informasi rendemen				9	15	111
12	Profit <i>sharing</i> gula			13	11		83
13	Waktu pembayaran DO				8	16	112

Nilai Bobot kinerja didapatkan dengan rumus :

$$\text{Bobot (Y)} = \text{Jumlah penilaian atribut} \times \text{Bobot kriteria}$$

Lampiran C. Tabel Perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*)

No	Atribut	Bobot		MIS	WF	MSS	WS
		Y	X				
1	Persyaratan pengajuan kredit	95	105	3,96	7,76	4,38	33,96
2	Pemetaan luas areal lahan	63	115	2,63	5,15	4,79	24,66
3	Prosedur pengajuan kredit	100	115	4,17	8,17	4,79	39,15
4	Jumlah dana kredit yang diberikan	109	113	4,54	8,91	4,71	41,93
5	Pencairan dana kredit	107	96	4,46	8,74	4,00	34,97
6	Komunikasi dengan pihak PG	96	103	4,00	7,84	4,29	33,66
7	Respon terhadap keluhan	99	107	4,13	8,09	4,46	36,06
8	Frekuensi bimbingan teknis	68	94	2,83	5,56	3,92	21,76
9	Pengaturan waktu giling	105	109	4,38	8,58	4,54	38,96
10	Penentuan kualitas tebu	76	98	3,17	6,21	4,08	25,35
11	Informasi rendemen	111	73	4,63	9,07	3,04	27,58
12	Profit <i>sharing</i> gula	83	111	3,46	6,78	4,63	31,36
13	Waktu pembayaran DO	112	85	4,67	9,15	3,54	32,41
Jumlah				51,00	100,00	55,17	421,81
CSI				84,36			

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

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

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

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

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

Keterangan :

MIS = *Mean Important Score*

WF_i = *Weight Factors*

MSS = *Mean Satisfaction score*

WS_i = *Weight Score*

WAT = *Weight Average Score*

CSI = *Customer Satisfaction Index*

n = Jumlah responden

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-i

X_i = Nilai kinerja atribut ke-i

p = Jumlah atribut kepentingan

i = Atribut ke-i

Kriteria CSI

20% - 40% : Tidak puas

40% - 60% : Cukup puas

60% - 80% : Puas

80% - 100% : Sangat puas

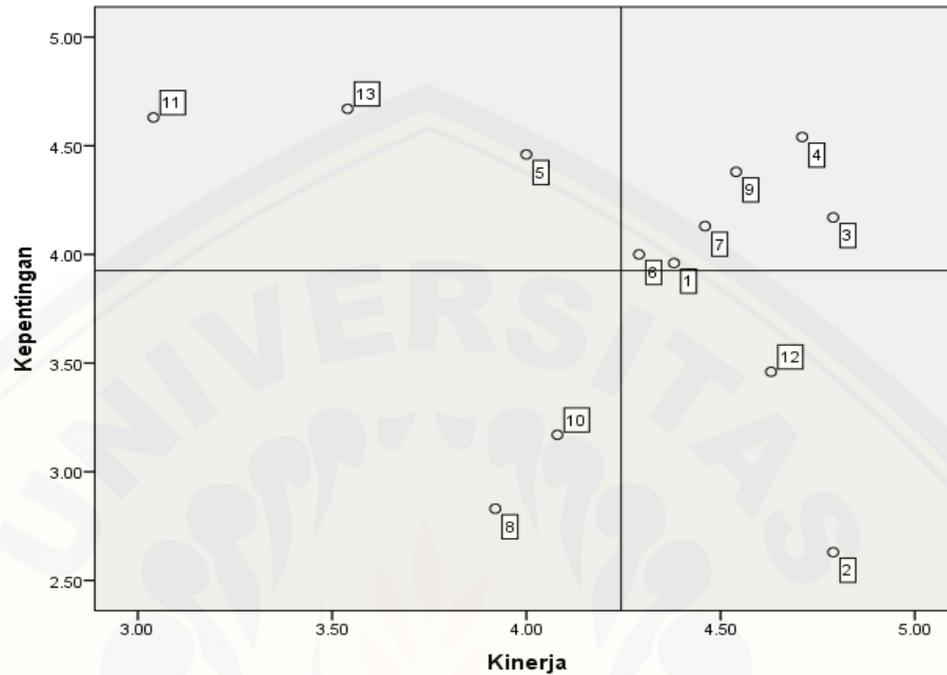
Interpretasi

Berdasarkan hasil perhitungan CSI kemitraan antara petani tebu rakyat mitra kredit dengan PG.Semboro, maka diketahui bahwa nilai CSI adalah 84,36%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan petani terhadap PG.Semboro tergolong sangat puas. Besarnya nilai tersebut menunjukkan bahwa kinerja PG.Semboro telah sesuai dengan harapan petani tebu rakyat mitra kredit.

Lampiran D. Tabel perhitungan IPA (*Important and Performance Analysis*)

No	Atribut	Tingkat Kepentingan			Tingkat Kinerja			Kuadran
		$\sum Y_i$	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 (\sum)				51,00			55,17	
Rata-rata				3,92			4,24	

Lampiran E. Kuadran IPA (*Important and Performance Analysis*)



Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menjawab besaran nilai IPA:

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

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

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{x}_i}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan:

X = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut

Y = Bobot rata-rata penilaian kepentingan pelanggan

n = Jumlah responden

X = rata-rata dari rata-rata bobot tingkat kinerja responden atribut pelayanan

Y = rata-rata dari rata-rata bobot tingkat kepentingan responden atribut pelayanan

K = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan petani

Berdasarkan hasil perhitungan IPA dapat diketahui bahwa batas nilai tengah tingkat kepentingan (Y) adalah 3,92; sedangkan batas nilai tengah pada tingkat kinerja (X) adalah 4,24. Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan data posisi atribut dalam diagram yang terbagi dalam empat kuadran, diantaranya yaitu kuadran A, B, C dan D.

Kuadran A (Prioritas Utama)

Pencairan dana kredit, informasi rendemen dan waktu pembayaran DO termasuk dalam kuadran A. Hal tersebut menunjukkan bahwa petani menilai penting atribut tersebut namun dalam pelaksanaannya dirasa kurang memuaskan petani. Langkah yang harus dilakukan oleh PG.Semboro adalah memperbaiki kinerja untuk atribut tersebut.

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Persyaratan pengajuan kredit, prosedur pengajuan kredit, jumlah dana kredit yang diberikan, komunikasi dengan pihak PG, respon terhadap keluhan dan pengaturan waktu giling termasuk dalam kuadran B. Kuadran tersebut menunjukkan bahwa harapan petani dan kinerja PG sudah berjalan sebagaimana mestinya. PG. Semboro mampu memenuhi harapan petani pada atribut tersebut. Langkah yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah mempertahankan prestasi.

Kuadran C (Prioritas Rendah)

Frekuensi bimbingan teknis dan penentuan kualitas tebu termasuk dalam kuadran C. Kuadran C menunjukkan kinerja PG.Semboro terhadap atribut ini masih kurang, namun atribut ini tidak dinilai penting oleh petani. Sehingga pengembangan terhadap atribut ini tergolong prioritas rendah. Perbaikan pada atribut A yang lebih diutamakan.

Kuadran D (Berlebihan)

Pemetaan luas areal lahan dan profit *sharing* gula pada diagram kartesius, terdapat pada kuadran D. Kuadran ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan PG.Semboro sudah baik, namun petani menganggap atribut ini kurang penting sehingga kinerja pada atribut ini terlalu berlebihan. Langkah yang harus dilakukan oleh PG.Semboro adalah mengalihkan kinerja dan lebih menfokuskan pada kuadran A.

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS PERTANIAN
PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

KUESIONER

Judul Penelitian : **Kemitraan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit di PG. Semboro Kabupaten Jember**

Lokasi Penelitian : **Desa Klatakan Kecamatan Tanggul Kabupaten Jember**

Identitas Responden

Nama :
Alamat :
Umur :
Pendidikan :
Pengalaman Usahatani :
Luas lahan :
Status Kepemilikan Lahan :
No.Telp :

Identitas Pewawancara

Nama : Ami Retno Larasati
NIM : 151510601167
Tanggal Wawancara :

Responden

()

GAMBARAN UMUM KEMITRAAN

1. Sudah berapa lama Bapak bermitra dengan PG. Semboro?
Jawab :
2. Apa tujuan Bapak melakukan kemitraan?
Jawab :
3. Berapa Luas lahan yang biasanya bapak daftarkan dalam kemitraan?
Jawab :
4. Kendala apa yang terjadi selama melakukan kemitraan dengan PG?
Jawab :
5. Sebelum melakukan kemitraan apakah ada perjanjian tertulis yang harus disepakati kedua belah pihak?
Jawab :
6. Siapakah yang membuat perjanjian tersebut? Apakah petani turut berperan?
Jawab :
7. Apakah keuntungan yang diperoleh selama melakukan kemitraan?
Jawab :
8. Bantuan input apa saja yang diberikan oleh PG?
Jawab :
9. Apakah PG memberikan instruksi untuk menanam tebu menggunakan cara penanaman tertentu, jenis tertentu, dan bahan input tertentu diawal perjanjian?
Jawab :

PROSES PELAKSANAAN KEMITRAAN**Syarat Calon Petani Mitra Kredit**

1. Apa persyaratan yang harus dipenuhi ketika Bapak melakukan pendaftaran untuk menjadi mitra?

Jawab :

2. Apa saja kesepakatan yang harus disetujui?

Jawab :

3. Apakah semua persyaratan tersebut mudah Bapak penuhi?

Jawab :

4. Apakah ada kriteria luasan lahan tertentu untuk mendapatkan kredit?

Jawab :

5. Siapakah yang menyeleksi calon petani mitra kredit?

Jawab :

Prosedur Penerimaan Calon Petani Mitra Kredit

1. Bagaimana alur pendaftaran hingga menerima kredit?

Jawab :

2. Berapa lama kredit tersebut dicairkan terhitung dari pendaftaran pengajuan kredit?

Jawab :

3. Apa pelayanan yang diberikan oleh PG setelah pendaftaran?

Jawab :

4. Apakah ada batasan bantuan sarana produksi yang diberikan?

Jawab :

TINGKAT KEPUASAN PETANI MITRA KREDIT TERHADAP PG.SEMBORO**BUKTI FISIK****Jumlah dana kredit yang diberikan**

1. Jumlah dana kredit yang diberikan sesuai atau tidak dengan kesepakatan yang dibuat?

Jawab :

2. Apakah bantuan kredit yang selama ini diberikan dapat mencukupi kebutuhan usahatani?

Jawab :

3. Apakah ada kendala yang dirasakan dalam menerima dana kredit?

Jawab :

4. Apakah tidak keberatan dengan bunga pinjaman?

Jawab :

5. Apakah ada rencana peminjaman kredit untuk selanjutnya? / Apakah tahun kemarin bapak meminjam kredit dan tahun ini juga meminjam kredit?

Jawab :

6. Apakah dana kredit ini sangat membantu dalam usahatani bapak?

Jawab :

EMPATI**Frekuensi bimbingan teknis**

1. Apakah ada bimbingan teknis dari PG?

Jawab :

2. Apakah bimbingan teknis tersebut membantu dalam melakukan usahatani tebu?

Jawab :

3. Kapan bimbingan teknis dilakukan? Apakah rutin?

Jawab :

4. Apakah ada kendala selama bimbingan teknis diberikan?

Jawab :

5. Bagaimana menurut pandangan anda, apakah untuk selanjutnya bimbingan teknis perlu dilakukan atau tidak?

Jawab :

KEANDALAN

Prosedur pengajuan kredit

1. Apa yang harus dilakukan agar bisa mendapatkan kredit?

Jawab :

2. Berapakah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan keseluruhan prosedur pengajuan kredit?/ Bagaimana pelayanan yang diberikan saat pengajuan kredit? Cepat atau lambat?

Jawab :

3. Apakah pihak PG membantu dalam melakukan setiap prosedur pengajuan kredit?

Jawab :

4. Apakah prosedur pengajuan kredit tersebut dirasa sulit?

Jawab :

5. Apakah ada kendala dalam menjalankan prosedur tersebut?

Jawab :

Pemetaan luas areal lahan

1. Bagaimana cara pemetaan lahan tebu petani?

Jawab :

2. Apakah hasilnya akurat/ sesuai dengan luasan lahan sebenarnya?

Jawab :

3. Apakah ada kendala yang Bapak/Ibu hadapi ketika dilakukan pemetaan lahan tebu oleh pihak PG?

Jawab :

4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dari pengukuran hingga menjadi gambar?

Jawab :

JAMINAN**Komunikasi dengan pihak PG**

1. Apakah FTK (Forum Temu Kemitraan) dilakukan? Berapa kali dilakukan selama tahun giling 2019?

Jawab :

2. Apa saja yang biasanya dibahas dalam FTK ? apakah bapak selalu menghadirinya?

Jawab :

3. Jika ada permasalahan dengan usahatani, bagaimana tanggapan PG?

Jawab :

4. Apakah menurut anda komunikasi FTK ini bermanfaat bagi petani untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di lapang?

Jawab :

Persyaratan pengajuan kredit

1. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan kredit?

Jawab :

2. Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam proses pencairan dana kredit?

Jawab:

3. Apakah jumlah dana kredit yang dicairkan sama dengan jumlah yang diajukan?

Jawab:

4. Apakah dalam memenuhi persyaratan dirasa sulit?

Jawab:

5. Apakah adanya persyaratan ini memiliki dampak pada sistem pengkreditan?/ Semisal persyaratan yang harus dipenuhi tidak sebanyak yang ada sekarang, bagaimana menurut anda?

Jawab:

Penentuan kualitas tebu

1. Bagaimana kualitas tebu yang dapat digiling di PG?

Jawab :

2. Bagaimana proses penetapan standart mutu tebu yang digiling?

a. kesepakatan dengan PG

b. Langsung ditetapkan oleh PG

Jawab :

3. Apakah terdapat sanksi apabila tidak memenuhi standart mutu tersebut?

Jawab :

4. Jika suatu saat Anda mengetahui bahwa kualitas tebu yang digiling tidak memenuhi standart, apakah Anda akan tetap menggiling di PG.Semboro?

Jawab :

Informasi rendemen

1. Bagaimana sistem penentuan rendemen, apakah Anda tau cara PG untuk menentukan rendemen?

Jawab :

2. Apakah informasi mengenai rendemen sangat dibutuhkan petani?

Jawab :

3. Berapa nilai rendemen yang biasanya diterima?

Jawab :

4. Apakah Bapak merasa cukup terhadap penetapan rendemen yang selama ini dilakukan oleh PG?

Jawab :

Sistem profit sharing gula

1. Apakah menurut Bapak profit sharing gula telah sesuai dengan isi perjanjian kemitraan?

Jawab :

2. Presentase tersebut menurut Bapak, apakah sudah adil?

Jawab :

3. Apakah profit sharing tersebut sudah sesuai dengan keinginan?

Jawab :

4. Apa keinginan Anda terhadap profit sharing ini untuk kedepannya?

Jawab :

Waktu pembayaran DO

1. Kapan pembayaran DO dilakukan?

Jawab :

2. Berapa nilai HPP gula pada tahun 2018?

Jawab :

3. Apakah harga lelang tahun 2018 sudah memenuhi keinginan petani?

Jawab :

4. Apakah tidak pernah terjadi keterlambatan pembayaran DO?

Jawab :

KETANGGAPAN

Respon terhadap keluhan

1. Apakah Anda pernah menyampaikan kendala yang terjadi di lapang kepada PG?

Jawab :

2. Bagaimana tanggapan pihak PG terhadap kendala yang Anda sampaikan? Cepat atau tidak?

Jawab :

3. Apakah pelayanan yang diberikan saat PG merespon kendala yang Anda sampaikan sudah baik?

Jawab :

4. Bagaimana solusi yang diberikan selama ini terhadap kendala yang disampaikan? Apakah membantu petani?

Jawab :

Ketepatan waktu pencairan dana kredit

1. Apakah dana kredit yang diajukan petani diperoleh tepat waktu? Jelaskan!

Jawab :

2. Apakah waktu pencairan dana kredit mempengaruhi usahatani tebu petani?

Jawab :

Pengaturan waktu giling

1. Bagaimana kebijakan giling tebu yang ditetapkan PG?

Jawab :

2. Apakah bapak sering mengalami antrian dan keterlambatan tebu yang akan digiling? Apa penyebabnya?

Jawab :

3. Apakah kebijakan pengaturan waktu giling itu memberikan solusi terhadap keterlambatan tebu?/ Apakah tetap perlu dilakukan pengaturan waktu giling untuk kedepannya?

Jawab :

4. Menurut Anda, apakah pengaturan waktu giling yang ada sudah sesuai dengan harapan? Atau ada saran untuk kebijakan selanjutnya?

Jawab :

Tingkat Kepentingan dan Kinerja

A. Tingkat Kepentingan

Atribut	Kepentingan					Keterangan
	1	2	3	4	5	
Bukti fisik (<i>Tangibless</i>)						
1. Jumlah dana kredit yang diberikan						
Empati (<i>Emphaty</i>)						
1. Frekuensi bimbingan teknis						
Kehandalan (<i>Reliability</i>)						
1. Prosedur pengajuan kredit						
2. Pemetaan luas areal lahan						
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
1. Respon terhadap keluhan						
2. Proses pencairan dana kredit						
3. Pengaturan waktu giling						
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
1. Komunikasi dengan pihak PG						
2. Persyaratan pengajuan kredit						
3. Penentuan kualitas tebu						
4. Informasi rendemen						
5. Sistem profit <i>sharing</i> gula						
6. Waktu pembayaran gula						

Keterangan:

- | | | | |
|---|------------------------|---|------------------|
| 1 | : Sangat Tidak Penting | 4 | : Penting |
| 2 | : Tidak Penting | 5 | : Sangat Penting |
| 3 | : Cukup Penting | | |

Tingkat Kepuasan dan Kepentingan Petani Tebu Rakyat Mitra Kredit terhadap Kemitraan PG.Semboro

A. Batasan Skala Penilaian Tingkat Kepuasan

A. Bukti Fisik					
a. Atribut Jumlah dana kredit yang diberikan					
Dana Kredit	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Jumlah dana kredit (PTPN XI,2019)	Tidak Mencukupi. Tidak sesuai dengan kesepakatan. Dana Kredit KUR <Rp. 20.650.000,- /Ha PKBL <Rp. 15.000.000,- /Ha	Kurang Mencukupi. Ada kendala Tidak sesuai dengan kesepakatan Dana Kredit KUR <Rp. 20.650.000,- /Ha PKBL <Rp. 15.000.000,- /Ha	Mencukupi, namun ada kendala. Tidak sesuai kesepakatan. Dana Kredit KUR <Rp. 20.650.000,- /Ha PKBL <Rp. 15.000.000,- /Ha	Mencukupi, namun ada kendala. Sesuai kesepakatan. Dana Kredit KUR Rp. 20.650.000,- /Ha PKBL Rp. 15.000.000,- /Ha	Mencukupi. Tidak ada kendala. Sesuai kesepakatan. Dana Kredit KUR Rp. 20.650.000,- /Ha PKBL Rp. 15.000.000,- /Ha
Penetapan dana kredit (Mahdi, 2017)	Petani tidak mengetahui cara perhitungan dalam penerimaan dana kredit. Tidak jelas dan tidak transparan.	Petani tidak mengetahui cara perhitungan dalam penerimaan dana kredit. Kredit tidak mempertimbangkan luasan lahan dan kemampuan membayar.	Petani kurang mengetahui cara perhitungan kredit. Mengetahui ada pertimbangan tertentu dalam penetapan kredit.	Petani mengetahui cara perhitungan kredit. Kredit pertimbangan luas lahan dan kemampuan membayar. Jelas dan Transparan dalam penetapannya.	Petani mengetahui cara perhitungan kredit. Kredit diberikan dengan pertimbangan luas lahan dan kemampuan membayar. Jelas dan Transparan dalam penetapannya.
B. Empati					
a. Atribut Frekuensi Bimbingan Teknis					
Bimbingan Teknis	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Waktu untuk bimbingan	Tidak pernah	Jarang dilakukan.	Hanya dilakukan	3 bulan sekali, ketika	Bimbingan teknis dilakukan rutin,

teknis (Lestari, 2015)	dilakukan .		saat tertentu. Jika ada sosialisasi teknologi baru.	kelentek tebu	setiap bulan.
Kegiatan bimbingan teknis yang dilakukan	Petani tidak mengetahui bimbingan teknis. Ada kendala selama bimbingan teknis.	Petani tidak mengetahui bimbingan teknis. Ada kendala selama bimbingan teknis.	Petani kurang mengetahui kegiatan bimbingan teknis. Tidak ada kendala selama bimbingan teknis.	Petani mengetahui kegiatan bimbingan teknis. Tidak ada kendala selama bimbingan teknis.	Petani mengetahui kegiatan bimbingan teknis. Tidak ada kendala selama bimbingan teknis.
C. Kehandalan					
a. Prosedur pengajuan kredit					
Prosedur	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Tahapan pengajuan kredit (Najmudinrohman, 2010)	Petani tidak mengetahui prosedur	Petani tidak mengetahui prosedur	Petani mengetahui prosedur	Petani mengetahui prosedur	Petani mengetahui prosedur
Kemudahan melakukan tahapan (Najmudinrohman, 2010)	Secara keseluruhan prosedur rumit dan tidak mampu dilakukan oleh petani serta banyak kendala dalam prosesnya	Ada beberapa prosedur yang sulit dilakukan petani dan ada kendala dalam prosesnya	Prosedur tidak mudah namun secara keseluruhan bisa dilakukan	Prosedur tidak seluruhnya dilakukan namun tidak ada kendala dalam prosesnya	Prosedur mudah dan tidak terdapat kendala
b. Pemetaan Luas Areal Lahan					
Pemetaan Luas Lahan	Kriteria				
	1	2	3	4	5

Ketepatan pengukuran (Lestari, 2015)	Tidak tepat, sering terjadi kesalahan.	Ketepatan pengukuran <80%	Ketepatan pengukuran >80% - <90%	Ketepatan pengukuran 90-95%	Ketepatan pengukuran \geq 95%
Kesesuaian dengan (Najmudinrohman, 2010)	Petugas tidak melakukan kunjungan ke lahan petani untuk mengukur luas lahan serta tidak menyesuaikan dengan RDKK.	Petugas melakukan kunjungan ke areal pertanaman tebu namun tidak mengukur luasan lahan secara rinci serta tidak memperhatikan RDKK.	Petugas melakukan kunjungan ke areal tebu petani dan mengukur luasan lahan dengan GPS namun tidak disesuaikan RDKK	Petugas melakukan kunjungan ke areal tebu petani namun tidak mengukur luasan lahan secara rinci dan menyesuaikan RDKK	Petugas melakukan kunjungan ke areal tebu petani dan mengukur luasan lahan dengan GPS yang disesuaikan RDKK
D. Ketanggapan					
a. Respon Terhadap Keluhan					
Respon	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Penyampaian keluhan	Tidak pernah	Melalui forum FTK	Melalui forum FTK	Langsung ke lahan petani, dan melalui forum FTK	Langsung ke lahan petani, dan melalui forum FTK
Tanggapan pihak PG (Data Primer, 2019)	Tidak ada tanggapan	PG menampung namun tidak memberikan respon	Respon lama namun tetap ditanggapi	Masih proses dan menunggu hasil	Pihak PG langsung turun tangan
b. Proses Pencairan Dana					
Pencairan	Kriteria				

	1	2	3	4	5
Pemberian dana kredit	pencairan kredit tidak diberikan kepada petani	pencairan kredit tidak seluruhnya diberikan. Kredit diberikan kepada petani melalui perantara.	pencairan kredit lambat, tidak seluruhnya diberikan. Kredit diberikan kepada petani langsung dari bank kepada petani.	pencairan kredit cepat, diberikan kepada petani melalui perantara.	pencairan kredit cepat, diberikan langsung dari bank kepada petani.
E. Jaminan					
a. Komunikasi dengan pihak PG					
Komuni-Kasi	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Bentuk komunikasi	Petani tidak melakukan komunikasi personal dengan pihak PG	Petani tidak melakukan komunikasi personal dengan pihak PG	Petani jarang melakukan komunikasi personal dengan pihak PG	Petani jarang melakukan komunikasi personal dengan PG	Petani selalu melakukan komunikasi dengan PG
Forum Temu Kemitraan	FTKW tidak diadakan sehingga petani tidak bisa menyampaikan kendala dan harapan dalam usahatani tebu.	namun FTKW tetap diadakan meski tidak dilakukan secara rutin atau sesuai dengan kesepakatan yang ada sehingga petani tidak mampu mengkomunikasikan kendala yang	sehingga jika ada kendala, petani mensolusi keadaan tersebut secara mandiri. FTKW tetap diadakan meski tidak dilakukan secara rutin.	FTKW tetap berjalan secara rutin.	FTKW dilakukan secara rutin sehingga tidak ada kendala dalam komunikasi.

		dihadapi dengan lebih intensif.			
b. Informasi rendemen					
Informasi rendemen	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Cara perhitungan rendemen (Lestari 2015)	Petani tidak mengetahui cara penentuan rendemen.	Petani tidak mengetahui cara penentuan rendemen.	Petani tidak mengetahui cara penentuan rendemen.	Petani tidak mengetahui cara penentuan rendemen.	Petani mengetahui cara penentuan rendemen.
Nilai rendemen	Rendemen yang diterima tidak sesuai harapan	Rendemen yang diterima tidak sesuai harapan	Rendemen yang diterima sesuai harapan	Rendemen yang diterima sesuai harapan	Rendemen yang diterima sesuai harapan
Kendala (Anriza, 2018:14)	banyak kendala dalam informasi rendemen karena informasi tersebut tidak transparan.	ada kendala dalam informasi rendemen karena beberapa informasi tidak transparan.	ada kendala dalam informasi rendemen karena beberapa informasi tidak transparan.	tidak ada kendala dalam informasi rendemen karena informasi telah transparan.	tidak ada kendala dalam informasi rendemen karena semuanya transparan.
c. Penentuan kualitas tebu					
Kualitas Tebu	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Layak Tebang	belum masak visual, umur <10 bulan.	Masak visual, umur <10 bulan.	Masak visual, umur 11-12 bulan.	Masak visual, umur 11-12 bulan.	Masak visual, umur 11-12 bulan.
	Nilai rendemen bagian atas,	Nilai rendemen bagian atas,	Nilai rendemen bagian atas,	Nilai rendemen bagian atas,	Nilai rendemen bagian atas, tengah dan

	tengah dan bawah tidak sama, berdasarkan hasil analisa kemasakan,	tengah dan bawah tidak sama, berdasarkan hasil analisa kemasakan,	tengah dan bawah tidak sama, berdasarkan hasil analisa kemasakan,	tengah dan bawah sama, berdasarkan hasil analisa kemasakan,	bawah sama, berdasarkan hasil analisa kemasakan,
	Kelayakan terbang: Faktor Kemasakan ± 15 , Koefisien Peningkatan < 80 , Koefisien Daya Tahan < 80 , Brix Nira Perahan Pertama (NPP) $< 15\%$, pol NPP $< 15\%$, Harkat Kemurnian (HK) $< 75\%$, Kadar gula reduksi $< 0,5\%$.	Kelayakan terbang: Faktor Kemasakan ± 25 , Koefisien Peningkatan ± 100 , Koefisien Daya Tahan ± 100 , Brix Nira Perahan Pertama (NPP) $< 15\%$, pol NPP $< 15\%$, Harkat Kemurnian (HK) $< 75\%$, Kadar gula reduksi $< 0,5\%$.	Kelayakan terbang: Faktor Kemasakan ± 25 , Koefisien Peningkatan ± 100 , Koefisien Daya Tahan ± 100 , Brix Nira Perahan Pertama (NPP) $< 15\%$, pol NPP $< 15\%$, Harkat Kemurnian (HK) $< 75\%$, Kadar gula reduksi $< 0,5\%$.	Kelayakan terbang: Faktor Kemasakan ± 25 , Koefisien Peningkatan ± 100 , Koefisien Daya Tahan ± 100 , Brix Nira Perahan Pertama (NPP) $< 20\%$, pol NPP $< 16\%$, Harkat Kemurnian (HK) $< 80\%$, Kadar gula reduksi $< 0,5\%$.	Kelayakan terbang: Faktor Kemasakan ± 25 , Koefisien Peningkatan ± 100 , Koefisien Daya Tahan ± 100 , Brix Nira Perahan Pertama (NPP) $\geq 20\%$, pol NPP $> 16\%$, Harkat Kemurnian (HK) $> 80\%$, Kadar gula reduksi $< 0,5\%$.
Kebersihan Tebu	Bebas dari kotoran dengan kadar toleransi $> 7\%$ (daduk, akar/tanah, tanaman lain, pucukan dan sogolan).	Bebas dari kotoran dengan kadar toleransi 7% (daduk, akar/tanah, tanaman lain, pucukan dan sogolan).	Bebas dari kotoran dengan kadar toleransi 6% (daduk, akar/tanah, tanaman lain, pucukan dan sogolan).	Bebas dari kotoran dengan kadar toleransi 5% (daduk, akar/tanah, tanaman lain, pucukan dan	Bebas dari kotoran dengan kadar toleransi $< 5\%$ (daduk, akar/tanah, tanaman lain, pucukan dan sogolan).

				sogolan).	
Kesegaran Tebu	Penggilingan lebih dari 4x24 jam setelah tebang.	Penggilingan tidak lebih dari 4x24 jam setelah tebang.	Penggilingan lebih dari 3x24 jam setelah tebang.	Penggilingan lebih dari 2x24 jam setelah tebang.	Penggilingan tidak lebih dari 1x24 jam setelah tebang.
d. Waktu pembayaran DO					
Pembayaran DO	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Waktu pembayaran	Tidak dibayar hingga waktu tanam berikutnya	Pembayaran DO terlambat	Pembayaran DO 2-3 bulan	Pembayaran DO 1 bulan setelah lelang.	Pembayaran DO lancar.
e. Profit sharing gula					
Profit Sharing	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Ketepatan profit sharing dengan kesepakatan (Kemitraan giling PG Semboro, 2018)	Sharing gula dan keuntungan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama di awal.	Sharing gula dan keuntungan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama di awal.	Sharing gula dan keuntungan sudah sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama di awal.	Sharing gula dan keuntungan sudah sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama di awal.	Sharing gula dan keuntungan sudah sesuai dengan perjanjian yang disepakati bersama di awal.
Kendala dan Waktu pencairan	banyak kendala dalam profit sharing gula. Pencairan gula juga lambat.	banyak kendala dalam profit sharing gula.	ada kendala dalam profit sharing gula.	tidak ada kendala dalam profit sharing gula, namun waktu pencairan gula lambat.	tidak ada kendala dalam profit sharing gula
f. Persyaratan pengajuan kredit					
Persyaratan	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Kemudah-	Persyaratan	Persyaratan	Persyaratan	Persyaratan	Persyaratan

an persyaratan	pengajuan kredit dan pelunasannya cukup rumit sehingga petani tidak mampu memenuhi persyaratan tersebut.	pengajuan kredit dan pelunasannya cukup rumit namun masih bisa dipenuhi oleh petani.	pengajuan kredit dan pelunasannya dapat dipenuhi meski tidak mudah.	pengajuan kredit dan pelunasannya mudah namun tenggang waktu pengajuan cukup lama.	pengajuan kredit dan pelunasannya sangat mudah, sehingga petani tidak merasa keberatan untuk memenuhi persyaratan tersebut.
Kesesuaian jumlah kredit yang diajukan dan yang diterima	Kredit yang diajukan tidak sesuai dengan nominal kredit yang diterima.	Kredit yang diajukan tidak sesuai dengan nominal kredit yang diterima.	Kredit yang diajukan sesuai dengan nominal kredit yang diterima.	Kredit yang diajukan sesuai dengan nominal kredit yang diterima.	Kredit yang diajukan sesuai dengan nominal kredit yang diterima.
g. Pengaturan waktu giling					
Waktu giling	Kriteria				
	1	2	3	4	5
Pengaturan giling. (Permentan, 2015)	tebu ditebang tidak sesuai persetujuan, antrian panjang dan digiling lebih dari 24 Jam.	tebu ditebang sesuai persetujuan, antrian panjang dan sering digiling lebih dari 24 Jam.	tebu ditebang sesuai persetujuan, antrian panjang dan digiling lebih dari 24 Jam.	tebu ditebang sesuai persetujuan, namun terkadang digiling lebih dari 24 Jam.	tebu ditebang sesuai persetujuan, langsung dibawa ke pabrik, dan memenuhi kriteria MBS.

DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Juru tulis tanaman PG.Semboro



Gambar 2. Wawancara dengan petani tebu rakyat mitra kredit



Gambar 3. Wawancara dengan petani tebu rakyat mitra kredit



Gambar 4. Kunjungan lahan tebu petani tebu rakyat mitra kredit



Gambar 5. Tebang Muat Angkut (TMA)