

**TINGKAT KEPUASAN PETANI MITRA KENTANG TERHADAP KINERJA
KEMITRAAN DENGAN CV. BUMI AGRO TECHNOLOGY
(Suatu Kasus Petani Kabupaten Garut)**

***SATISFACTION LEVEL OF POTATO FARMER PARTNERSHIP
WITH CV. BUMI AGRO TECHNOLOGY
(A Case at Potato Farmer Garut Regency)***

**Shabrina Puti Azahra*, Ahmad Choibar Tridakusumah, Tuti Karyani,
Agriani Hermita Sadeli**

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran
Jalan Raya Bandung-Sumedang km 21 Jatinangor, Sumedang 45363

*Email: shabrinaputia@gmail.com

(Diterima 26-06-2023; Disetujui 24-07-2023)

ABSTRAK

Kemitraan dapat menjadi salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan yang sering kali dihadapi oleh petani hortikultura seperti masalah harga, pemasaran, penyediaan input, dan ketersediaan modal. Penelitian ini bertujuan menjelaskan karakteristik petani yang bermitra dengan CV. Bumi Agro Technology, menjelaskan pola kemitraan yang dilaksanakan, menganalisis kepuasan petani mitra dalam bermitra. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif (*mix method*) dengan menggunakan alat analisis data *customer satisfaction index* (CSI) dan *importance performance analysis* (IPA). Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Garut, Provinsi Jawa Barat terhadap 29 responden petani yang ditentukan dengan menggunakan metode sampling sensus. Hasil penelitian sebagai berikut pola kemitraan yang digunakan oleh CV. Bumi Agro Technology dan petani mitra adalah Kerja sama Operasional Agribisnis (KOA), tingkat kepuasan petani mitra terhadap kinerja kemitraan dilihat dari lima variabel termasuk puas dengan nilai CSI 79,71%, atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah atribut kebijakan untuk kemitraan, kualitas kentang yang dihasilkan, ketepatan kualitas bibit, peningkatan wawasan petani, bimbingan.

Kata kunci: Kemitraan, Tingkat Kepuasan, Pola Kemitraan, Kentang

ABSTRACT

Partnership can be one of the efforts to overcome problems that are often faced by horticultural farmers such as price, marketing, input provision, and capital availability. This study aims to explain the characteristics of farmers who partner with CV. Bumi Agro Technology, explaining the pattern of partnerships implemented, analyzes the satisfaction of partner farmers in partnering. This research is quantitative and qualitative research (mix method) using customer satisfaction index (CSI) and importance performance analysis (IPA) data analysis tools. This study was conducted in Garut Regency, West Java Province on 29 farmer respondents who were determined using the census sampling method. The results of the study are as follows: partnership pattern used by CV. Bumi Agro Technology and partner farmers are Agribusiness Operational Cooperation (KOA), the level of satisfaction of partner farmers with partnership performance is seen from five variables including satisfaction with the CSI value of 79.71%, attributes that are the top priorities to improve are policy attributes for partnership, quality of potatoes produced, accuracy of seed quality, improvement of farmer insight, guidance.

Keywords: Partnership, Satisfaction Level, Partnership Patterns, Potato

PENDAHULUAN

Konsumsi kentang dalam rumah tangga di Indonesia setiap tahunnya berfluktuasi, namun meningkat dari 2017-2021. Konsumsi kentang yang berasal dari sektor rumah tangga adalah sebesar 28,42% dari total konsumsi kentang (BPS, 2021). Kebutuhan untuk memenuhi peningkatan konsumsi kentang belum seluruhnya dapat dipenuhi oleh produksi dalam negeri. Impor kentang menjadi salah satu solusi dalam memenuhi kebutuhan nasional, yang didominasi dengan kentang olahan (*potato chips* dan kentang beku) (Rahmawati et al., 2021). 3 wilayah utama yang memproduksi kentang terbanyak di Indonesia adalah Jawa Timur, Jawa Tengah, dan Jawa Barat. Berdasarkan penelitian Aziz pada Tahun 2022, konsumsi rumah tangga hanya sebagian kecil dari kebutuhan kentang di Indonesia, yaitu 800 ribu ton dari keseluruhan kebutuhan sekitar 6 juta ton.

Produksi kentang yang terbatas salah satunya disebabkan oleh kesulitan petani dalam mendapatkan bibit kentang yang bersertifikasi dan berkualitas. Luas lahan pertanian tidak sebanding dengan ketersediaan bibit kentang, sedangkan bibit yang ada seringkali memiliki harga yang tinggi (Hidayah et al., 2022).

Kemitraan dapat menjadi salah satu upaya untuk mengatasi permasalahan yang sering kali dihadapi oleh petani hortikultura seperti penyediaan input, masalah harga, pemasaran dan ketersediaan modal (Salsabila & Wulandari, 2021). Kemitraan memiliki definisi suatu asosiasi yang terdiri dari dua orang atau lebih, sebagai pemilik bersama yang akan menjalankan suatu bisnis dalam rangka mencari keuntungan (Saptana & Daryanto, 2013). Tujuh model kemitraan yang telah dijalankan oleh direktorat teknis Kementerian Pertanian, yaitu (1) Pola Inti Plasma, (2) *Contract Farming*, (3) Pola Sub-Kontrak, (4) Dagang Umum, (5) Pola Vendor, (6) Pola Keagenan, (7) Pola Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA) (Saptana & Daryanto, 2013).

Kendala yang umum terjadi pada suatu pola kemitraan yaitu kurangnya komitmen pelaku kemitraan dan tidak mengikuti SOP/peraturan yang sudah disepakati. Hal ini dapat terjadi antara lain karena petani mitra yang merasa kurang puas akan kinerja kemitraan yang dilakukan (D Kristanti et al., 2018). CV. Bumi Agro Technology merupakan salah satu perusahaan yang melakukan kemitraan dengan petani kentang di Kabupaten Garut dan memproduksi bibit

kentang bersertifikat. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin mengkaji pola kemitraan serta tingkat kepuasan pelayanan yang ditawarkan CV Bumi Agro Technology kepada petani kentang mitranya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui karakteristik petani mitra, pola kemitraan yang dilaksanakan petani dengan perusahaan dan menganalisis tingkat kepuasan petani terhadap kinerja kemitraan yang dilaksanakan.

METODE PENELITIAN

Desain yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian metode campuran (*mix method*). Metode campuran menurut Creswell dan Plano Clark (2011) merupakan desain penelitian yang memiliki filosofi dan hasil akan diterangkan atau membutuhkan penyelidikan lebih lanjut, asumsi dalam penelitian akan menunjang penelitian dalam pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber dalam satu penelitian (Dawadi et al., 2021). Desain kuantitatif dalam penelitian ini dipakai pada kebutuhan pengolahan data angka dan menghasilkan tingkat kepuasan dan pemetaan atribut kepentingan petani dalam kemitraan dengan CV Bumi Agro Technology. Metode kualitatif dibutuhkan untuk menjawab salah satu

tujuan penelitian pada penelitian ini yaitu pola kemitraan petani dan CV. Bumi Agro Technology serta untuk mendukung data kuantitatif dengan hasil wawancara yang dilakukan.

Penelitian dilakukan pada petani mitra CV. Bumi Agro Technology dibawah oleh koperasi LMDH Mustika Hutan di Kabupaten Garut. Pemilihan tempat dilakukan secara sengaja (*purposive method*) berdasarkan pertimbangan bahwa kemitraan dengan CV Bumi Agro Technology, sudah terjalin lebih dari satu tahun. Adapun pemilihan lokasi pada Kabupaten Garut karena Kabupaten Garut merupakan kabupaten yang menghasilkan kentang terbanyak di Jawa Barat. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah petani kentang Kabupaten Garut anggota koperasi LMDH Mustika Hutan yang bermitra dengan CV Bumi Agro Technology dengan waktu lebih dari satu tahun bermitra, dengan total petani sebanyak 29 orang, penelitian ini menggunakan teknik sampling sensus, teknik sampling sensus merupakan teknik dalam penelitian dimana mengambil satu kelompok secara keseluruhan untuk menjadi sampel dan menggunakan bantuan kuesioner dalam pengambilan data, maka sampel dalam penelitian ini

sama dengan populasi yaitu 29 petani mitra.

Teknik pengambilan data pada penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari kuesioner dilakukan dengan menggunakan pengukuran instrument skala likert berskala 1 (sangat tidak puas/penting), 2 (tidak puas/penting), 3 (netral), 4 (cukup puas/penting) dan 5 (sangat puas/penting), wawancara dan observasi serta. Data sekunder diperoleh dari data pihak lain yang sudah dipublikasikan secara resmi diperoleh dengan cara studi pustaka melalui literatur yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, data petani, dan data penelitian yang sudah tersedia. Data dilihat dari variabel-variabel berikut: (1) kemitraan yang terdiri dari proses kemitraan dan prosedur kemitraan, (2) Pola kemitraan yang terdiri dari hak dan kewajiban dan pemasaran pascapanen, (3) Tingkat kepuasan, menggunakan teori kualitas pelayanan/jasa TERRA (*tangible, empathy, reliability, responsiveness* dan *assurance*).

Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian kualitatif dan menunjang data kuantitatif, menurut Digdowiseiso (2017) analisis deskriptif dipakai untuk menguji

hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian itu sendiri, fungsi dari analisis deskriptif sendiri memberikan gambaran umum mengenai data yang didapatkan dan sudah diolah. Dilakukan uji validitas, validitas merupakan suatu indeks yang akan menunjukkan alat ukur yang dipakai benar mengukur variabel yang akan diukur (Jayanto, 2017), Uji validitas dilakukan setelah memasukkan data seluruh variabel ($\overline{r_{hitung}}$) dan akan dibandingkan dengan $\overline{r_{tabel}}$. Dilakukan uji reliabilitas, reliabilitas dapat dilakukan pada pertanyaan yang sudah memiliki validitas, sehingga uji reliabilitas dilakukans setelah mendapat validitas dari uji validitas yang dilakukan (Jayanto, 2017), nilai Alpha Cronbach > 0.6 maka akan dinyatakan alat ukur yang dipakai reliabel. Dilakukan perhitungan kuantitatif menggunakan aplikasi Microsoft Excel dengan alat analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan petani terhadap kinerja kemitraan, adapun cara menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) dan *Mean Importance Score* (MIS), menghitung *Weighting Factor* (WF), menghitung *Weight Score* (WS), menghitung *Weight Total* (WT) dan

menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Adapun kriteria CSI ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Nilai CSI

Nilai Index (%)	Keterangan
81.00-100.00	Sangat Puas
66.00-80.99	Puas
51.00-65.99	Cukup Puas
35.00-50.99	Kurang Puas
0.00-34.99	Tidak Puas
81.00-100.00	Sangat Puas

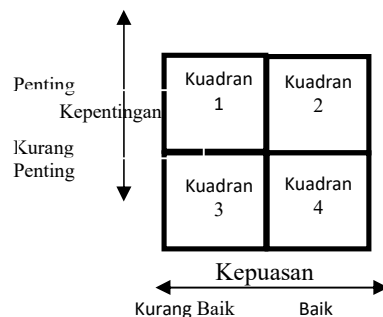
Sumber: Jayanto (2017)

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui bauran atribut kepentingan petani mitra. adapun cara menghitung *Importance Performance Analysis* (IPA), menentukan sumbu horizontal (X) akan berisikan skor tingkat kinerja yang akan menunjukkan posisi atribut pada sumbu X, sedangkan sumbu vertikal (Y) akan berisikan skor tingkat harapan/kepentingan yang akan menunjukkan posisi atribut pada sumbu Y, dengan menggunakan rumus berikut (Sumaga, 2013). Hasil perhitungan akan diimplementasikan pada diagram IPA seperti Gambar 1. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan melihat nilai index dan dibedakan menjadi 4 prioritas, yaitu (Ong & Pambudi, 2014):

1. Kuadran 1, tergolong prioritas utama karena konsumen memiliki tingkat

kepentingan yang tinggi pada kuadran ini namun hasil nilai kepuasan belum optimal.

2. Kuadran 2, tergolong ke dalam pertahankan prestasi, dimana konsumen merasa perlu adanya atribut-atribut tersebut untuk menunjang kepuasan kinerja kemitraan yang dilakukan.
3. Kuadran 3, tergolong ke dalam prioritas rendah, dimana konsumen tidak merasa atribut tersebut terlalu penting, maka perusahaan dapat fokus pada atribut lainnya.
4. Kuadran 4, tergolong pada berlebihan, dimana konsumen tidak memiliki kepentingan pada atribut ini sehingga perusahaan dapat mengalokasikan dana untuk mengembangkan atribut dengan priotitas tinggi.



Gambar 1. Diagram IPA
 Sumber: Jayanto (2017)

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Petani dan Usahatani

Karakteristik responden dari sampel sebanyak 29 orang petani yang merupakan petani yang melakukan kemitraan dengan CV. Bumi Agrotechnology dan merupakan anggota dari koperasi LMDH Mustika Hutan, sebagai berikut:

a. Usia Responden

Usia menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam bekerja dimana dapat menentukan keberhasilan individu dalam melakukan suatu pekerjaan (Prasetya & Putro, 2019). usia petani didominasi oleh umur 15-64 tahun yang termasuk ke dalam usia produktif dengan 86% dari keseluruhan petani, rata-rata usia petani yang menjadi responden adalah 50 tahun.

b. Jenis Kelamin

Penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 100% dari seluruh petani. Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki menjadi dominan dalam penelitian ini, jenis kelamin laki-laki dalam usahatani dibutuhkan terutama saat tahap persiapan dan panen.

c. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan pada penelitian ini merupakan pendidikan terakhir yang

dijalani oleh petani. Tingkat pendidikan petani dengan jumlah terbanyak pada tingkat pendidikan SMP dengan presentase 55% dengan jumlah 16 orang dari total petani.

d. Pengalaman Usahatani

Menurut Manyamsari dan Mujiburrahmad (2014), kategori pengalaman usahatani terbagi menjadi 3, yaitu <10 tahun termasuk kurang berpengalaman, 10-20 tahun cukup berpengalaman, dan >20 tahun sangat berpengalaman. Pengalaman usahatani petani mitra CV. Bumi Agro Technology rata-rata 19 tahun, petani termasuk ke dalam cukup berpengalaman dalam berusahatani dengan pengalaman usahatani paling lama 51 tahun dan yang terbaru 8 tahun.

Karakteristik usahatani dari petani mitra, sebagai berikut:

a. Luas Lahan

Luas lahan adalah luas tanah yang digunakan petani dalam berusahatani, khususnya pada produksi kentang dalam satu kali musim tanam dengan satuan Hektar. Rata-rata luas lahan petani adalah sebesar 0,96 Ha dengan luas lahan terbesar adalah 2,5 Ha dan luas lahan terkecil adalah 0,4 Ha.

b. Status Kepemilikan Lahan

Lahan di desa yang didominasi oleh lahan pertanian sehingga menimbulkan fenomena status lahan pertanian yang cukup unik dan berpengaruh pada jalannya usahatani. Sebanyak 14 orang mitra memiliki lahannya sendiri dan 15 orang mitra menggarap lahan perhutani dan orang lain.

B. Pola Kemitraan

Bentuk kemitraan yang diterapkan oleh CV. Bumi Agro Technology dan petani kentang di Garut adalah pola kerjasama operasional agribisnis (KOA). Karakteristik Pola kemitraan operasional agribisnis identik dengan usaha kecil atau petani menyediakan sarana produksi sampai tenaga kerja. CV. Bumi Agro

Technology selaku usaha menengah atau besar menyediakan modal dan sarana untuk menunjang petani dalam budidaya komoditas. perusahaan menyediakan modal berupa memenuhi kebutuhan dengan memenuhi sarana produksi berupa kebutuhan bibit G0-G1 bersertifikasi, mengadakan penyuluhan dan menyediakan bimbingan secara teknis, kontroling dilakukan secara berkala, SOP tanam, kebutuhan pupuk tambahan dan obat-obatan tertentu. Petani mitra menyediakan lahan dan memproduksi varietas kentang yang sudah disepakati sebelumnya. Adapun hak dan kewajiban CV. Bumi Agro Technology dan petani mitra ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hak dan Kewajiban Kemitraan

CV. Bumi Agro Technology	Petani Mitra
1. Memberikan bibit dengan kuantitas yang dijanjikan dan dibutuhkan.	1. Menerima bibit dengan kuantitas yang dijanjikan dan dibutuhkan.
2. Memberikan garansi bibit kentang selama 30 hari.	2. Mendapatkan garansi bibit kentang selama 30 hari.
3. Menerima pembayaran dengan hasil panen yang setara dengan harga bibit atau uang tunai. Sistem Pembayaran yarnen (bayar setelah panen)	3. Membayar dengan hasil panen yang setara dengan harga bibit atau uang tunai. Sistem Pembayaran yarnen (bayar setelah panen)
4. Memberikan kebutuhan pupuk tambahan dan obat tertentu sesuai varietas yang di tanam.	4. Menerima kebutuhan pupuk tambahan dan obat tertentu sesuai varietas yang di tanam.
5. Mendapatkan lahan, tenaga kerja, sarana produksi, pemeliharaan, dan hasil panen.	5. Menyediakan lahan, tenaga kerja, sarana produksi, pemeliharaan, dan hasil panen.
6. Penyuluhan SOP tanam dan kontroling berkala.	6. Mendapatkan Penyuluhan SOP tanam dan kontroling berkala.
7. Mendapatkan laporan perkembangan kentang dari waktu ke waktu.	7. Melaporkan perkembangan kentang dari waktu ke waktu.
8. Menyediakan tenaga konsultasi dari tanam sampai panen.	8. Mendapatkan tenaga konsultasi dari tanam sampai panen.
9. Menjual bibit kentang dengan harga Rp. 1.200,-/Knol	9. Menjual harga kentang Rp. 7.000,-/ Kg

Pembagian tanggung jawab antara perusahaan dan mitra saling menguntungkan dimana perusahaan mendapatkan produk kentang yang dikehendaki dan petani mitra mendapat pinjaman modal dalam menanam kentang dengan membayar bibit di akhir saat panen serta mendapat kepastian pasar dengan perusahaan membeli kembali hasil panen mitra.

C. Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI merupakan teknik yang akan mendapatkan hasil tingkat kepuasan berdasarkan penilaian yang dilakukan menggunakan kuesioner (A. Gunawan & Iqbal, 2018). Adapun hasil perhitungan ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hak dan Kewajiban

Variabel	Nilai CSI	Keterangan	
<i>Reliability</i>	83,82%	Sangat Puas	
	82,94%	Sangat Puas	
<i>Responsiveness</i>			
	<i>Assurance</i>	78,42%	Puas
	<i>Tangible</i>	78,15%	Puas
	<i>Empathy</i>	77,14%	Puas
	5 Variabel (TERRA)	79,71%	Puas

Kemitraan

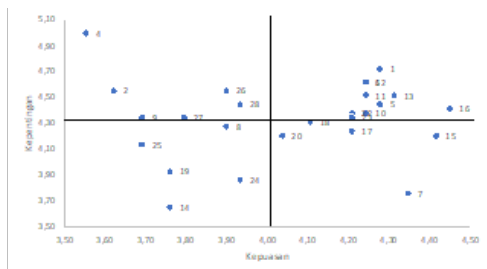
Berdasarkan Tabel 3, nilai tertinggi dimiliki oleh variabel *reliability*, dimana Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Triastity & Triyaningsih, 2013), dimana variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini terlihat pada penelitian kemudahan dalam proses transaksi jual beli dan proses jual beli

terbukti tidak merepotkan dan tepat waktu yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam variabel *reliability*. Ditinjau dari variabel *tangible* petani mitra puas dengan sarana produksi, fasilitas, dan kebijakan yang diberikan oleh CV. Bumi Agro Technology, dimana input utama usahatani yaitu bibit terpenuhi dengan cepat dan sesuai dengan kebutuhan mitra begitu pula dengan fasilitas pendukung lainnya. Ditinjau dari variabel *reliability* nilai kepuasan tertinggi ada pada atribut pengajuan kemitraan dimana pengajuan mitra yang yang dirasa petani sangat mudah. Ditinjau dari variabel *responsiveness* petani mitra dan perusahaan melakukan komunikasi intens baik saat usahatani maupun pasca panen. Ditinjau dari variabel *assurance* ketepatan harga merupakan nilai tertinggi untuk kepentingan dan kepuasan pada variabel ini. Ditinjau dari variabel *empathy* frekuensi bimbingan teknis dilakukan berkala jika petani membutuhkan dapat melalui *Whatsapp* dan telepon.

D. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) dipakai dalam penelitian ini untuk mengukur atribut-atribut apa saja yang diperbaiki dan mengidentifikasi atribut

mana saja yang pelaksanaannya perlu dikurangi prioritasnya. Adapun bauran atribut sebagaimana Gambar 2.



Gambar 2. Diagram IPA

Berdasarkan Gambar 2, dapat diketahui atribut mana saja yang termasuk kuadran 1, 2, 3, maupun 4, adapun pembagian kuadran dan atributnya sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama)

Kuadran satu merupakan wilayah yang dianggap penting oleh petani, namun pada kenyataannya atribut belum sesuai dengan harapan petani (tingkat kepuasan cenderung rendah) (Nugraha et al., 2014). Atribut yang termasuk ke dalam kuadran 1 sebanyak 6 atribut, diantaranya kebijakan kemitraan yang disepakati antara petani dan perusahaan, kualitas kentang yang dihasilkan dari bibit perusahaan, ketepatan kualitas dan varietas bibit sesuai dengan kontrak awal kemitraan, peningkatan wawasan petani terhadap usahatani, bimbingan yang

dilakukan sesuai dengan kebutuhan mitra dan kunjungan.

2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Wilayah kuadran dua merupakan wilayah yang atributnya dianggap penting oleh konsumen dan sudah sesuai dengan kebutuhannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi (Nugraha et al., 2014). Atribut yang termasuk ke dalam kuadran 2 sebanyak 10 atribut, diantaranya saprodi yang diberikan kepada petani mitra baik tambahannya, fasilitas dan pelayanan sesuai dengan kontrak, jumlah bibit kentang yang diberikan sesuai dengan kontrak, ketepatan waktu dalam pemberian bibit maupun saprodi lainnya, ketepatan harga yang diberikan oleh CV. Bumi Agro Technology, bimbingan selama melakukan usahatani, komunikasi yang berkelanjutan dan mudah, dan penyampaian materi pascapanen.

3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

Wilayah kuadran tiga merupakan wilayah yang atributnya dianggap kurang dalam hal kepentingan dan kinerjanya tidak terlalu istimewa (Nugraha et al., 2014). Adapun atribut yang termasuk ke dalam kuadran 3 sebanyak 5 atribut, diantaranya adanya alur komunikasi perihal keluhan, penetapan standar produksi usahatani kentang, penyuluhan

dan bimbingan perusahaan mengenai produksi kentang, frekuensi bimbingan teknis yang berkelanjutan, ketepatan sistem pembayaran yang digunakan CV. Bumi Agro Technology.

4. Kuadran 4 (Berlebihan)

Wilayah kuadran empat merupakan wilayah yang dianggap kurang penting dan dirasa terlalu berlebihan (Nugraha et al., 2014). Adapun atribut yang termasuk ke dalam wilayah kuadran 4 sebanyak 5 atribut, diantaranya proses pengajuan mitra dan cepat tanggapnya komunikasi perusahaan. Atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi kinerjanya sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan petani mitra agar perusahaan dapat mengurangi biaya dan menghemat energi serta perusahaan dapat fokus memperbaiki atribut yang terdapat pada prioritas utama untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

KESIMPULAN

Karakteristik petani mitra CV. Bumi Agro Technology yang berlokasi di Kabupaten Garut termasuk petani yang usia produktif dengan rentang 15-64 tahun, seluruh petani mitra berjenis kelamin laki-laki, tingkat pendidikan rendah, pengalaman usahatani >20 tahun. Pola kemitraan yang terjalin antara CV.

Bumi Agro Technology dan petani kentang di Kabupaten Garut merupakan Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA). Tingkat kepuasan petani mitra ada pada nilai 79,71% untuk hasil keseluruhan. Atribut kebijakan untuk kemitraan (MoU dan SOP), kualitas kentang yang dihasilkan, ketepatan kualitas bibit, peningkatan wawasan petani, bimbingan menjadi atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

CV. Bumi Agro Technology dapat melakukan beberapa hal dalam rangka meningkatkan pelayanan kemitraan, adapun hal dapat dilakukan sebagai berikut, Melakukan diskusi dengan petani mitra berkenaan kebijakan atau aturan atau Standard Operasional Prosedur (SOP) dan MoU yang rinci dan jelas dalam kemitraan serta melibatkan seluruh penanggung jawab sebagai representasi petani mitra agar perusahaan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan kepentingan petani mitra. Standard Operasional Prosedur (SOP) dalam kegiatan produksi baiknya dibuatkan untuk berbagai keadaan baik dari cuaca sampai media tanam yang berbeda juga disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [BPS] Badan Pusat Statistik. 2023. Statistik Hortikultura 2021. Available online at <https://www.bps.go.id/publication/2022/06/08/44e935e8c141bcb37569aed3/statistik-hortikultura-2021.html> (Diakses pada 2 Desember 2022)
- Dawadi, S., Shrestha, S., & Giri, R. A. (2021). Mixed-Methods Research: A Discussion on its Types, Challenges, and Criticisms. *Journal of Practical Studies in Education*, 2(2), 25–36. <https://doi.org/10.46809/jpse.v2i2.20>
- Jayanto, I. (2017). *Dialah Sang Raja (Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Matriks importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index, Studi di Enam Puskesmas Kabupaten Sleman, DIY)*.
- Khansa Agatha, M., & Wulandari, E. (2018). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi produksi kentang di Kelompok Tani Mitra Sawargi Desa Barusari Kecamatan Pasirwangi Kabupaten Garut*.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. (2014). Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel “X” berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis * (studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*.
- Ong, J. O., & Pambudi, J. (2014). Analisis kepuasan pelanggan dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (Persero). *J@ Ti Undip: Jurnal Teknik Industri*, IX(1).
- Prasetya, N. R., & Putro, S. (2019). Hubungan tingkat pendidikan dan umur petani dengan penurunan jumlah rumah tangga usaha pertanian sub sektor tanaman pangan di Desa Meteseh Kecamatan Boja Kabupaten Kendal. *Edu Geography*, 7(1), 47–56. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edugeo>
- Rahmawati, R. S., Syukur, M., & Maharijaya, A. (2021). Uji Ketahanan Penyakit Layu Bakteri Secara In Vitro dan Uji Daya Hasil Genotipe Kentang IPB. *Jurnal Agronomi Indonesia (Indonesian Journal of Agronomy)*, 49(2), 192–198. <https://doi.org/10.24831/jai.v49i2.35639>
- Saptana, & Daryanto, A. (2013). *Dinamika Kemitraan Usaha Agribisnis Berdayasaing dan Berkelanjutan* (I. W. Rusastra, Ed.). Pusat Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian Kementerian Pertanian.
- Triastity, T., & Triyaningsih, S. L. (2013). Pengaruh tangible reliability responsiveness assurance dan empathy terhadap kepuasan konsumen (survei konsumen rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 13(2).