

**KINERJA KUALITAS PELAYANAN KORPORASI PANGAN PETANI (KPP)  
PROVINSI JAWA BARAT**

***QUALITY PERFORMANCE OF FARMER FOOD CORPORATE SERVICES (KPP)  
WEST JAVA PROVINCE***

**Riantin Hikmah Widi<sup>1\*</sup>, Tuti Karyani<sup>2</sup>, Hepi Hapsari<sup>2</sup>, Lucyana Trimo<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Pertanian Universitas Siliwangi  
Jalan Siliwangi No 24 Kahuripan Kota Tasikmalaya 46115

<sup>2</sup>Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran  
Jalan Raya Bandung-Sumedang km 21, Jatinangor Sumedang 45363

\*Email: riantinhikmah@unsil.ac.id

(Diterima 08-11-2022; Disetujui 11-01-2023)

**ABSTRAK**

Korporasi Pangan Petani (KPP) sebagai suatu entitas perusahaan perlu melakukan upaya-upaya agar tetap *survive* dan berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan terhadap 196 petani sebagai anggota KPP Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis kinerja kualitas pelayanan KPP di Provinsi Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pengambilan sampel melalui *Multistage Cluster Random Sampling*. Kinerja kualitas layanan Korporasi Pangan Petani (KPP) dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian Kualitas pelayanan Korporasi Pangan Petani (KPP) menggunakan pendekatan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Substansi kehandalan merupakan kinerja dengan perolehan tertinggi, yaitu Kemampuan KPP untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *tangibles* (bukti langsung) memperoleh kinerja tinggi dalam kualitas pelayanan pada Korporasi Pangan Petani, namun penerapan masih sulit dilakukan, karena petani sering melakukan transaksi pembelian sarana produksi ke toko pertanian. Secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan korporasi kepada petani berada kategori tinggi.

Kata kunci: pelayanan, korporasi, pangan, petani

**ABSTRACT**

*The Farmer's Food Corporation (KPP) as a corporate entity needs to make efforts to survive and be sustainable. This research was conducted on 196 farmers as members of KPP West Java. The purpose of this study was to analyze the performance of KPP service quality in West Java Province. The methodology used in this research is a survey with sampling through Multistage Cluster Random Sampling. The performance of the service quality of the Farmer's Food Corporation (KPP) was analyzed using descriptive statistical analysis. The results of this research are the service quality of the Farmer's Food Corporation (KPP) using the approach of reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), tangibles (direct evidence), and empathy (empathy). The reliability subsystem is the performance with the highest gain, namely the ability of KPP to provide services as promised accurately and reliably. tangibles (direct evidence) obtained high performance in service quality at the Farmer's Food Corporation, but implementation was still difficult to do, because farmers often made purchases of production facilities to agricultural shops. Overall, the quality of services provided by the corporation to farmers is in the high category.*

*Keywords: service, corporation, food, farmers*

## PENDAHULUAN

Berdasarkan Permentan No. 18/Permentan/RC.040/4/2018 tentang Pedoman Pengembangan Kawasan Pertanian Berbasis Korporasi Petani: Korporasi Petani adalah “Kelembagaan Ekonomi Petani berbadan hukum berbentuk koperasi atau badan hukum lain dengan sebagian besar kepemilikan modal dimiliki oleh petani”. Untuk memantapkan dan mempercepat pengentasan kemiskinan dan penurunan *stunting* di wilayah rentan rawan pangan, maka pada tahun 2019 Badan Ketahanan Pangan melaksanakan kegiatan “Pengembangan Korporasi Usahatani (PKU) Daerah Rentan Rawan Pangan”. Kegiatan PKU dilaksanakan dengan pendekatan pemberdayaan masyarakat, penguatan kelembagaan, dan penerapan teknologi. Diharapkan kegiatan PKU ini dapat membangun ekonomi berbasis pertanian dan perdesaan untuk menyediakan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan serta memenuhi pangan bagi kelompok masyarakat miskin di wilayah rentan rawan pangan melalui pemberian bantuan pemerintah sebagai *trigger*.

Korporasi petani bukan sekadar bertumpu pada produktifitas dan kualitas produksi pertanian, namun lebih banyak

ditentukan kemampuan SDM menjalankan bisnis yang *profit oriented* sehingga petani mendapat keuntungan. Petani menjual beras sebagai produk hilir, bukan gabah sebagai produk hulu. Dengan adanya korporasi pertanian dari hulu ke hilir baik pasca panen maupun industri pertanian ramah lingkungan serta berdampak bagi petani untuk lebih sejahtera.

Selanjutnya, Kementerian Pertanian Republik Indonesia (2018) memberi catatan khusus terkait dengan pembentukan korporasi petani. Menurutnya, dalam menginisiasi pembentukan kelembagaan petani menjadi kelembagaan korporasi petani, sekurang-kurangnya diperlukan 5 (lima) aspek atau penopang utama: Pertama, konsolidasi petani ke dalam kelembagaan ekonomi petani yang berbadan hukum; Kedua, aksesibilitas terhadap fasilitas atau infrastruktur publik; Ketiga, aksesibilitas terhadap sarana pertanian modern; Keempat, konektivitas dengan mitra, baik industri pengolahan maupun industri perdagangan modern; dan Kelima, aksesibilitas terhadap permodalan dan asuransi. Secara ilustratif, kelima aspek tersebut digambarkan sebagai satu kesatuan yang

saling bertautan membentuk lingkaran yang berkelanjutan.

Program korporatisasi petani melalui PT Mitra BUMDes Bersama (MBB), memungkinkan petani dapat mengakses produk pembiayaan perbankan dari HIMBARA (Himpunan Bank Milik Negara) sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan petani dengan PT MBB sebagai penjamin. Pencairan kredit yang diterima petani akan digunakan untuk membeli bahan input usahatani dan pembayaran premi asuransi. Petani dapat membayar angsuran kredit setelah menerima pembayaran hasil panen. Jika gagal panen petani bisa menerima klaim asuransi. Konsep korporatisasi petani melalui PT MBB.

Pertanian harus mampu memberikan manfaat bagi usaha yang dilakukan petani dan masyarakat bukan hanya sekedar untuk memperoleh keuntungan seperti tujuan korporasi pada umumnya. PT MBB berperan sebagai penyerap hasil panen dan pengelola hasil pembelian dari petani sehingga tidak ada lagi saluran tataniaga yang panjang antara petani dan konsumen. PT MBB memiliki kemampuan daya beli yang kuat untuk membeli hasil panen, bersumber dari PT Mitra BUMDes Nusantara (PT MBN).

Model bisnis ini dibentuk oleh PT MBN sebagai salah satu perusahaan BUMN yang dibentuk oleh Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi sebagai mitra bagi BUMDes-BUMDes yang ada di Indonesia. PT MBN bersama-sama dengan Gapoktan Bersama dan BUMDes Bersama melakukan *joint venture* (kerja sama dalam mengusahakan proyek-proyek tertentu) untuk membentuk PT MBB di tingkat kabupaten/kota. Kepemilikan saham mayoritas pada PT MBB dimiliki oleh PT MBN minimal 51 persen, sisanya dimiliki oleh BUMDes Bersama dan Gapoktan Bersama. Namun, bagian laba yang menjadi hak PT MBN akan dikembalikan kepada PT MBB untuk kepentingan petani.

PT Mitra BUMDes Bersama yang dibentuk akan berperan sebagai mitra petani dalam menjalin kerja sama dengan perusahaan BUMN lain, dan sebagai operator program pemerintah. Sebagai mitra petani dalam menjalin kerja sama dengan perusahaan BUMN, PT MBB bertugas menyerap produk pertanian desa seperti padi, jagung, kedelai, bawang merah/putih, cabai, dll; dan juga sebagai pemasar produk masyarakat desa seperti kerajinan tangan/karya seni, potensi wisata, dll. PT MBB juga melakukan

perdagangan produk BUMN (komoditas pangan Bulog/sebagai Rumah Pangan Kita (RPK), agen bibit, agen pupuk, agen LPG, agen semen, dll), agen laku pandai/agen bank, kerja sama angkutan dari/ke gudang/RPK, dan kerja sama pergudangan/lumbung pangan desa.

PT MBB dibentuk didirikan sesuai dengan akta pendirian pada tahun 2017. Pemegang saham di korporasi ini, yaitu Perum Bulog, Danareksa, Pertamina Retail, PPI, RNI, IHC dan PTPN 3. Sebagai perusahaan baru PT. MBB didampingi langsung oleh BUMN sebagai pembina. Kemudian terdapat perubahan pada akhir tahun 2017 yang dibina oleh PT. Bank Rakyat Indonesia.

Melalui keberadaan korporasi petani yang dicanangkan pemerintah, diharapkan petani dapat memperoleh kemudahan dalam meningkatkan efisiensi produksi didukung oleh lembaga-lembaga yang terkait dengan korporatisasi petani. Petani juga dapat menerima harga yang lebih menguntungkan karena menjual gabahnya ke PT MBB yang merupakan perusahaan pengolah dan penyalur hasil produksi sehingga rantai tataniaga dapat dipangkas.

Teknik budidaya di kalangan petani masih menggunakan sistem

konvensional. Adopsi teknologi masih sangat kurang diterapkan yang disebabkan oleh sosialisasi program yang masih kurang merata, sehingga tingkat produksi yang diperoleh petani masih belum memperhatikan secara signifikan. Akses modal juga sering menjadi kendala yang dihadapi petani dalam pemenuhan kebutuhan input produksi usahatani. Modal yang cukup diharapkan dapat meningkatkan hasil produksi dan meningkatkan kesejahteraan petani.

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini menggunakan analitis korelasional yang dilakukan pada petani padi sawah yang tergabung dalam Korporasi Pangan Petani (KPP) di Jawa Barat yang berada di bawah pengelolaan PT. Mitra Desa Pamarican (MDP) di Kabupaten Ciamis, PT. MBB Kabupaten Indramayu, dan Badan Usaha Milik Rakyat (BUMR) Kabupaten Sukabumi juga relatif sama dengan KPP pada umumnya. Penentuan lokasi petani ditentukan berdasarkan zonasi, dipilih dengan pertimbangan kriteria Kabupaten Ciamis berada di Selatan di Jawa Barat, Kabupaten Indramayu berada di wilayah utara Jawa Barat dan Kabupaten Sukabumi berada di bagian tengah ke selatan. Sampel penelitian sebanyak 196

petani yang terbagung dalam anggota KPP.

Dalam upaya menjelaskan kinerja pelayanan KPP Provinsi Jawa Barat maka data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif melalui pendekatan analisis statistik deskriptif. Analisis deskriptif yaitu analisis untuk menggambarkan, menjelaskan dan menerangkan serta menyatakan bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang digolongkan sebagai upaya untuk menentukan, menggambarkan atau mengidentifikasi apa yang ada, berupa sintesis dan tidak menganalisis.

Data kuantitatif yang diperoleh dari lapangan melalui kuesioner merupakan data skala ordinal dengan simbol 1, 2, 3, 4, dan 5. Data tersebut kemudian dianalisis secara statistik, sehingga

diperoleh nilai median (me) dan standar deviasi ( $\zeta$ ) untuk masing-masing variabel. Berdasarkan keduanya, maka ditentukan interval kelas sebagai berikut: Sangat Rendah ( $< \text{median} - \zeta$ ), Rendah ( $\text{median} - \zeta$ ), Sedang ( $= \text{median}$ ), Tinggi ( $\text{median} + \zeta$ ) dan Sangat Tinggi ( $> \text{median} + \zeta$ ). Untuk keperluan analisis statistik (statistik parametrik), dilakukan transformasi data ordinal (skor terendah 1 dan tertinggi 5) ke data interval atau rasio. Dalam transformasi indeks indikator, tiap indikator memiliki nilai 0-100. Nilai indeks terkecil 0 diberikan untuk jumlah skor terendah dan nilai 100 untuk jumlah skor tertinggi dari setiap indikator (Sumardjo, 1999). Pembulatan angka menyesuaikan akan pembulatan dalam program komputer. Transformasi indeks dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks indikator} = \frac{\text{Jumlah skor indikator yang dicapai} - \text{Jumlah skor indikator minimal}}{\text{Jumlah skor indikator maksimal} - \text{Jumlah skor indikator minimal}} \times 100$$

$$\text{Indeks peubah} = \frac{\text{Jumlah skor peubah yang dicapai}}{\text{Jumlah skor peubah maksimal}} \times 100$$

Dengan penghitungan rumus tersebut, maka sebaran data berubah menjadi skala rasio dengan skor berkisar antara 0-100. Untuk keperluan interpretasi, skor dikelompokkan menggunakan lima jenjang tingkatan sebagai berikut: (1) Sangat Rendah berada pada kisaran nilai 0-20; (2) Rendah berada pada kisaran nilai 21-40;

(3) Sedang berada pada kisaran nilai 41-60; (4) Tinggi berada pada kisaran 61-80; dan (5) Sangat Tinggi berada pada kisaran 81-100.

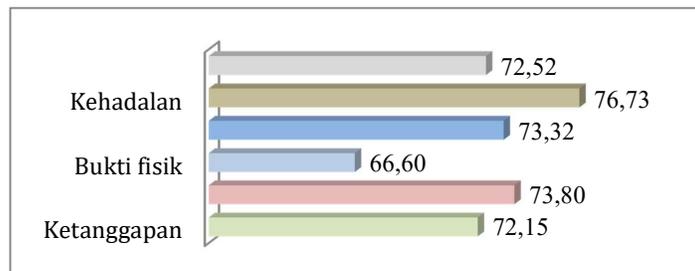
## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk ditambah

dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada perusahaan dalam meraih *profit* bahkan menghadapi persaingan (Christopher, 1994). Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami pula melalui perilaku konsumen (*customer behaviour*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Schiffman-Kanuk, 1994).

Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan

persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985).



Gambar 1. Kualitas Pelayanan Korporasi Pertanian Petani di Jawa Barat

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas layanan korporasi pertanian petani di Jawa Barat mengungkap bahwa dimensi keandalan memiliki kinerja tinggi (76,73%). Sejalan dengan penelitian Eliyawati (2015) bahwa kinerja indikator keandalan dan indikator jaminan memperoleh nilai tinggi di Korporasi Unit Desa. Kemampuan KPP pada PT MDP, PT MBB dan PT BUMR untuk memberikan

pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

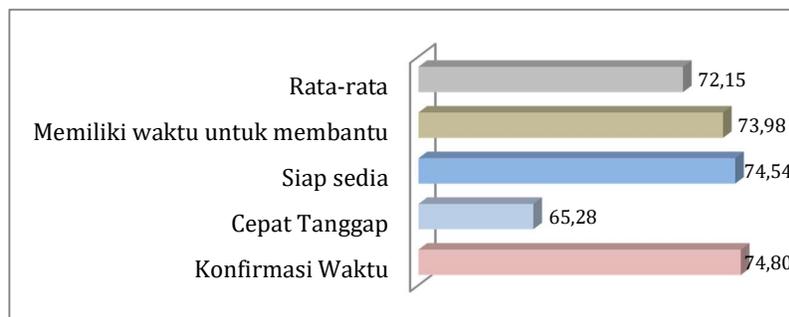
Korporasi petani mencerminkan keandalan dalam ironi bukti fisik dalam kualitas pelayanan pada KPP memiliki kinerja tinggi (66,60%). Bukti fisik yang

disediakan PT MDP, PT MBB dan PT BUMR berupa penyediaan input dan sarana mobil pengangkut, penjemuran gabah dan lainnya. Namun, pemanfaatan sarana dan prasaran yang disediakan oleh lembaga belum dipergunakan secara optimal. Jarak tempuh merupakan sebab utama petani tidak memanfaatkan fasilitas yang telah diberikan lembaga, sehingga petani yang menjadi anggota korporasi melakukan transaksi dengan toko pertanian untuk kebutuhan input produksi. Sedangkan pengangkutan gabah dari lahan menggunakan jasa yang sering digunakan masyarakat sekitar.

**Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Utman (2005) menyatakan *responsiveness* sebagai pengakuan diri seseorang terhadap pihak lain yang mendapatkan pelayanan. *Responsiveness* ini lebih bersifat pribadi. Sementara Siagian (2000) berpendapat bahwa berkaitan dengan kemampuan aparatur

dalam menghadapi dan mengantisipasi perkembangan baru, pengetahuan baru serta tuntunan baru. Pegawai pemberi layanan harus merespon secara padat dan positif agar pelanggan merasa terapresiasi. Pada penelitian ini *responsiveness* ditunjukkan pada kesediaan dan kesadaran. Indikator *responsiveness* dalam penelitian ini mengacu pada indikator yang digunakan oleh Kettinger and lee (1997), dan Kettinger et al (2009), yaitu KPP selalu mengkonfirmasi waktu kapan layanan akan diberikan, KPP memberikan layanan cepat, selalu bersedia untuk membantu, serta KPP selalu memiliki waktu untuk membantu. Layanan yang diberikan KPP kepada petani (Gambar 2)., kelompok tani dan gapoktan adalah memberikan informasi teknik budidaya, penyediaan saprotan, penanaman sampai pasca panen bahkan informasi tentang bantuan permodalan.



**Gambar 2. Tingkat Ketanggapan KPP di Jawa Barat**

Memiliki waktu untuk membantu bernilai tinggi (73,98%). Sesungguhnya

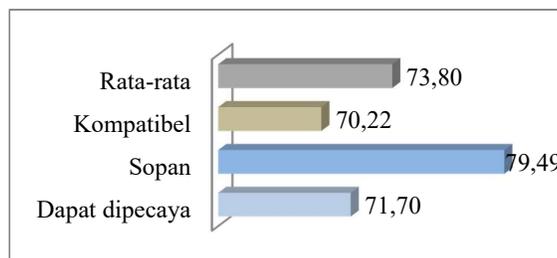
KPP dalam memberikan pendampingan dan penyuluhan dibuktikan dengan

menyediakan waktu yang tidak terbatas kepada petani, kelompok tani dan gapoktan yang membutuhkan informasi. KPP mengoptimalkan pelayanan diberikan melalui penggunaan teknologi maju dengan cara membentuk group *Whatsapp* bagi ketua gapoktan yang tergabung dalam KPP. Menurut Parasuraman *et al* (1998) membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

#### **Assurance (Jaminan dan Kepastian)**

Sektor pertanian sering terdampak bencana alam yang dapat mengakibatkan kerusakan infrastruktur, selain itu juga, saat ini dihadapkan dengan ketidakpastian iklim. Oleh karena itu, secara teknis kegiatan usaha di sektor pertanian akan selalu dihadapkan pada risiko ketidakpastian yang cukup tinggi.

Risiko ketidakpastian tersebut meliputi tingkat kegagalan panen yang disebabkan oleh bencana alam seperti banjir, kekeringan, atau serangan organisme pengganggu tanaman, dan perubahan iklim. Dalam upaya mewujudkan ketahanan pangan PT MDP, PT MBB dan PT BUMR berupaya melindungi hasil pertanian dengan cara adanya jaminan dan kepastian usahatani tetap berjalan (asuransi pertanian). Korporasi pangan petani melakukan upaya-upaya untuk kelompok tani maupun gapoktan dalam memberikan jaminan perlindungan usahatan dengan memfasilitasi asuransi pertanian. Tujuan adanya korporasi pangan pertanian juga menjamin kepastian harga gabah ketika musim panen raya dan musim paceklik sehingga tidak merugikan petani (Gambar 3).



**Gambar 3. Ragam Jaminan dan Kepastian dari KPP**

Etika sopan santun Karyawan PT MDP, PT MBB dan PT BUMR memiliki nilai kategori baik (79,49%). Karyawan KPP memiliki etika sopan santun yang baik sehingga memberikan kenyamanan, kepercayaan kepada pengguna jasa

pelayanan. Dalam hal pelayanan, kepercayaan pelanggan (petani) adalah hal yang sangat penting. Saat pelanggan sudah percaya bahwa mereka akan mendapatkan apa yang dibutuhkan maka tanpa diminta mereka akan datang

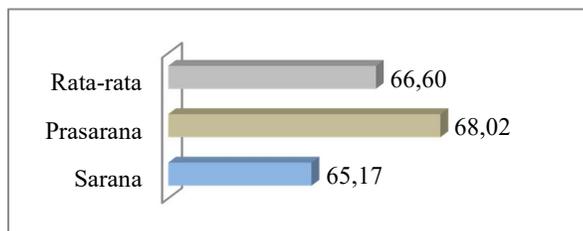
dengan sendirinya. Menurut Ariani (2009) dan Tampubolon (2001), produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Kompatibel (serasi) dengan berbagai tugas memiliki nilai kategori tinggi (70,22%), PT MDP, PT MBB dan PT BUMR memiliki tugas sebagai agen perubahan dalam bidang pertanian khususnya pada petani padi sawah. PT MDP, PT MBB dan PT BUMR memiliki peran menyebarkan informasi pertanian kepada kelompok tani dan gapoktan tentang budidaya padi sawah, pengendalian hama penyakit, harga gabah serta pasca panen yang baik agar mendapatkan nilai jual yang lebih baik pula.

### **Bukti Fisik (*Tangible*)**

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (termasuk petani), menyangkut penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik suatu lembaga yang terkategori andal dan keadaan lingkungan sekitarnya yang kondusif merupakan bukti nyata dari pelayanan berkualitas yang diberikan kepada konsumen (Tjiptono, 2012). Pada sebuah lembaga layanan pertanian atau agribisnis, bukti fisik tersebut dapat berupa gedung, gudang dan sejenisnya, perlengkapan dan

peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawai perusahaan. Penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi lembaga merupakan daya tarik fisik yang mencerminkan suatu kondisi ekosistem yang kondusif.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh konsumen yang menginginkan pelayanan, sehingga kepuasan atas pelayanan yang diberikan, sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001). Dalam memberikan pelayanan, setiap konsumen menginginkan pelayanan yang dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh lembaga pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Kinerja subsistem bukti fisik KPP dibahas melalui indikator sarana dan prasarana, dihitung berdasarkan persentase jawaban anggota korporasi pangan petani (Gambar 4).



Gambar 4. Bukti Fisik (*Tangible*) Ekosistem KPP di Provinsi Jawa Barat

Pada Gambar 4 terlihat bahwa secara umum kinerja bukti fisik KPP memiliki kinerja tinggi. Sarana dan prasarana yang dimiliki KPP pada umumnya sudah cukup memadai. KPP tidak memiliki kesulitan berarti dalam pengadaan berupa gedung perkantoran, gudang penyimpanan beras/gabah serta fasilitas RMU (SPBT) yang diperlukan, karena KPP selama ini *disupport* oleh dana CSR dari anak perusahaan BUMN yang tergabung dalam program korporatisasi petani yang diprakarsai oleh 3 kementerian, yakni Kemendes, Kementan dan Kementerian BUMN. Selain sarana yang disebutkan tadi, KPP juga memiliki fasilitas teknologi, seperti LOGTAN (logistik Tani) serta I- Pangan (Internet Pangan).

Artinya tidak terdapat permasalahan yang berarti pada subsistem bukti fisik korporasi di Jawa Barat. Bentuk pelayanan bukti fisik berupa sarana dan prasarana pelayanan tersedia untuk memberikan pelayanan. Menurut Martul (2004), kualitas

pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk sikap positif bagi setiap individu yang dilayani dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam pengulatan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi.

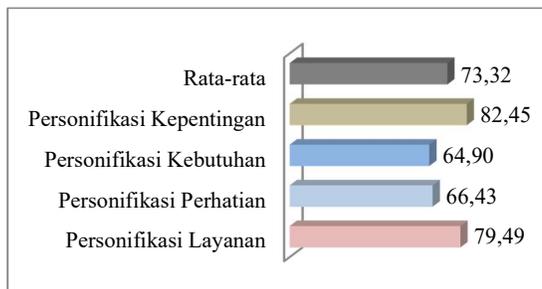
#### Kinerja *Emphaty* (Empati)

Zeitham (1981) memaknai empati sebagai perhatian individual atau institusional (termasuk perusahaan) yang diberikan kepada konsumen seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen. Pada kenyataan di Jawa Barat, kinerja subsistem *emphaty* dilihat dari personifikasi layanan, personifikasi perhatian, personifikasi kebutuhan dan

personifikasi kepentingan yang ditawarkan KPP tergolong tinggi (Gambar 5).

Kualitas layanan KPP didesain sesuai dengan kondisi, kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi petani kecil, baik terkait dengan aspek budidaya, pengolahan hasil, pemasaran maupun harga hasil produksi. Penilaian ini diberikan secara ideal, berdasarkan pada

pelayanan ideal yang diterapkan pada awal operasional KPP. Adapun pelandaian pelayanan lebih disebabkan oleh banyak faktor, termasuk pembiasaan perhatian pengelola KPP terhadap aspek bisnisnya daripada pada kepentingan petani. Faktor penyebab dominannya dipicu oleh meluasnya jaringan usaha dan meningkatnya jumlah anggota (petani) yang dilibatkan dalam kemitraan.



**Gambar 5. Tingkat *Emphaty* Korporasi Pangan Petani (KPP) di Jawa Barat**

***Reliability* (Kehandalan)**

Perspektif kelembagaan dari Lupiyoadi (2001) memandang kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya disebut sebagai kehandalan perusahaan. Idealnya, kinerja suatu layanan perusahaan harus sesuai dengan harapan konsumen tepat pada waktunya.

Secara terperinci, kinerja subsistem *reability* (kehandalan) KPP (PT MDP, PT MBB dan PT BUMR) dibahas lebih detil melalui tiga indikator, yakni: menepati janji, memberikan pelayan terbaik dan bersikap adil. Secara statistik deskriptif, ketiganya dihitung berdasarkan persentase jawaban atau respon anggota KPP (Gambar 6).



**Gambar 6. Tingkat *Reability* Korporasi Pangan Petani (KPP) di Provinsi Jawa Barat**

Berdasarkan Gambar 6 diketahui bahwa secara umum kinerja subsistem *reability* PT MDP, PT MBB dan PT BUMR tergolong tinggi. Artinya tidak terdapat permasalahan yang berarti pada subsistem kehandalan korporasi di Jawa Barat, karena kehandalan korporasi pangan petani (KPP) teruji memberikan pelayanan yang handal kepada petani anggota, sehingga setiap pelayanan yang diberikan petani merasa terpuaskan, meskipun realitasnya hanya dinikmati pada tahap awal realisasi program KPP.

Secara umum, kualitas layanan yang diberikan oleh KPP kepada petani anggota terkategori tinggi. Namun dalam perjalanannya, kualitas-kualitas layanan tersebut semakin menurun. Ada banyak faktor yang menjadi penyebabnya, tetapi menurut teori kelembagaan, hal seperti itu sangat wajar terjadi dalam masyarakat modern yang nilai tukarnya tidak lagi ditentukan oleh pertimbangan sosial dan ekologi, tetapi semakin bias ekonomi, politik dan teknologi. Sejatinnya,

kelembagaan merupakan konsep berdimensi ganda, tentu bukan hanya merujuk pada definisinya, tetapi juga sifat fleksibilitasnya (Bromley, 1989). Kelembagaan menjadi perhatian dan dipandang penting karena empat alasan pokok. Pertama, kelembagaan merupakan alat untuk memfasilitasi kegiatan bersama (*concerted action*) dalam mencapai kemajuan sosial ekonomi dalam pembangunan (Brinkerhoff dan Goldsmith, 1992). Kedua, kelembagaan membentuk pola interaksi diantara manusia dan hasil-hasil yang dapat dicapai oleh individual dalam proses interaksi tersebut (Ostrom, 1992). Ketiga, kelembagaan dapat meningkatkan manfaat yang dapat diperoleh dari sejumlah input tertentu, atau sebaliknya dapat menurunkan efisiensi sehingga seseorang harus bekerja lebih keras untuk mencapai hasil yang sama (Ostrom, 1992). Keempat, kelembagaan membentuk perilaku individu melalui dampak insentif (baik dalam bentuk

uang, kondisi kerja yang lebih baik, hubungan sosial yang menyenangkan dan perasaan partisipasi) yang ditimbulkannya (Ostrom, 1992).

Pada perkembangannya (Sayogyo, 2001), menegaskan bahwa kelembagaan pertanian dan pedesaan mengalami spesifikasi pada bidang-bidang tertentu, seperti sosial, ekonomi, ekologi, politik, pangan, infrastruktur, komunikasi, kemiskinan dan sebagainya. Secara spesifik, Saragih (2001) menempatkan kelembagaan sebagai salah satu subsistem penunjang (*supporting system*) dalam sistem agribisnis. Termasuk dalam kelembagaan penunjang agribisnis adalah politik dan kebijakan pemerintah tentang pertanian, kelembagaan keuangan, kelembagaan penyuluhan, lembaga pendidikan dan penelitian (termasuk perguruan tinggi), lembaga swadaya masyarakat (LSM), koperasi, kelompok tani dan sejenisnya.

Pada kenyataannya, kelembagaan seringkali tersamarkan oleh terminologi lembaga, organisasi atau kelompok. Persepsi tersebut tentu tidak salah, tetapi terjadi penempatan yang kurang tepat dan parsial, terutama di lingkungan pertanian dan pedesaan. Pada umumnya, orang awam memandang kelembagaan di pedesaan identik dengan kelembagaan

desa. Sedangkan kelembagaan-kelembagaan non pemerintahan desa, seperti aturan-aturan lokal, kelembagaan lokal, jaringan-jaringan kerjasama lokal dan lainnya lebih diidentikan dengan budaya lokal dan adat istiadat. Hal ini menegaskan pentingnya mendefinisikan kembali istilah dan makna kelembagaan, termasuk kelembagaan sosial, ekonomi dan bisnis seperti korporasi petani (KPP).

## KESIMPULAN

Kualitas pelayanan Korporasi Pangan Petani (KPP) menggunakan pendekatan *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati). Subsistem kehandalan merupakan kinerja dengan perolehan tertinggi, yaitu kemampuan KPP untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *tangibles* (bukti langsung) memperoleh kinerja tinggi dalam kualitas pelayanan pada KPP, namun penerapan masih sulit dilakukan, karena petani sering melakukan transaksi pembelian sarana produksi ke toko pertanian. Secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan korporasi kepada petani berada kategori tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Brinkerhoff, D, W., Goldsmits, A, A. 1992. *Promoting The Sustainability of Development Institutions: A Framework of Strategy*. World Development, Vol. 20, No.3, pp. 369-383.
- Bromley, D, Gibbs, C.J.N.1989. *Common Property Resources: Ecology and Community-Based Sustainable Development*. Dalam Gibbs, C.J.N. dan Bromley, D. (Penyunting), "Institutional Arrangement for Management of Rural Resources: Common Property Regimes", Selected Reading, hlm 20-25, London: Belvalen Press.
- Christopher, L. H. 1994. *Product Plus: How Product+Service= competitive Advantage*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Ostrom, E. 1992. *Crafting Institutions for Self Governing Irrigation System*. Institute for Contemporary Studies, San Francisco, California.
- Kettinger, W., & Lee, C. 1997. Pragmatic perspectives on the measurement of information systems service quality. *MIS Quarterly*, 21(2), 223-240.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Martul, Shadiqqin, 2004. *Implementasi Dimensi Kualitas Pelayanan Konsumen*. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.
- Saragih, B. 2001. *Suara dari Bogor: Membangun Sistem Agribisnis*. Bogor: Yayasan USESE bekerjasama dengan Sucofindo.
- Schiffman, L.G., and L.L. Kanuk. 1994. *Consumer Behavior*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Sumardjo. 1999. *Transformasi Model Penyuluhan Pertanian Menuju Pengembangan Kemandirian Petani*. (kasus di Propinsi Jawa Barat). Disertasi Institut Pertanian Bogor.
- Siagian, P Sondang. 2000. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parasuraman, A,V.A. Zeithami., L.L Berry. 1985. *A Multiple Item Scale For Measuring Consumer-Consumer Peceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*. Vol. 64, p. 12-40.
- Parasuraman, A. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. *Jurnal of Marketing*. Vol 60.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zethaml., Leonard, L, B. 2009. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49 (4): 41-50.
- Tampubolon. 2001. *Perguruan Tinggi Paradigma Baru dan Pendidikan Tinggi Tantangan Abad ke-21*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Zeithaml, Valarie A., 1981. How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services, in *Marketing of Services*, J. Donnelly and W. George, eds., Chicago: American Marketing, 186-190.