



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TEBU RAKYAT
PABRIK GULA (PG) SEMBORO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

**Luqmanul Hakim
NIM 081510601078**

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN/AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TEBU RAKYAT
PABRIK GULA (PG) SEMBORO KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan program studi Sosial Ekonomi Pertanian/
Agribisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Pertanian

Oleh

Luqmanul Hakim
NIM 081510601078

**JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN/AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Almarhum Ayahanda tercinta Sunarto dan Ibunda tercinta Siti Kalimah, Nenek tercinta Suratmi yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta perngorbanannya, baik materil maupun non materil selama ini;
2. Saudara-saudaraku tersayang, Irvan Zazuli, Aisyah Amini atas doa yang diberikan beserta semangat, perhatian, dukungan tulusnya demi terselesaikannya karya tulis ini;
3. Guru-guruku mulai SD, SMP, SMA dan PT terhormat, yang telah memberikan ilmu dan mendidik dengan penuh kesabaran dan dedikasi;
4. Almamater Jurusan Sosial Ekonomi / Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

MOTTO

- ☉ “Katakanlah: Sesungguhnya sholatku, ibadahku, hidupku dan matiku hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam. Tiada sekutu bagiNya dan demikian itulah yang diperintahkan kepadaku dan aku adalah orang yang pertama-tama menyerahkan diri (kepada Allah)”.

(Terjemahan QS Al-An'am: 162-163)

- ☉ “Barangsiapa yang menghendaki kebaikan dunia maka hendaklah dia berilmu, dan barangsiapa yang menghendaki kebaikan akhirat, maka hendaklah dia berilmu, dan barangsiapa yang menghendaki kedua-duanya maka hendaklah dia berilmu”

(Imam As-Syafi'i)

- ☉ “Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia”.

(Terjemahan QS Ar-Ra'du: 11)

- ☉ “Barangsiapa bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan keluar. Dan memberinya rezki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa yang bertawakkal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya, “.

(Terjemahan QS At-Tholaq: 2-3)

Yakin Usaha Sampai

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Luqmanul Hakim

NIM : 081510601078

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul: *Analisis Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Pabrik Gula (PG) Semboro Kabupaten Jember* adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan ke instansi 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 mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Februari 2013

Yang Menyatakan,

Luqmanul Hakim
NIM 081510601078

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI TEBU RAKYAT
PABRIK GULA (PG) SEMBORO KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Luqmanul Hakim
NIM 081510601078

Pembimbing

Pembimbing Utama : Prof. Dr. Ir. Rudi Wibowo, MS.

Pembimbing Anggota : Djoko Soejono, SP. MP

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Pabrik Gula (PG) Semboro Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Pertanian Universitas Jember pada:

hari : Kamis
tanggal : 07 Februari 2013
tempat : Fakultas Pertanian Universitas Jember

Tim Penguji
Penguji 1,

Prof. Dr. Ir. Rudi Wibowo, MS.
NIP 195207061976031001

Penguji 2,

Penguji 3,

Djoko Soejono, SP. MP.
NIP 197001151997021002

Ebban Bagus Kuntadi, SP. MSc.
NIP 198002202006041002

Mengesahkan
Dekan,

Dr. Ir. Jani Januar, MT.
NIP 195901021988031002

RINGKASAN

Analisis Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Pabrik Gula (PG) Semboro Kabupaten Jember ; Luqmanul Hakim, 081510601078; 2013: Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian / Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

PG Semboro di Kabupaten Jember dalam memproduksi gula melakukan kemitraan dengan petani tebu rakyat. Kemitraan tersebut bertujuan untuk menciptakan keuntungan bersama dan terciptanya kesinambungan produksi gula. Namun dalam pelaksanaannya, kemitraan yang dijalankan tidak selalu berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan terjadi perbedaan kepentingan antara petani tebu dengan pihak PG. Tentu saja hal ini akan dapat mempengaruhi target produksi yang hendak dicapai oleh PG Semboro. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) tingkat kepuasan petani tebu rakyat yang bermitra dengan Pabrik Gula Semboro dan (2) mengetahui atribut kepuasan yang termasuk kuadran prioritas utama. Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang sangat penting dalam kemitraan yang pelaksanaannya masih belum memuaskan.

Penentuan daerah penelitian dipilih secara sengaja (*Purposive Method*) yaitu di Pabrik Gula (PG) Semboro, Kecamatan Semboro Kabupaten Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, komparatif dan analitik. Metode pengambilan contoh menggunakan teknik *disproportional stratified random sampling*. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan bantuan kuisioner dan studi pustaka. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain data primer dan data sekunder. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance and Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) tingkat kepuasan yang diukur dengan Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), pada petani tebu rakyat lori nilai CSI sebesar 61,32 % yang artinya cukup memuaskan. Atribut yang memiliki nilai kepuasan rata-rata yang paling kecil yaitu informasi rendemen memiliki nilai rata-rata sebesar 2,11 dan atribut sistem profit sharing yang diterapkan memiliki nilai rata-rata sebesar 1,44. Pada petani tebu rakyat truk nilai CSI sebesar 60,96% yang artinya cukup memuaskan. Atribut yang memiliki nilai kepuasan rata-rata yang paling kecil ternyata sama dengan petani tebu lori yaitu atribut informasi rendemen memiliki nilai kinerja rata-rata sebesar 1,27 dan atribut sistem *profit sharing* yang diterapkan memiliki nilai rata-rata sebesar 1,53. (2) Atribut kemitraan yang termasuk dalam kuadran prioritas utama pada petani tebu lori terdapat empat atribut yaitu sistem *profit sharing* gula, informasi rendemen, penentuan kualitas tebu dan pengaturan waktu giling sedangkan pada petani tebu truk hanya terdapat tiga atribut yaitu sistem *profit sharing* gula, informasi rendemen, penentuan kualitas tebu. Adanya program revitalisasi pada PG Semboro yang salah satu tujuannya untuk meningkatkan kapasitas produksi gula, ternyata tidak membuat PG efisien, namun justru mengalami kerugian dalam jumlah yang cukup besar. Pada dasarnya masalah yang ada yaitu masalah *trust* (kepercayaan), petani menjadi enggan menggilingkan tebu mereka di PG Semboro. Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai pedoman penyusunan kebijakan PG Semboro dalam menjalankan kemitraan yang sesuai dengan harapan petani sehingga terjadi kesinambungan kemitraan PG dengan petani pada tahun-tahun selanjutnya.

SUMMARY

Analysis of Satisfaction Level of Sugarcane Farmer in Semboro Sugar Factory, Jember Regency; Luqmanul Hakim, 081510601078; 2013: Department of Social-Economics of Agriculture, Faculty of Agriculture, the University of Jember.

Semboro Sugar Factory in Jember Regency to produce sugar doing partnership with sugarcane farmers. Partnership is aims to create the mutually profit and establishment of sustainable sugar production. But in practice, the partnerships that have been run is not always going well. This was caused being the difference of interest between of sugarcane farmers with sugar factory. Of course this is going to affect production targets to be achieved by Semboro Sugar Factory. This research was intended to identify (1) satisfaction level of sugarcane farmers who partnered with Semboro Sugar Factory, (2) the satisfaction attributes including priority quadrant. Priority quadrant is the quadrant that contains attributes that are very important but in the implementation of the partnership is still not satisfactory.

The research location was chosen by purposive method; that is, in Semboro Sugar Factory, Jember Regency. The research method were used descriptive methods, comparative and analytical. The sampling method used disproportional stratified random sampling technique. The data retrieval method in this research used an interview technique with the help of questionnaires and literatures. The types of data were used include primary data and secondary data. The analysis of data were descriptive analysis, analysis of Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance and Performance Analysis (IPA).

The research results showed that (1) level of satisfaction was measured by Customer Satisfaction Index (CSI), sugarcane farmers that used lori as his transportation, value of CSI was 61.32%, which means quite satisfactory. Attributes that have average satisfaction score of the

smallest were information of rendement has average score 2.11 and attribute of profit sharing system that was applied has average score 1.44. Sugarcane farmers that used truck as his transportation, value of CSI was 60.96%, which also means quite satisfactory. Attributes that have average satisfaction score of the smallest was the same as lori sugarcane farmers include information of rendement that has average score 1,27 and attribute of profit sharing system has average score 1,53. (2) The partnership attributes included in the priority quadrant of lori sugarcane farmers; that is, profit sharing system, information of rendement, cane quality of determination and arrangement of cane milled timing whereas there were three attributes of truck sugarcane farmers; that is, profit sharing system, information of rendement and cane quality determination. The revitalization program in Semboro Sugar Factory that one of its goals to increase the production capacity of sugar factories is known unsuccessfully to change Semboro Sugar Factory to be more efficient, but it instead suffered losses in large amount. Basically the problem of sugar factory is about the trust, sugarcane farmer were reluctant to grind their cane to Semboro Sugar Factory. The results of this research are expected to be useful as a guide for Semboro Sugar Factory to making policy, in running of partnership that most appropriate by farmers expectations, so it will be occurred the sustainable partnership between of Semboro Sugar Factory with farmers in the future.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Analisis Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Pabrik Gula (PG) Semboro Kabupaten Jember*. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian / Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Jani Januar, MT., selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Jember.
2. Dr. Evita Soliha Hani, MP., selaku Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Jember.
3. Prof. Dr. Ir. Rudi Wibowo, MS., selaku Dosen Pembimbing Utama, Djoko Soejono, SP. MP., selaku Dosen Pembimbing Anggota, yang selalu memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
4. Rokhani, SP. MSi., selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan bimbingan selama penulis menuntut ilmu di kampus tercinta.
5. Direksi PTPN XI dan KPTR Mitra Usaha, yang telah memberikan ijin penelitian, kakanda M. Ali Fikri dan Arief Kurniawan yang telah banyak membantu dalam proses pengambilan data selama penelitian.
6. Kawan-kawan seperjuangan intelektual di F-SIAP, HMI, dan Agribisnis 2008 terimakasih atas semua sumbangsih pemikiran yang hadir dalam setiap proses dan memberikan warna dalam kehidupanku.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	ix
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	6
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Aspek Sosial Ekonomi Usahatani Tebu	13
2.3 Karakteristik Tebu	15
2.4 Landasan Konsep dan Teori	20
2.4.1 Konsep Kemitraan	20
2.4.2 Konsep Kualitas Jasa	32
2.4.3 Konsep Kepuasan	33
2.4.4 Teori Skala Pengukuran.....	36
2.4.5 Teori Kelembagaan	40

2.5 Kerangka Pemikiran	50
2.6 Hipotesis	56
BAB 3. METODE PENELITIAN	57
3.1 Penentuan Daerah Penelitian	57
3.2 Metode Penelitian	57
3.3 Metode Pengambilan Contoh	57
3.4 Metode Pengambilan Data	58
3.5 Metode Analisis Data	59
3.6 Definisi Operasional	64
BAB 4. GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN	67
4.1 Pabrik Gula Semboro	67
4.1.1 Sejarah Singkat Pabrik Gula Semboro.....	67
4.1.2 Lokasi Perusahaan	69
4.2 Kecamatan Semboro	70
4.2.1 Letak Geografis	70
4.2.2 Keadaaan Sosial Ekonomi	70
4.2.3 Potensi Kecamatan Semboro.....	73
4.3 Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR) Mitra Usaha	74
4.3.1 Profil Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR) Mitra Usaha.	74
4.3.2 Susunan Kepengurusan Koperasi Petani Tebu Rakyat (KPTR) Mitra Usaha	76
4.4 Karakteristik Responden	78
4.5 Pola Kemitraan Petani Tebu Rakyat PG Semboro	81
BAB 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	85
5.1 Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat PG Semboro	85
5.1.1 Indeks Kepuasan Petani Tebu Rakyat Lori.....	85
5.1.2 Indeks Kepuasan Petani Tebu Rakyat Truk	87
5.2 Atribut-atribut Kepuasan pada Kuadran Prioritas Utama...	89
5.2.1 Analisis IPA pada Petani Tebu Rakyat Lori	90
5.2.1.1 Tingkat Kesesuaian Petani Tebu Rakyat Lori	90
5.2.1.2 Matriks Kepentingan dan Pelaksanaan Kemitraan	

Petani Tebu Rakyat Lori	91
5.2.2 Analisis IPA pada Petani Tebu Rakyat Truk	103
5.2.2.1 Tingkat Kesesuaian Petani Tebu Rakyat Truk.....	103
5.2.2.2 Matriks Kepentingan dan Pelaksanaan Kemitraan	
Petani Tebu Rakyat Truk.....	105
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN.....	117
6.2 Simpulan	117
6.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Produksi dan Konsumsi Gula di Indonesia periode 1994-2004.....	2
1.2 Kontribusi Jawa Timur terhadap Industri Gula Jawa dan Nasional tahun 2004.....	3
3.3 Jumlah Populasi dan Sampel Petani Tebu Rakyat Berdasarkan Kendaraan Angkut	58
3.4 Atribut Kepuasan Petani Tebu Rakyat Mitra PG Semboro.....	59
3.5 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	61
4.6 Luas Baku Pabrik Gula Semboro pada Tahun 2001-2011.....	69
4.7 Luas Wilayah Kecamatan Semboro.....	71
4.8 Jumlah Penduduk Kecamatan Semboro Kabupaten Jember Menurut Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2010.....	71
4.9 Persentase Jumlah Penduduk Kecamatan Semboro Kabupaten Jember Menurut Mata Pencahariannya Pada Tahun 2010.....	72
4.10 Penggunaan Tanah di Kecamatan Semboro Kabupaten Jember Tahun 2010.....	73
4.11 Jenis Industri Unggulan Kecamatan Semboro Kabupaten Jember Tahun 2010.....	74
4.12 Profil Koperasi Petani Tebu Rakyat Mitra Usaha.....	75
4.13 Susunan Pengurus Koperasi Petani Tebu Rakyat Mitra Usaha Periode 2011-2013.....	76
4.14 Susunan Pengawas Koperasi Petani Tebu Rakyat Mitra Usaha Periode 2011-2013.....	76
4.15 Jumlah Anggota Koperasi Petani Tebu Rakyat Mitra Usaha tahun 2006-2011.....	77
4.16 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkutan Tebu.....	78
4.17 Harga Dana Talangan Gula Tebu Rakyat Tahun 2007-2011.....	84
5.18 Nilai Indeks Kepuasan Petani Tebu Rakyat Lori.....	86
5.19 Nilai Indeks Kepuasan Petani Tebu Rakyat Truk.....	87
5.20 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Petani Tebu Rakyat Lori.....	90
5.21 Hasil Analisis Kepentingan dan Pelaksanaan Petani Tebu Rakyat Lori dengan Analisis IPA.....	91

5.22	Tarif Angkutan Lori pada Tahun 2011.....	99
5.23	Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Petani Tebu Rakyat Truk.....	104
5.24	Hasil Analisis Kepentingan dan Pelaksanaan Petani Tebu Rakyat Truk dengan Analisis IPA.....	105

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan.....	35
2.2 Skema Kerangka Pemikiran.....	55
3.3 Diagram Kartesius Kinerja-Kepuasan.....	63
5.4 Matriks Kepentingan dan Pelaksanaan Petani Tebu Rakyat Lori.....	92
5.5 Matriks Kepentingan dan Pelaksanaan Petani Tebu Rakyat Truk.....	106

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman	
A	Tabel Data Produksi per-kategori TG. 2010/2011 Pabrik Gula - Semboro tgl. 15 mei s/d 09 Oktober – 2011 (148 hari).....	124
B	Tabel Daftar Nama Petani Tebu Rakyat (PTR) yang Menjadi Responden Penelitian.....	125
C	Tabel Perhitungan Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Petani Tebu Rakyat Lori.....	126
D	Tabel Perhitungan Nilai Bobot Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Lori.....	127
E	Tabel Perhitungan Nilai Bobot Tingkat Kepentingan Petani Tebu Rakyat Truk.....	128
F	Tabel Perhitungan Nilai Bobot Tingkat Kepuasan Petani Tebu Rakyat Truk.....	129
G	Tabel Hasil Perhitungan Analisis CSI Petani Tebu Rakyat Lori.....	130
H	Tabel Hasil Perhitungan Analisis CSI Petani Tebu Rakyat Truk.....	131
I	Tabel Hasil Perhitungan Nilai Bobot Rata-rata dengan Analisis IPA pada Petani Tebu Rakyat Lori.....	132
J	Tabel Hasil Perhitungan Nilai Bobot Rata-rata dengan Analisis IPA pada Petani Tebu Rakyat Truk.....	133
K	Petunjuk Pelaksanaan Dana Talangan Musim Giling 2011.....	134
L	Kontrak Giling Kemitraan Petani Tebu Rakyat (PTR) dengan PG. Semboro Tahun Giling 2010-2011.....	136
M	Surat Menteri Pertanian tentang Profit Sharing Gula Petani Musim Giling Tahun 2011	141
N	Surat Menteri Perdagangan tentang Profit Sharing Gula Petani Musim Giling Tahun 2011.....	142
O	Surat Perjanjian Kemitraan Petani Tebu Rakyat (PTR) dengan PG. Semboro Tahun Giling 2011-2012.....	143
P	Kuisisioner.....	148