AGRISCIENCE
Volume 6, Nomor 1, 2025, pp 18-34
https://doi.org/10.21107/agriscience.v6i1.15712

ISSN: 2301-9948
e-ISSN: 2407-6260

Tingkat kepuasan petani mitra terhadap kinerja CV. Bumiaji sejahtera Kota Batu Jawa Timur

[1]Dioskurri Masosendifu, [2]*Ihsannudin

Abstrak
CV. BumiAji Sejahtera adalah perusahaan yang bergerak di bidang pertanian dengan memproduksi dan memasarkan produk pertanian. CV. BumiAji Sejahtera telah menerapkan kemitraan dengan petani melalui pemasaran produk pertanian untuk mengurangi risiko dan meningkatkan keuntungan petani. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengkaji harapan petani mitra terhadap pelayanan CV. BumiAji Sejahtera, dan (2) mengetahui tingkat kepuasan petani mitra dalam mengikuti kemitraan. Metode analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja petani melalui indikator kepastian, keandalan, empati, daya tanggap, dan berwujud. Sedangkan penggambaran objek dilakukan dengan diagram kartesius. Untuk mengukur tingkat kepuasan petani mitra CV digunakan analisis Customer Satisfaction Index (CSI). Hasil penelitian dengan atribut terkait yang dianggap kurang penting dengan kinerja yang kurang menurut petani adalah atribut yang terkait dengan proposal kemitraan. Sedangkan atribut yang dianggap penting oleh petani adalah waktu pembayaran hasil panen. Sayangnya, para petani masih menganggap kinerja mereka kurang memuaskan. Berdasarkan nilai CSI diketahui nilai 79,11% atau kategori puas. Namun demikian, masih diperlukan peningkatan kinerja dari setiap atribut yang dianggap penting bagi petani.

Kata kunci: Kepuasan, kepentingan petani, kemitraan

The satisfaction level of partner farmers toward the performance of CV. Bumiaji sejahtera Batu City East Java

Abstract
CV. BumiAji Sejahtera is a company engaged in agriculture by producing and marketing agricultural products. CV. BumiAji Sejahtera has implemented partnerships with farmers through marketing of agricultural products to reduce risks and increase farmer profits. This study aims to: (1) examine the expectations of partner farmers for CV services. BumiAji Sejahtera, and (2) knowing the level of satisfaction of partner farmers in participating in the

1 Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Trunojoyo Madura
2 Program Studi Penyuluhan Pertanian, Fakultas Pertanian, Universitas Jember

* Corresponding author
E-mail addres: ihsannudin@trunojoyo.ac.id (Ihsannudin)

Article History
Submit : 22/07/2022
Accepted : 20/04/2025
Publish : 30/04/2025

© 2025 Author

partnership. The analytical method used is Importance Performance Analysis (IPA) to measure the relationship between service quality and farmer performance through indicators of certainty, reliability, empathy, responsiveness, and tangibles. While the depiction of objects is done with a Cartesian diagram. To measure the satisfaction level of CV partner farmers, the Customer Satisfaction Index (CSI) analysis was used. Research results with related attributes that are considered less important with less performance according to farmers are attributes related to the partnership proposal. While the attribute that is considered important by farmers is the time of payment of the harvest. Unfortunately, the farmers still consider their performance unsatisfactory. Based on the CSI value, it is known that the value is 79.11% or the category is satisfied. However, it is still necessary to improve the performance of each attribute that is considered important for farmers.

Keywords: *Satisfaction, farmers interest, partnership*

1. Pendahuluan

Kepulauan Nusantara memiliki alam nan indah, mempesona dan kaya akan sumberdaya alam, baik sumberdaya hayati maupun non hayati. Hal ini tentu dapat menjadi potensi dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada regional baik kabupaten maupun kota. Tahap ini PAD menjadi salah satu *income* terbesar dalam menyumbang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Peningkatan PAD dapat berperan sebagai penggerak perekonomian dalam hal ini meningkatkan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB). PDRB merupakan nilai tambah barang dan jasa masing-masing sektor ekonomi.

Jawa Timur dikenal sebagai penghasil komoditas pertanian yang menjadi penggerak pertumbuhan perekonomian-nya. Perkembangan PDRB meningkat sejalan dengan sumbangan dari masing-masing sektor, salah satu sektor penyumbang terbesar ketiga adalah sektor pertanian dengan total 63,674,17 triliun rupiah per-triwulan I(BPS Provinsi Jawa Timur, 2021). Hal ini menjadikan sektor pertanian memegang peran penting dalam meningkatkan pendapatan masyarakat. Selain itu, sektor pertanian menjadi pertumbuhan dan berperan aktif meningkatkan perekonomian masyarakat (Rosmika, 2020). Upaya yang dapat dilakukan sebagai peningkatan perekonomian masyarakat adalah dengan pemberdayaan petani selaku pemeran utama yang memiliki pengaruhi besar terhadap keberhasilan hasil produktivitas pertanian.

Kota Batu merupakan salah satu kota yang berada di provinsi Jawa Timur, dan juga menjadi daerah yang menyumbangkan hasil pertaniannya untuk Indonesia. Kota Batu termasuk penghasil produksi hortikultura dimana pada data BPS Kota Batu (2020) hasil produksi tahun 2018 mencapai 892,133 kwintal dan pada tahun 2019 mengalami sedikit penurunan sebesar 871,247 kwintal. Penurunan hasil produksi akan berdampak pada pendapatan petani dimana kebanyakan masyarakat di Indonesia berprofesi sebagai petani. Produktivitas pertanian sendiri menjadi titik utama dalam pembangunan kesejahteraan petani. Pemerintah provinsi ikut mendukung melalui program-program yang memajukan sektor pertanian seperti menerapkan kerjasama antara petani dengan perusahaan yang berkaitan untuk mengembangkan hasil produksi.

Tinggi rendahnya produktivitas berdampak pada tingkat pendapatan petani serta keuntungan antara dua belah pihak karena kebanyakan petani tergolong ke dalam kelompok usaha kecil yang mempunyai keterbatasan pengetahuan serta modal. Raharjo (2018) menyatakan bahwa kemitraan bertujuan untuk meningkatkan sumberdaya petani mandiri dalam skala kecil dan meningkatkan produksi. Menjalankan kemitraan tentu mempunyai kelebihan yang dapat menguntungkan dan kekurangan seperti kendala yang berasal dari pihak yang menjalankan kemitraan baik petani maupun perusahaan seperti kurangnya komitmen antara kedua belah pihak sehingga akan mengganggu jalannya Kemitraan. Hal ini menjadikan

© 2025 Author

kepuasan merupakan salah faktor yang perlu diperhatikan dalam menjalankan kerjasam untuk mengetahui apa yang dinginkan dan apa yang perlu di benah dalam proses kemitraan.

CV. BumiAji Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanian serta produksi dan pemasaran hasil produksi pertanian, yang ber letak di kecamatan Bumiaji, Kota Batu, provinsi Jawa Timur. perusahaan ini merupakan salah satu wadah kemitraan petani di kecamatan tersebut, dimana mengelola serta memasarkan hasil dari petani yang menerapkan kemitraan antara CV. BumiAji Sejahtera dan petani, tentu dengan hubungan kemitraan yang dijalankan. kemitraan antara petani dan perusahaan dilakukan untuk mengurangi resiko bahkan menambah keuntungan, namun bukan berarti tidak terdapat permasalahan atau kendala yang terjadi dalam menjalankan kemitraan. Beberapa petani merasa kurang dalam mengayomi dan pendampingan pada petani sehingga sering kali permasalahan yang terjadi antara petani dan perusahaan dalam menjalankan kemitraan antara lain yaitu keterlambatan pembayaran hasil panen kepada petani yang membuat petani merasa cemas dengan waktu yang akan lama dan juga masalah hasil panen dari petani yang tidak sesuai harapan seperti kualitas hasil produksi tidak sesuai dengan standarisasi yang di inginkan sehingga mempengaruhi pendapatan yang di terima oleh petani dan juga CV. BumiAji yang mengelola hasil panen petani.

Berdasarkan paparan diatas, kajian kepuasan oleh petani mitra dalam menerima pelayanan dari CV. BumiAji Sejahtera belum pernah dilakukan, sedangkan tingkat kepuasan petani terhadap kinerja atau pelayanan dalam kemitraan harus diperhatikan untuk mengetahui apa yang diharapkan dan dibutuhkan dari petani sehingga jalannya produksi dan kinerja akan lebih baik. Menurut Arsela,*et al*, (2021), kepuasan petani mitra merupakan hal penting dalam menjalankan kemitraan antara pihak pemilik CV maupun pihak petani. Perlu adanya penelitian yang dilakukan terhadap petani dan pelayanan terkait tentang kepuasan petani yang bermitra pada CV. BumiAji Sejahtera, Kota Batu. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji: (1) harapan petani mitra terhadap pelayanan CV. Agrowisata BumiAji Sejahtera, (2) untuk mengetahui tingkat kepuasan petani mitra dalam mengikuti kemitraan agrowisata BumiAji Sejahtera.

2. Tinjauan Pustaka

Kemitraan merupakan strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dengan waktu tertentu, dengan saling membutuhkan untuk mendapatkan keuntungan (Sumardjo et al., 2004). Kemitraan yaitu jalinan kerjasama bidang usaha meliputi strategi bisnis dan dilakukan antara dua belah pihak atau lebih dengan prinsip saling membutuhkan, memperkuat, dan saling menguntungkan disertai adanya pembinaan serta pengembangan Prakarsawan dan Santoso, (2018). Purnaningsih (2017), menjelaskan bahwa penerapan pola kemitraan bertujuan untuk mengatasi masalah keterbatasan modal dan teknologi yang dihadapi oleh petani kecil, peningkatan mutu produk, dan permasalahan dalam memasarkan produk. kenyataannya penerapan kemitraan tersebut seringkali menghadapi Permasalahan baik dari petani atau yang menjalankan mitra. Yulianjaya & Hidayat, (2016), menjelaskan konsep kemitraan berfokus pada kerjasama antara usaha kecil, usaha menengah, atau perusahaan berskala besar disertai pembinaan dalam memperhatikan prinsip saling menguntungkan serta memperkuat.

Kualitas pelayanan adalah pandangan konsumen terhadap perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang akan diterima Nurhayati et al., (2007). Kepuasan pelanggan (petani mitra) juga ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan akan didapatkan oleh pelanggan selama pelanggan tersebut menggunakan tahapan pelayanan. Menurut Rahayu dalam Napitupulu (2007) terdapat lima aspek menjadi tolak ukur dalam kualitas pelayanan yaitu, kepastian (*assurance*), Keandalan (reliability), Empati (*empathy*), Daya tanggap (*responsiveness*), dan Berwujud (*tangible*). Pelayanan merupakan kegiatan

© 2025 Author

perusahaan atau organisasi berikan mendapatkan reaksi oleh konsumen. perkembangannya, kemitraan bergantung pada tingkat kepuasan nan dimiliki kedua bela pihak.

Kotler & Keller, (2019) menjelaskan kepuasan adalah persepsi seseorang yang ada karena membandingkan kinerja dan ekspektasi mereka, jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan akan merasa puas. Selain itu, Sasongko (2021) menjelaskan kepuasan merupakan sebuah perasaan untuk menilai yang dirasakan beserta harapannya, dengan keinginan dan kebutuhan dari pelanggan pada sebuah produk atau jasa. Penjelasan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan yang menggambarkan reaksi pelanggan setelah menggunakan jasa atau pelayanan yang diterima dan menilai hasil yang didapatkan nya. Oleh sebab itu, kepuasan petani mitra sangat perlu diperhatikan untuk kepuasan petani dalam bermitra. Persepsi pelanggan mempengaruhi kepuasan konsumen tergantung pada pelayanan oleh perusahaan, keberlangsungan kemitraan perlu diperhatikan oleh perusahaan juga petani.

Perilaku konsumen menurut Amirullah (2002) menyatakan bahwa suatu keterlibatan seseorang dalam pembelian atau penggunaan jasa dipengaruhi oleh psikologis dan aspek luar yang menentukan keinginan konsumen. Menurut Cholilawati & Dewi (2021) dalam penelitiannya menjelaskan perilaku konsumen yaitu tindakan seseorang mencari, membeli, mengevaluasi, dan membuang limbah suatu produk. Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pada perilaku konsumen yaitu kebudayaan, sosial, pribadi, dan faktor psikologis (Setiadi, 2019).

Penelitian Adhita et al (2020) yang berjudul pengaruh kepuasan petani ulat sutera terhadap loyalitas sebagai plasma pada pola kemitraan Agrowisata Sutera Sari Segara, mengungkapkan bahwa loyalitas petani dapat dipengaruhi oleh pelayanan perusahaan seperti sarana produksi, pelayanan teknik budidaya, dan pelayanan pasca panen yang berpengaruh positif terhadap kepuasan petani, ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan petani terhadap pelayanan yang diberika maka akan berpengaruh terhadap loyalitas petani untuk menjalankan bermitra. Selain itu penelitian Uria (2021) tentang *indeks* kepuasan petani kopi di Desa Uma Kabupaten Toraja Utara yang menjalankan kemitraan, hasil penelitiannya menemukan bahwa kinerja perusahaan beserta variabel antara penyuluhan dan pelatihan, teknologi pasca panen, bantuan saprodi, akses pasar, harga bersaing, premi, dan fleksibilitas masih tergolong rendah bahkan harapan atau kepuasan petani belum terwujud untuk melalui kemitraan. Sedangkan penilaian tingkat kesesuaian atribut kepuasan petani yang bermitra pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) merupakan unit Pemerintah Daerah yang menjalankan kerjasama petani yang membuat petani merasa puas dengan peraturan yang diatur secara tertulis dan tidak tertulis (Sumayanti et al, 2020).

Beberapa kajian mengangkat antara tingkat kepuasan dan kinerja melakukan penelitian menggunakan metode perhitungan *importance performance analysis* (IPA) untuk mengetahui kepentingan suatu kegiatan yang dijalankan dan dirasakan oleh petani terhadap kinerja sehingga dapat diketahui pelayanan yang diberikan terhadap petani, dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai acuan untuk melihat kepuasan terhadap atribut pelayanan yang diberikan kepada petani sehingga kepuasan petani dapat diukur dengan atribut pelayanan terhadap petani.

Menurut Lupiyoadi & Ikhsan (2015) model analisis *importance performance analysis*(IPA) digunakan untuk mengetahui sebagaimana persepsi konsumen dan kebutuhan konsumen dalam meningkatkan kualitas jasa atau produk. Selain itu Phadermrod et al., (2016) Analisis Importance Analysis (IPA) merupakan teknik untuk menganalisis kepuasan serta pelayanan organisasi. Tingkatan hasil analisis (IPA) pada kinerja dan harapan akan menentukan tingkatan yang diprioritaskan untuk meningkatkan faktor mempengaruhi kepuasan pelayanan. Syukri (2014) menjelaskan kepuasan pelanggan dapat diukur dengan Customer Satisfaction Indeks (CSI), dimana CSI digunakan untuk mengetahui indeks kepuasan secara keseluruhan bisa didapatkan melalui tingkat kepentingan dari pelayanan. Li

© 2025 Author

(2021) menjelaskan analisis kepuasan pelanggan menggunakan analisis CSI untuk mengukur kepuasan dan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan atribut yang dipilih. IPA berguna untuk mencari kesesuaian antara kinerja dan harapan sehingga terlihat, untuk tingkat kepuasan petani memakai metode pengukuran CSI dimana menentukan kriteria terhadap kepuasan. Menurut Supranto (1997) dalam F. I. Arifin & Hapsari (2020) pengukuran tingkat kepuasan yang memakai IPA dan CSI memakai Skala Likert yang menggambarkan pernyataan serta sikap seseorang terhadap sesuatu.

Ramadhanti & Marlena (2021) dalam penelitiannya tentang strategi kualitas layanan memakai *importance performance analysis* (IPA) pada Epidemi Coffee Bar, metode analisis yang digunakan IPA menggunakan 5 indikator kualitas layanan berupa; *tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy.* Terdapat 4 kuadran I, II, III, dan IV, memiliki nilai yang diukur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kualitas layanan belum memenuhi harapan yang diinginkan konsumen sehingga perlu adanya perbaikan dan untuk indeks kepuasan konsumen menggunakan CSI sebesar 82,9 yang artinya kualitas layanan yang diterima konsumen sangat memuaskan dan untuk analisis IPA terdapat 8 atribut di kuadran dipertahankan dan 9 atribut pada kuadran prioritas rendah. Penelitian Arsela et al (2021) tentang kepuasan petani sayuran anggota gapoktan dalam mengikuti Kemitraan, menjelaskan tingkat kepentingan kinerja dalam bentuk diagram kartesius dengan 4 kuadran. Hasil pengukuran penggambaran diagram kartesius berdasarkan analisis IPA, atribut yang menjadi prioritas utama untuk kinerja yaitu tingkat pengetahuan teknis lapangan untuk para petani dan untuk kepuasan yang dirasakan petani sebesar 88% artinya petani mitra merasa sangat puas dengan mengikuti program Kemitraan.

Penelitian tentang tingkat kepuasan petani terhadap kinerja penyuluhan lapangan dilakukan oleh Alam & Velayati (2020) terdapat empat tahap dalam pengukuran indeks CSI yaitu: mendapatkan nilai *Means Importance Score (MIS)*dan *Means Satisfaction Score (MISS)*, membuat *Weight Factor (WF),*membuat *Weight Score (WS)*, menentukan nilai CSI atau kepuasan. Hasil pengukuran kepuasan petani terhadap penyuluhan sebesar 74,03% yang menunjukkan bahwa petani merasa puas terhadap kualitas pelayanan penyuluh dan untuk kualitas pelayanan terhadap atribut kerapian penyuluh, pemberian informasi teknologi baru, dan pengetahuan permasalahan di lapangan memiliki nilai yang sangat tinggi untuk kualitas pelayanan terhadap petani.

F. I. Arifin & Hapsari (2020) dalam penelitiannya tentang tingkat kepuasan petani beras merah organik yang bermitra dengan PT. SIO menggunakan metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif, alat analisis IPA dan CSI. untuk analisis IPA terdapat lima dimensi setra sembilan atribut kepuasan berdasar kemitraan PT.SOI, dalam penelitian tersebut, untuk indeks nilai pengukuran CSI 0-20 dikategorikan sangat tidak puas, 81 – 100 kriteria sangat puas. Dari hasil penelitian tersebut mendapatkan analisis IPA atribut harga dan pemberian pembayaran oleh PT. SOI memiliki nilai sesuai pada harapan petani, untuk pengukuran CSI memiliki nilai 85,32 dimana nilai indeks menunjukkan kriteria CSI sangat puas**.**

3. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Deskriptif kuantitatif menganalisis data dalam bentuk angka serta dapat menggambarkan suatu fenomena yang terjadi dengan mencari pengaruh atau hubungan. Mencari jawaban tentang tingkat kepuasan petani dan kinerja perlu mengukur hubungan antara kinerja dan harapan yang diinginkan petani sehingga mendapatkan jawaban tentang kepuasan petani mitra.

Penelitian dilaksanakan pada bulan November sampai bulan Januari tahun 2021. Penelitian dilakukan di CV. BumiAji Sejahtera. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan mempertimbangkan salah satu tempat jalannya kemitraan petani

© 2025 Author

dan CV. BumiAji Sejahtera, di kecamatan BumiAji Kota Batu Malang, Jawa Timur. Jenis data dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data dengan analisis *importance performance analysis* (IPA) untuk mengukur hubungan kualitas layanan atau kinerja untuk petani, melalui pengukuran indikator kepastian, Keandalan, Empati, Daya tanggap (*responsiveness*), dan Berwujud. Setelah itu untuk penggambaran objek dilakukan dalam diagram kartesius pada gambar 1. Sedangkan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan petani mitra CV. BumiAji Sejahtera.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah pengumpulan data secara langsung dari subjek penelitian, penentuan. Penentuan pengambilan memakai sampling total, sampling adalah seluruh unit populasi digunakan sebagai sampel dalam penelitian Roflin et al (2021).Semua anggota populasi digunakan sebagai sampel sehingga peneliti tidak menentukan teknik sampling untuk menentukan besar sampel minimal. Sampel yang digunakan sebanyak 30 dimana seluruh populasi petani yang bermitra dengan CV. BumiAji Sejahtera.

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2019) pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, angket, dan pengamatan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu *interview*(wawancara) secara langsung kepada petani dengan teknik wawancara secara terstruktur, teknik pengumpulan data dengan wawancara terstruktur bila peneliti telah mengetahui pasti informasi yang diperoleh. Selanjutnya Teknik pengumpulan data secara Kuesioner (angket), dan observasi dengan mengamati secara langsung tempat penelitian, Selanjutnya jenis data sekunder merupakan data tidak langsung diperoleh melalui pendataan petani oleh CV. BumiAji Sejahtera, BPS, buku, jurnal, dan lainnya.

Alat analisis IPA dan CSI bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dan kinerja pada petani mitra dengan CV. BumiAji Sejahtera, dimana terdapat 5 dimensi kualitas jasa diantaranya 10 atribut kepuasan berdasarkan proses kemitraan, disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1.
Atribut Kepuasan Petani Mitra Terhadap Kinerja CV. BumiAji Sejahter

No	Dimensi Kualitas Jasa	Atribut kepentingan	Atribut Kepentingan Berdasarkan Proses Kemitraan
1	Bukti Langsung	• Peningkatan pendapatan petani • Kemudahan petani mengakses sarana budidaya	1. Proses pengajuan Kemitraan kepada CV. Bumiaji Sejahtera 2. Komunikasi petani mitra dengan CV. BumiAji Sejahtera 3. Kemudahan petani mitra mengakses sarana budidaya 4. Pelatihan dan pendampingan kepada petani/peningkatan keterampilan 5. Harga beli hasil panen petani 6. Respon CV. BumiAji Sejahtera terhadap keluhan petani mitra 7. Waktu pembayaran dari CV. BumiAji Sejahtera hasil panen 8. Kepastian Pembelian Hasil Panen 9. Peningkatan pendapatan petani
2	Keandalan	• Proses pengajuan kemitraan • Kepastian pembelian hasil panen	
3	Ketanggapan	• Respon CV. BumiAji Sejahtera terhadap keluhan petani mitra	
4	Jaminan	• Waktu pembayaran hasil panen dari CV. BumiAji Sejahtera Harga beli hasil panen petani	
5	Empati	• Komunikasi petani mitra dengan CV. BumiAji • Pelatihan dan pendampingan kepada petani/peningkatan keterampilan	

© 2025 Author

Proses menganalisis data terhadap hubungan dengan kualitas layanan memakai alat analisis IPA dan CSI. Tolak ukur pengukuran dalam penelitian ini memakai Skala Likert, dimana untuk mengukur kualitas pelayanan (IPA) yaitu: sangat penting (5); penting (4); cukup penting (3); tidak penting (2); sangat tindak penting (1). Pengukuran tingkat kepuasan (CSI) dengan kriteria yaitu; sangat puas (5); puas (4); cukup puas (3); tidak puas (2); sangat tindak puas (1).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) terbagi menjadi dua variabel berbentuk huruf X yang mana menunjukkan tingkat kinerja atribut pelayanan dengan Y menunjukkan tingkat kepentingan petani, tahapan dalam mengukur analisis IPA menurut (Arsela et al., 2021): tahap pertama menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja (X_i) dengan tingkat kepentingan (Y_i) dengan rumus :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana Tki adalah tingkat kesesuaian responden, tingkat kinerja yang disimbolkan dengan (X_i) untuk atribut kinerja pada penilaian rata-rata bobot atribut kinerja ke-i, serta tingkat kepentingan dengan simbol(Y_i) untuk atribut kepentingan dalam bobot rata-tara pada atribut kepentingan ke-i. Tahap kedua mengukur setiap atribut pada konsumen untuk menghitung dan mengetahui nilai rata-rata per atribut, dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{N} \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{N}$$

Diketahui$\bar{X}_i$merupakan nilai rata-rata perhitungan pada atribut kinerja ke-i, $\bar{Y}_i$adalah hasil nilai rata-rata pada penilaian kepentingan terhadap atribut ke-i, dan simbol N merupakan jumlah pada responden yang diambil.

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i-1}^{n} \bar{x_i}}{n} \ldots\ldots\ldots\ldots\ldots\ldots \bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i-1}^{n} \bar{Y}_i}{n}$$

Diketahui$\bar{\bar{X}}_i$ nilai rata-rata dari seluruh atribut penelitian, untuk $\bar{\bar{Y}}_i$ mengukur nilai semua rata-rata tingkat kepentingan atribut dari seluruh atribut penelitian, n merupakan jumlah responden, setelah mendapatkan nilai $\bar{\bar{X}}_i$ dan $\bar{\bar{Y}}_i$ yang mana akan dibuat diagram kartesius. nilai $\bar{\bar{X}}_i$ serta $\bar{\bar{Y}}_i$ akan menjadi posisi garis dalam diagram kartesius untuk menjelaskan dimana titik atribut pada tiap nilai $(\bar{X}, \bar{Y})$ sebagai titik atribut yang menggambarkan posisi atribut pada diagram kartesius dengan memiliki empat kuadran di dalamnya. keterangan uraian diagram dapat di liat pada gambar 1:



Sumber :(Arsela et al., 2021)

Gambar 1.
Diagram kartesius

Daerah prioritas utama (kuadran I) memiliki tingkat kepentingan tinggi, namun terdapat kinerja dibawah memuaskan untuk petani, Kuadran ini perlu ditingkatkan untuk mendapatkan kepuasan petani. Daerah pertahankan posisi (kuadran II), memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, dengan atribut terdapat pada daerah ini harus dipertahankan. Daerah prioritas rendah (kuadran III), memiliki tingkat kepentingan dan kinerja tergolong rendah sehingga perlu adanya perbaikan kinerja untuk meningkatkan kinerja

© 2025 Author

pada daerah ini dianggap kurang penting. Sebelum melakukan perbaikan kinerja di kuadran III pihak perusahaan terlebih dulu melakukan perbaikan pada prioritas utama (kuadran I). Daerah berlebihan/non prioritas (kuadran IV), memiliki kinerja dengan baik namun kepentingan pada petani diberikan rendah, pertimbangan atribut pada daerah ini sebaiknya digeser ke kuadran I (prioritas utama) pada peningkatan kinerja.

Langkah-langkah pengukuran *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Langkah pertama menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS) yang berasal dari nilai rata-rata kepentingan serta kriteria tiap responden. Langkah kedua menghitung *Weight Factor* (WF) dengan mengubah MIS menjadi persentase, nilai rata-rata semua atribut tingkat kepentingan diuji. Selanjutnya menghitung *Weight Score* (WS), nilai perkalian masing-masing atribut MSS dan WF. Menghitung *Weight Average* Total (WAT) menjumlahkan *Weight Score* semua atribut dengan jumlah responden. Terakhir menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI), dari nilai WAT dibagi dengan nilai skala maksimal *Highest Scare* (HS) dan dikalikan 100%.

Melihat tolak ukur kriteria tingkat kepuasan antara 0-100 %, tingkat Kepuasan tinggi jika *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperlihatkan angka 100%. Menurut Astuti (2008) untuk membuat skala numerik Langkah pertama yaitu mencari Rentang Skala (RS). untuk mendapatkan (RS) skor tertinggi (100) dikurangi skor terendah (0) kemudian dibagi dengan jumlah kategori dibutuhkan (1-5), dimana mendapatkan nilai RS adalah (20%). Selanjutnya untuk nilai indeks (%), maka 0% - 20% (sangat tidak puas), 21% - 40% (tidak puas), 41 - 60% (cukup puas), 61% - 80% (puas), dan 81%-100% (sangat puas)

4. Hasil dan pembahasan

CV. BumiAji Sejahtera merupakan usaha yang bergerak di bidang industri pertanian dan juga agrowisata yang mengelola produk agribisnis bertempat di Kecamatan BumiAji, Kota Batu, Malang. agrowisata (wisata pertanian) menjadi andalan CV. BumiAji selain menjual produk hasil olahan. CV. BumiAji menerapkan wisata edukasi untuk pembelajaran bagi para pengunjung. Selain sebagai tempat agrowisata, CV. BumiAji Sejahtera juga menjadi tempat supplier produk jambu kristal (*Psidium guajava)* yang diolah menjadi rujak shake, selain rujak shake CV. BumiAji juga memproduksi sayur kale jenis curly, nero, dan red russian, kemudian sayur kale akan diolah menjadi beberapa produk yaitu kale chip dan kale powder. Hasil produksi CV. BumiAji yang diterima dari petani akan dipasarkan melalui saluran pemasaran yang dimiliki CV. BumiAji untuk memenuhi permintaan pasar.

Karakteristik responden

Karakteristik responden yang diamati pada penelitian ini meliputi usia responden, tingkat pendidikan, dan luas lahan budidaya. Pada tabel 2, dapat diketahui bahwa keseluruhan responden sebanyak 30 orang memiliki rentang usia 20-70 tahun. Menurut BPS (2021) Penduduk dikategorikan masih termasuk produktif dalam kisaran usia 15-64 tahun. Hasil Responden yang diolah terdapat dilihat bahwa dominasi kelompok petani berada pada usia 41-60, ini menunjukkan sebagaian besar responden masih berada pada usia produktif dalam mengelola usahatani.

Pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi pengetahuan dan mampu menjaring informasi untuk kepentingan seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin mudah menyerap informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan responden ada 7% tidak lulus SD, 40% SD, 13% SMP, 13% SMA/SLTA, 27% PT. Ini menunjukkan dominasi pendidikan responden lulusan SD. Walaupun responden memiliki tingkat pendidikan yang rendah namun ternyata pengetahuan dan pengalamannya tidak perlu diragukan lagi dalam mengelola dan membudidayakan tanaman hortikultura. Pengetahuan petani tersebut didapatkan melalui keikutsertaan seminar, penyuluhan, dan pelatihan. Kegiatan-kegiatan tersebut menjadikan petani mampu menerapkan ilmu dalam proses

© 2025 Author

budidaya. Sementara tingkat pendidikan responden dominasi kedua adalah lulusan perguruan.Melalui pendidikan tinggi ini diharapkan pengetahuan dan wawasan dapat dikatakan lebih luas dan dalam menjalankan budidaya.

Luas lahan termasuk faktor utama yang mempengaruhi perekonomian dan pendapatan petani dalam melakukan budidaya pertanian. Mengacu pada penelitian Andrias et al, (2017), luas lahan petani memiliki pengaruh terhadap produksi hasil panen dan pendapatan petani. Paparan tersebut sejalan pendapat Irianto (2016) yang mengatakan bahwa ketersediaan lahan menjadi hal yang mutlak untuk menjalankan usahatani dalam meningkatkan ketersediaan pangan. Luas lahan yang dimiliki petani mitra memiliki luas antara 100 m² sampai 2000 m². Berdasarkan Tabel 2, luas lahan petani mitra didominasi oleh luasan 501-1000 m². Status kepemilikan lahan yang dikelola pada proses pembudidayaan yaitu kepemilikan sendiri.

Tabel 2.
Karakteristik responden

No	Uraian	Jumlah responden	Persentase
1	Usia (tahun)		
	21-40	7	23%
	41-60	15	50%
	61-70	8	27%
	jumlah	30	100%
2	Pendidikan		
	Tidak Tamat SD	2	7%
	SD	12	40%
	SMP	4	13%
	SMA/SLTA	4	13%
	PT	8	27%
	jumlah	30	100%
3	Luas Lahan (m²)		
	100-500 m²	6	20%
	501-1000 m²	10	33%
	1001-1500 m²	3	10%
	1501-2000 m²	5	17%
	>2000 m²	6	20%
	jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer diolah (2022)

Pola Kemitraan

Kemitraan yang terjalin antara petani dan CV. BumiAJi Sejahtera merupakan pola inti plasma. Pola ini menentukan bahwa pihak yang menaungi jalannya kemitraan yaitu perusahaan CV. BumiAji Sejahtera dengan memasarkan hasil produk, pembimbingan petani dan penyediaan manajemen. Petani yang bermitra dengan CV. BumiAji Sejahtera berkewajiban menyediakan lahan, tenaga kerja, dan melaksanakan budidaya.Sementara untuk pasca panen akan dilakukan oleh CV. BumiAji Sejahtera. CV. BumiAji Sejahtera dan petani memiliki visi dan misi yang sama yaitu pengembangan budidaya, kelestarian lingkungan, dan pemberdayaan masyarakat dalam membangun perekonomian daerah. Oleh karena itu CV. BumiAji Sejahtera dan petani melakukan. kerja sama. Wulandari dan Nadapdap (2020) menjelaskan bahwa Kemitraan menjadi salah satu program pendukung para petani yang berupa bentuk kerjasama untuk saling menguntungkan satu sama lain antara dua pihak

Tingkat Kepentingan dan Kinerja (IPA)

© 2025 Author

Upaya identifikasi pelaksanaan kemitraan berkaitan dengan kinerja perusahaan melalui atribut-atribut prioritas digunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Tujuannya adalah untuk mengetahui atribut yang dianggap penting dengan kinerja yang dapatdiketahui sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada petani mitra.

Tabel 3.
Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja

No	Atribut	$\bar{Y}$	Yi	$\bar{X}$	Xi	Tki
1	Proses pengajuan Kemitraan kepada CV. BumiAji Sejahtera	4.20	26	3.63	109	86,43
2	Komunikasi petani mitra dengan CV. BumiAji Sejahtera	4.53	36	4.03	121	88,96
3	Kemudahan petani mitra mengakses sarana budidaya	4.47	34	3.97	119	88,81
4	Pelatihan dan pendampingan kepada petani/peningkatan keterampilan	4.30	29	3.80	114	88,37
5	Harga beli hasil panen petani	4.60	38	4.10	123	89,12
6	Respon CV. BumiAji Sejahtera terhadap keluhan petani mitra	4.33	30	3.97	119	91,69
7	Waktu pembayaran hasil panen	4.70	41	3.93	118	83,62
8	Kepastian Pembelian Hasil Panen	4.63	39	4.07	122	87,90
9	Peningkatan pendapatan petani	4.50	35	4.00	120	88,89
	Jumlah	4,47	208	3,94	1067	88,20%

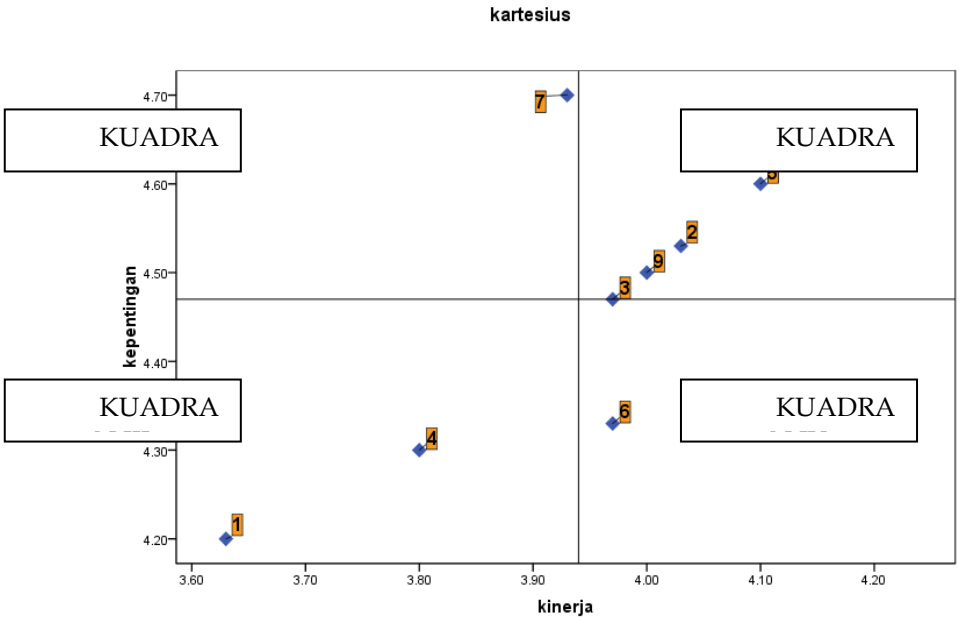
Sumber: Data Primer Diolah (2022)

Nilai rata-rata tingkat kesesuaian didapat dari hasil perbandingan antara kinerja dengan harapan pada seluruh atribut sebesar 88,20%, artinya tingkat kesesuaian pada nilai kinerja dan kepentingan petani perlu adanya peningkatan kinerja yang belum memenuhi harapan pada tingkat kepentingan yang dinilai oleh petani agar petani merasa puas dengan kinerja perusahaan. Penelitian Kristanti et al., (2018) menyatakan bahwa jika tingkat kesesuaian lebih dari 100% maka petani merasa puas dengan kinerja yang dirasakan begitupun dengan sebaliknya jika nilai pada tingkat kesesuaian dibawah 100% dianggap petani kurang puas Hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 3 yang menunjukkan bahwa skor harapan lebih tinggi dari skor kinerja pada asing-asing atribut. Tolak ukur penentuan atribut tersebut dipertahankan ataukah perlu perbaikan adalah apabila nilai tingkat kesesuaian atribut dibawah rata-rata tingkat kesesuaian total maka perlu adanya perbaikan, begitupun sebaliknya jika nilai tingkat kesesuaian masing-masing atribut lebih dari nilai tingkat kesesuaian total maka perlu dipertahankan. Nilai yang kurang dari rata-rata tingkat kesesuaian dikarenakan nilai kesesuaian kepentingan dan kinerja memiliki kesenjangan nilai yang besar atau kepentingan yang memiliki nilai yang tinggi namun persepsi atau kinerja yang dijalankan oleh perusahaan memiliki nilai yang cukup rendah. Untuk itu pada atribut ini perlu adanya perbaikan untuk mengimbangi maupun meningkatkan nilai kinerja pada atribut tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja terdapat tiga atribut yang memiliki nilai rata-rata tingkat kesesuaian yang dibawah 88,20% atau perlu adanya perbaikan yaitu atribut proses pengajuan kemitraan, waktu pembayaran hasil panen, dan kepastian pembelian hasil panen.

Selain itu pada tabel 3 diketahui nilai rata-rata dari kepentingan dan nilai rata-rata kinerja memiliki perbedaan yang besar dimana nilai rata-rata total kepentingannya sebesar 4,47 dan nilai rata-rata dari kinerja sebesar 3,94. Hal ini menunjukkan bahwa kemitraan yang

© 2025 Author

dijalankan perlu adanya peningkatan kinerja pada atribut yang dirasa penting bagi petani agar petani puas dan merasa saling menguntungkan satu sama lain dalam kemitraan.



Sumber: data Primer Diolah (2022)

Gambar 2.
Hasil DiagramKartesius Pengukuran IPA

Kuadran I (Prioritas Utama), terdapat satu atribut yaitu waktu pembayaran hasil panen. Kuadran tersebut memiliki tingkat kepentingan yang sangat tinggi namun, kinerja yang diberikan oleh mitra dirasa oleh petani belum sesuai dengan harapan. Maka perlu menjadi pertimbangan utama untukdilakukan perbaikan. Pendapat Elias et al. (2015) menjelaskan peningkatan pelayanan melalui atribut yang dikategorikan sangat penting bagi petani perlu diprioritaskan dalam peningkatan pelayanan walaupun kinerjanya masih rendah..Pada atribut ini terdapat nilai rata-rata harapan yang tinggi yakni sebesar 4.70. Nilai tersebut berada diatas rata-rata harapan petani. Sedangkan kinerja yang diperoleh dari persepsi petani sebesar 3.93. Angka ini masih dibawah rata-rata dari kinerja yang dirasakan oleh petani. Petani merasa perlu adanya peningkatan pada atribut waktu pembayaran hasil panen. Hal ini dikarenakan petani merasa pembayarannya sering molor karena CV Bumi Aji Sejahtera memiliki cakupan pemasaran yang sangat luas. Adapaun cakupan pemasaran tersebut diantaranya adalah TaniHub (Malang), LAI-LAI (Malang), PAPAYA Surabaya, dan para resellerlainnya. Pembayaran dilakukan setelah hasil penjualan yang dilakukan ke pihak luar, meski CV Bumiaji Sejahtera juga dapat memberikan pembayaran pada hari penyetoran jika hasil panen yang diberikan sebanyak 5 - 7 Kg. Atribut ini perlu diperhatikan karena salah satu alasan petani dalam menjalankan kemitraan adalah ingin mendapatkan kemudahan penjualan hasil panennya.

Kuadran II (Pertahankan Posisi), pada kuadran ini pelayanan yang diberikan oleh CV. BumiAji Sejahtera. Pada kuadran ini terdapat 5 atribut antara lain:

1. Komunikasi petani mitra dengan CV. BumiAji

   Komunikasi yang dilakukan antara CV. Bumi Aji Sejahtera dengan petani bersifat non-formal dimana kegitan ini mampu mengkomunikasikan koordinasi yang diinginkan baik antara petani maupun CV. Bumi Aji Sejahtera. Sehingga apabila terjadi seperti kendala budidaya, panen, pelatihan, pembimbingan atau pertemuan yang berhubungan dengan petani langsung dapat diatasi. seperti pada Komunikasi ini mampu mendekatkan

© 2025 Author

antara petani dan Bumi Aji Sejahtera sehingga koordinasi lebih mudah. Komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alam & Hermawan, (2017) yang mengatakan bahwa komunikasi, kerjasama, dan kepercayaan tidak berpengaruh pada kemitraan yang dijalankan. Suatu hubungan yang baik akan tercipta jika pihak yang bersangkutan memiliki kepercayaan dalam menjalin komunikasi yang baik dalam menjalankan kemitraan dengan tujuan yang ingin dicapai akan berjalan dengan baik.

2. Kemudahan petani mitra mengakses sarana budidaya

   Petani yang bermitra diberikan akomodasi oleh Bumi Aji Sejahtera sehingga tidak menemui kesulitan dalam proses budidaya hingga panen. Pihak Bumi Aji Sejahtera tidak banyak memberikan modal untuk sarana budidaya. Bumi Aji Sejahtera hanya menyediakan plastik untuk petani jambu kristal namun ini bersifat tidak wajib. Penyediaan sarana guna mempermudah petani dalam penyetoran hasil panen juga dilakukan oleh Bumi Aji Sejahtera seperti pengangkutan hasil panen. Hasil panen jambu kristal dilakukan setiap bulan.Demikian pula dengan pemanenan sayur kale. Temuan ini sejalan dengan Azmie et al. (2019) yang menyebutkan fasilitasi perlu diberikan kepada petani, bantuan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan agar mempermudah dalam proses budidaya dan hasil budidya. Atribut pelayanan yang dirasakan penting guna memenuhi harapan petani perlu didukung kinerja Bumi Aji Sejahtera yang baik.

3. Harga beli hasil panen petani dari CV. BumiAji

   Atribut harga yang dibeli oleh Bumi Aji Sejahtera memiliki nilai sebesar 40% atau bernilai diatas harga pokok penghasilan. Dengan demikian petani merasa puas dengan harga beli yang ditetapkan Bumi Aji Sejahtera . Meski demikian Bumi Aji Sejahtera tetap memberlakukan kriteria bahwa produk tersebut dalam kondisi baik dengan kuantitas 12 ribu per kilogram. Bumi Aji Sejahtera akan memilih hasil panen sesuai dengan kelasnya. Kelas A dikategorikan sebagai produk dengn kondisi buah yang baik buah yang terasuk pada kelas A dikategorikan dengan ukuran buah yang sedang (tidak besar dan tidak kecil) kondisi buah yang halus dan tidak cacat. Produk kelas A akan dikirim ke Supermarket Lai-Lai dan Tanihub. Produk dengan kelas B memiliki ciri buah yang sedang (tidak besar dan tidak kecil) permukaan buah sedikit halus dan memiliki sedikit goresan atau luka pada buah, produk dengan kelas B akan ditawarkan kepada para wisatawan yang berkunjung ke kebun Bumi Aji Sejahtera. Produk terasuk kelas C bisa dikatkan tidak memenuhi kriteria yang tidak sesuai dengan perintaan dimana kondisi produk yang cacat dan terdapat berak coklat. Produk yang asuk pada kelas C ini akan diproses menjadi suatu olahan atau produk rujak shake. Penilaian petani pada atribut harga beli telah sesuai dengan harapan petani atau petani telah merasa puas.

4. Kepastian pembelian hasil panen

   Kepastian pembelian hasil panen telah sesuai dengan harapan petani, demikian juga kinerja Bumi Aji Sejahtera dirasakan memuaskan oleh petani. Maka atribut ini perlu dipertahankan. Kepastian pembelian ini sejalan dengan tujuan target produksi Bumi Aji Sejahtera yaitu memproduksi komoditas andalan 1 ton per minggu. Petani merasa puas karena yang diharapkan telah dilakukan dengan baik oleh pihak Bumi Aji Sejahtera serta diberlakukan mekanisme yang mudah. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Halim et al.(2019) yang menyebutkan para petani cenderung meragukan pembelian pihak perusahaan serta memberlakukan syarat syarat yang ketat. Hal ini yang membuat petani merasa diuntungkan dalam menjalankan kemitraan dengan CV. BumiAji Sejahtera dan sesuai yang diharapkan.

5. Peningkatan Pendapatan

   Peningkatan pendapatan dinilai menjadi atribut penting bagi petani. Petani sebenarnya memiliki tujuan untuk mendapatkan penghasilan dari usahanya. Tujuan dari Bumi Aji

© 2025 Author

Sejahtera salah satunya yaitu memberdayakan masyarakatmelalui peningkatan lapangan pekerjaan dengan prinsip saling menguntungkan. Kemitraan yang dijalankan antara petani dengan Bumi Aji Sejahtera dengan petani telah berperan penting dalam membantu dan meningkatkan pendapatan petani. Penelitian ini sejalan dengan Rahmi et al. (2017) yang berpendapat salah satu kesulitan petani dalam menjual hasil panennya dikarenakan kurangnya informasi dalam mendapatkan akses pasar untuk hasil panennya. Melalui kemitraan ini petani merasa ada jaminan pasar. Nilai rata-rata harapan petani pada atribut peningkatan pendapatan petani adalah 4.50 atau lebih tinggi dari rata-rata total kepentingan 3.47. Sementara nilai rata-rata kinerja yang dirasakan petani sebesar 4.00 atau diatas nilai rata-rata total kinerja yang besarnya 3.94

Kuadran III memiliki makna nilai kinerja dan kepentingan yang rendah.Terdapat dua atribut kuadran ini yaitu proses pengusulan bermitra dan pelatihan serta bimbingan atau peningkatan keterampilan.

1. Proses pengusulan bermitra

   Proses pengusulan bermitra masih dinilai kurang penting bagi petani. Penilaian petani terkait kinerja Bumi Aji Sejahtera dalam atribut ini masih dirasa kurang. Petani yang ingin bermitra dengan Bumi Aji Sejahtera tidak terikat dengan kontrak kerja maupun peraturan-peraturan. Bumi Aji Sejahtera tidak melarang petani menjual diluar kemitraan atau bisa membuka pasar sendiri dalam penjualan hasil panennya. Penelitian yang dilakukan oleh Andriyanty (2012) kemitraan yang berjalan tanpa kontrak lebih mengarah pada koordinasi dan ikatan psikologis yang kuat dan tidak saling mengikat berjalan dengan dasar kepentingan bersama dengan saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Petani menilai pengusulan bermitra perlu dipertimbangkan dan diberikan pemahaman mendalam kepada petani untuk memahami kemitraan yang dijalani oleh Bumi Aji Sejahtera. Bimbingan yang dilakukan oleh Bumi Aji Sejahtera pada atribut ini dirasakan kurang memuaskan oleh petani sehingga perlu adanya perbaikan.

2. Pelatihan dan bimbingan kepada petani/peningkatan keterampilan

   Pelatihan dan bimbingan kepada petani dirasa kurang penting bagi petani serta kinerja Bumi Aji Sejahtera dirasakan masih dibawah rata-rata atau petani merasa kurang puas. Rasa kurang pentingnya petani ini dikarenakan pengetahuan dan pengalaman yang didapat petani dirasa telah mencukupi untuk menjalankan proses budidaya sehingga pihak perusahaan kesulitan dalam merangkul petani dengan tujuan membimbing dan meningkatkan keterapilan petani pada proses budidaya. Atribut ini perlu peningkatan melalui peningkatan pemahaman kepada petani terkait manfaat maupun kinerja yang dijalankan. Hal ini dikarenakan sebagian besar dari petani mitra merupakan orang-orang yang menjadi pelopor dalam pengembangan budidaya komoditas jambu yang menjadi komoditas unggulan di Bumi Aji Sejahtera. Menurut Alam & Hermawan, (2017), tingkat pendidikan demikian penting guna mempengaruhi pola pikiran dalam pengambilan keputusan dalam melakukan sesuatu. Kondisi ini mengisyaratkan perlunya pemberian pemahaman serta mampu lebih merangkul petani.

Kuadran IV (berlebihan) artinya kuadran ini menurut petani memiliki respon terhadap kinerja yang baik atau memuaskan, meski demikian respon petani pada penilaian kepentingan tergolong rendah. Terdapat satu atribut yang berada pada kuadran ini yaitu atribut respon Bumi Aji Sejahtera terhadap keluhan petani mitra. Pihak Bumi Aji Sejahtera selalu merespon dengan cepat keluhan petani karena pihak Bumi Aji Sejahtera senantiasa berusaha membantu petani dalam menghasilkan produk yang baik. Ini dilakukan mengingat hasil panen petani yang sering disetor kepada Bumi Aji Sejahtera kebanyakan tidak sesuai dengan standarisasi . Jika ini terus berlanjut akan berdampak pada pendapatan petani . Atribut ini termasuk sangat membatu dalam merespon keluhan yang terjadi pada petani.

Kepuasan Terhadap Pelayanan CV. BumiAJi Sejahtera (CSI)

© 2025 Author

Upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan petani digunakan analisis indeks kepuasan pelanggan atau *Customer Satisfaction Index* (CSI). Analisis ini dilakukan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan kinerja atas atribut-atribut yang telah ditentukan (9 atribut). Adapun indeks kepuasan petani yang bermitra dengan Bumi Aji Sejahtera terhadap pelayanan yang diberikan dapat dijelaskan pada gambar 3.

Berdasarkan hasil analisis data pada gambar 3, masing-masing atribut yang diukur mendapatkan nilai *Weight Score* (WS*)* total sebesar 395,53%. Nilai ini merupakan nilai dari jumlah total WS pada semua hasil atribut dengan perkalian antara nilai rata-rata kepentingan atau harapan yang telah di persentase *Weight Factor* (WF) dan nilai rata-rata kinerja *Mean Satisfaction Score* (MSS). Setelah mengetahui nilai WS maka perhitungan selanjutnya adalah menghitung *Weight Average Total* (WAT) dengan menjumlahkan nilai WS dari semua atribut yang digunakan dimana nilai WAT adalah 395,53. Setelah itu baru mencari nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan menjumlahkan nilai WAT yang dibagi dengan nilai skala maksimum kemudian dikalikan dengan 100%. Berdasarkan perhitungan tersebut ternyata menghasilkan nilai sebesar 5.

Hasil perhitungan tingkat kepuasan dengan melihat nilai WS pada masing-masing atribut terdapat nilai terendah. Nilai terendah tersebut adalah atribut proses pengusulan bermitra (nilai WS 37,90%). Nilai ini menunjukkan proses pengusulan bermitra dianggap memiliki tingkat kepuasan yang kurang memuaskan bagi petani. Sedangkan nilai tertinggi terdapat pada atribut harga beli hasil panen petani dengan skor 46,84%. Atribut ini mengindikasikan tingkat kepuasan yang baik menurut petani yang menjalankan kemitraan. . Pada gambar 3, bahwa hasil akhir perhitungan CSI adalah 79,11%. Nilai ini mengindikasikan petani yang bermitra dengan CV. Bumi Aji Sejahtera merasa puas terhadap kemitraan yang dijalani. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Diana & Hayati, (2021) terhadap sikap dan kepuasan konsuen keripik singkong turbo sakti Sumenep dengan nilai CSI sebesar 79,60%. Penilaian terhadap kepuasan yang dilakukan berada pada kategori puas, peningkatan kinerja perlu ditingkatkan pada masing-masing atribut yang dianggap penting bagi petani, karena masih terdapat kekurangan kepuasan terhadap kepuasan petani dalam kinerja sebesar 20,40%.

Gambar 3.
Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Atribut	Rata-rata kepentingan (Y)	WF (%)	Rata-rata kinerja (X)	WS (%)
1	4,20	10,43	3,63	37,90
2	4,53	11,26	4,03	45,41
3	4,47	11,09	3,97	44,00
4	4,30	10,68	3,87	41,29
5	4,60	11,42	4,10	46,84
6	4,33	10,76	3,97	42,69
7	4,70	11,67	3,93	45,91
8	4,63	11,51	4,07	46,79
9	4,50	11,18	4,00	44,70
TOTAL	**40,27**	**100,00**	**35,57**	**395,53**
		WAT		**395,53**
		CSI		**79,11%**

5. Kesimpulan

© 2025 Author

Berdasarkan hasil analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dengan diagram kartesius dapat diketahui terdapat atribut yang berada pada kuadran I (Prioritas Utama) yang memiliki tingginya harapan petani pada atribut ke-7 yaitu waktu pembayaran hasil panen. Sementara itu, pada atribut ke-1 memiliki tingkat harapan rendah oleh petani yaitu atribut proses pengajuan kemitraan yang berada pada kuadran III (Prioritas Rendah). Berdasarkan hasil analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) diketahui nilai kepuasan petani yang bermitra dengan CV. BumiAji Sejahtera sebesar 79,11% atau 0,79 yang artinya tingkat kepuasan petani yang bermitra dengan CV. Bumi Aji sejahtera masuk pada kriteria puas. Berdasar temuan ini perlu adanya peningkatan kinerja pada pelayanan dalam hal kepuasan petani mitra.: 1) atribut proses pengusulan kemitraan menjadi prioritas yang perlu diperbaiki salah satunya yaitu peningkatan pemahaman kepada petani dalam kemitraan sehingga kerjasama antara petani maupun perusahaan menjadi acuan dalam melakukan kewajiban antra kedua belah pihak dengan tujuan saling menguntungkan. 2) untuk peneliti selanjutnya diharapkan mempertimbangkan dan memperhatikan aspek-aspek yang masih perlu ditambah dalam menilai kualitas pelayanan dan kepuasan petani yang menjalankan kemitraan dengan CV. Bumi Aji.

Daftar pustaka

Adhita, L. T. M., Ketut, S. I., & Putu, A. N. W. (2020). Pengaruh Kepuasan Petani Ulat Sutera terhadap Loyalitas sebagai Plasma pada Pola Kemitraan Agrowisata Sutera Sari Segara. *Jurnal Agribisnis Dan Agrowisata*, *9*, 79–88.

Alam, A. S., & Hermawan, H. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Hubungan Kemitraan Antara Petani Budidaya Jamur Tiram. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Hubungan Kemitraan Antara Petani Budidaya Jamur Tiram*, *7*(1), 214–219.

Alam, A. S., & Velayati, M. (2020). Tingkat Kepuasan Petani Padi Pandanwangi Terhadap Kinerja Penyuluh Lapangan Di Desa Babakankaret Kecamatan Cianjur Kabupaten Cianjur. *Agroscience (Agsci)*, *10*(1), 84.

Amirullah. (2002). *perilaku konsumen*. Graha Ilmu.

Andrias, A. A., Darusman, Y., & Ramdan, M. (2017). Pengaruh Luas Lahan Terhadap Produksi dan Pendapatan Usahatani Padi Sawah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa AGROINFO GALUH*, *4*, 521–529.

Andriyanty, R. (2012). Tinjauan Terhadap Kinerja Kemitraan Antara PT. XYZ Dengan Petani Kopi Lampung. *Researchgate.Net*, *12*, 72–82.

Arifin, F. I., & Hapsari, T. D. (2020). *Tingkat Kepuasan Petani Padi Beras Merah Organik Yang Bermitra Dengan PT . Sirtanio Organik Indonesia Di Kabupaten Banyuwangi Level Of Satisfaction Red Rice Farmers Partnering With PT . Sirtanio Organik Indonesia In Banyuwangi*. *04*(01), 30–43.

Arsela, Y., Roessali, W., Mulyatno, B., & Semarang, D. (2021). Analisis Kepuasan Petani Sayuran Organik Anggota Gapoktan Bangkit Merbabu Dalam Mengikuti Program Kemitraan Usaha Dengan PT. Bloom Agro. *Jurnal Agrisep*, *20*(1), 1–14.

Astuti, P. (2008). *Perilaku Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama.

Azmie, U., Dewi, R. K., & Sarjana, I. D. G. R. (2019). Pola Kemitraan Agribisnis Tebu Di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. *Agrisocionomics: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, *3*(2), 119–130. https://doi.org/10.14710/agrisocionomics.v3i2.5062

BPS. (2021). *Badan Pusat Statistik*. BPS - Statistics Indonesia.

BPS Kota Batu. (2020). *Kota Malang Dalam Angka*. Badan Pusat Statistika Kota Batu.

BPS Provinsi Jawa Timur. (2021). *Provinsi Jawa Timur Dalam Angka 2021*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur.

Cholilawati, & Dewi, S. (2021). Perubahan Perilaku Konsumen Selama Pandemi covid-19. *Pendidikan*, *IX*, 18–24.

© 2025 Author

Keripik Singkong Turbo Sakti Di Kabupaten Sumenep. *Agriscience*, *2*, 165–183.
Elias, A., Nohmi, M., Yasunobu, K., & Ishida, A. (2016). Farmers' satisfaction with agricultural extension service and its influencing factors: A case study in north west Ethiopia. *Journal of Agricultural Science and Technology*, *18*(1), 39–53.
Halim, M., Baka, L. R., & Abdullah, W. G. (2019). Respon Petani Jagung Hibrida Terhadap Kebijakan Harga Pembelian Pemerintah (Hpp) Jagung Di Kabupaten Konawe. *Jurnal Sosio Agribisnis*, *4*(1), 20–25. https://doi.org/10.33772/jsa.v4i1.7418
Irianto, G. (2016). *Lahan Dan Kedaulatan Pangan* (indrijati P (ed.)). Gramedia Pustaka Utama.
Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). Penerbit Erlangga.
Kristanti, M. ., Sumekar, W., & Mardiningsih, D. (2018). Tingkat Kepuasan Petani Tembakau Terhadap Program Kemitraan Usaha Dengan PT Sadhana Arif Nusa Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan. *Jurnal Sungkai*, *2*, 12–27.
Li, H. (2021). An empirical research on the construction of a government website public satisfaction index model in China. *Journal of Global Information Management*, *29*(5), 112–135.
Lupiyoadi, R., & Ikhsan, R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik & Custoer Satisfaction*. P.T ALUMNI.
Nurhayati, P., Fahrudin, A., & Romadhani, O. (2007). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Rumah Makan Pemancingan Lumintu 1001. *Buletin Ekonomi Perikanan*, *11*(2), 1–14.
Phadermrod, B., Crowder, R. M., & Wills, G. B. (2016). Importance-Performance Analysis based SWOT analysis. *International Journal of Information Management*, 1–10.
Prakarsawan, S. A., & Santoso, K. H. (2018). Analisa Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Petani Tebu Rakyat sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas terhadap Perusahaan. *Jurnal Agribisnis*, *1*(5), 3–12.
Purnaningsih, N. (2007). Strategi Kemitraan Agribisnis Berkelanjutan. *Sodality: Jurnal Sosiologi Pedesaan*, *1*(3), 393–416.
Rahmi, Marsudi, E., & Zakiah. (2017). Peranan Kemitraan Terhadap Peningkatan Pendapatan Petani Kopi (Kasus Kemitraan : Koperasi Baitul Qiradh (KBQ) Baburrayyan Dengan Petani Kopi di Kecamatan Pegasing Kabupaten Aceh Tengah). *Jurnal Agribisnis Mahasiswa Pertanian Unsyiah*, *2*(June), 3–5.
Ramadhanti, E., & Marlena, N. (2021). Analisis strategi kualitas layanan menggunakan metode importance -performance analysis (ipa). *FORUM EKONOMI*, *23*(3), 431–441.
Roflin, E., Andriyani, L., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Nem.
Rosmika. (2020). Pengaruh Sektor Pertanian Terhadap Perekonomian Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik Indonesia*, *7*(2), 36–53.
Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Terapan*, *3*(1), 104–114.
Setiadi, N. J. (2019). *Perilaku konsumen*. Prenadamedia Group.
Sugiyono, P. . (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (D. I. Sutopo (ed.); Edisi kedu). ALFABETA.
Sumardjo, Sulaksana, J., & Darmono, W. A. (2004). *Teori dan Praktik Kemitraan Agribisnis*. Penebar Swadaya.
Sumayanti, H. I., Aliudin, & Nurmayulis. (2020). Efektivitas Sistem Kemitraan UPTD Benih dan Perlindungan Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan Dengan Petani Penangkar Untuk Memenuhi Kebutuhan Benih Padi. *Jurnal Agribisnis Terpadu*, *13*(1), 37–57.
Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap pada

© 2025 Author

Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, *13*(2), 103–111.

Uria, D. (2021). Index Kepuasan Bermitra Petani Kopi Arabika di Desa Uma, Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Sosio Agri Papua*, *10*, 78–85.

Wulandari, M. W., & Nadapdap, H. J. (2020). Lembaga Mitra (Suatu Kasus di AsoWulandari, Maria Winanda, and Hendrik Johannes Nadapdap. "Lembaga Mitra (Suatu Kasus Di Asosiasi Aspakusa Makmur)." Jurnal Ilmiah Agribisnis 5, no. 2 (2020): 84–92.siasi Aspakusa Makmur). *Jurnal Ilmiah Agribisnis*, *5*(2), 84–92.

Yulianjaya, F., & Hidayat, K. (2016). Pola Kemitraan Petani Cabai Dengan Juragan Luar Desa (Studi Kasus Kemitraan di Desa Kucur, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang). *Habitat*, *27*(1), 37–47.

© 2025 Author