

**ANALISIS KEPUASAN PETANI PLASMA TERHADAP IMPLEMENTASI
KEMITRAAN ANTARA KUD WISMA TANI DAN PETANI PLASMA DI DESA
AIR PANAS KECAMATAN PENDALIAN IV KOTO KABUPATEN ROKAN
HULU**

Anggun Nirmala Sari¹⁾, Sischa Febriani Yamesa Away²⁾, Kusmiati²⁾

¹⁾ Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian,

²⁾ Dosen Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pasir Pengaraian

Email : 2026023@students.upp.ac.id, sischaaway@upp.ac.id, kusmiati@upp.ac.id

ABSTRACT

The agricultural sector used by the Indonesian population is plantations. Palm oil and rubber plantations are one of the leading sectors in Rokan Hulu Regency, where the community fulfills its economic needs from these commodities. Farmers in Air Panas Village switched from cultivating rubber to oil palm because rubber production was no longer optimal, but farmers faced limited capital, equipment and lack of expertise so they formed a partnership with KUD Wisma Tani under the guidance of PTPN V. This research aims to analyze the level of satisfaction of plasma farmers on the performance of partnership implementation, knowing the service attributes that are important to improve and maintain and knowing the implementation of the partnership between KUD Wisma Tani and plasma farmers. The research location was determined purposively in Air Panas Village. The method used was simple random sampling with a sample of 79 people. Data was collected through interviews, observation and documentation. The data analysis used in this research is descriptive analysis. The research results show that farmers are very satisfied with the implementation of the partnership with a Customer Satisfaction Index (CSI) value of 83.53%. Attributes that are considered important to maintain are the ability of KUD Wisma Tani to provide seeds, the ability to purchase all harvests according to the agreed price, conformity to the physical standards of the seeds provided, all FFB products accommodated by KUD Wisma Tani, suitability of the FFB selling price and payment time for the harvest. , ownership of oil palm plantation land certificates, ability to guarantee the purchase of FFB, seriousness in conveying the aspirations of plasma farmers and seriousness in overcoming pest and disease problems. The implementation of the partnership between KUD Wisma Tani and plasma farmers is established under the guidance of PTPN V involving routine monitoring and evaluation to ensure the achievement of common goals.

Keywords: Implementation, Partnership, Satisfaction, KUD, Plasma Farmers

PENDAHULUAN

Sektor pertanian merupakan salah satu faktor pendukung dalam perkembangan ekonomi Indonesia. Penduduk Indonesia mayoritas mengandalkan sektor pertanian ini sebagai sumber pendapatan. Salah satu sub sektor pertanian yang diterapkan oleh penduduk Indonesia ialah perkebunan. Sektor perkebunan merupakan salah satu sektor unggulan di Kabupaten Rokan Hulu, terutama pada komoditi kelapa sawit dan karet, dimana masyarakat memenuhi kebutuhan ekonominya dari hasil komoditi tersebut (Ridani Hanif et al., 2023). Saat ini areal perkebunan kelapa sawit sebagian besar telah menggeser posisi lahan perkebunan karet. Hal ini terjadi akibat adanya rasa ketidakpuasan petani karet di Rokan Hulu seperti ketidakpastian harga, rendahnya harga

ditingkat petani yang berdampak pada pendapatan keluarga. Sejalan dengan pendapat Syahza et al (2015), mengatakan petani karet alam menghadapi kondisi pasar yang monopsoni, tidak adanya lembaga ekonomi yang dapat meningkatkan pendapatan petani di pedesaan karena harga karet dikuasai oleh tauke-tauke. Itulah sebabnya petani lebih memilih beralih pada perkebunan kelapa sawit.

Kelapa sawit merupakan komoditas yang paling banyak ditanam di Indonesia dan diusahakan oleh Perkebunan Besar Negara (PBN), Perkebunan Besar Swasta (PBS) dan Perkebunan Rakyat (Ginting et al., 2022). Perkebunan kelapa sawit di Indonesia mengalami peningkatan perluasan areal perkebunan selama lima tahun terakhir. Tahun 2018 luas areal perkebunan kelapa sawit tercatat seluas 14.326.350 hektar dan tahun 2022 mengalami peningkatan menjadi 16.833.985 hektar (Ditjenbun, 2022). Provinsi Riau merupakan daerah yang memiliki luas lahan kelapa sawit terbesar di Indonesia menurut provinsi dan status pengusahaannya. Luas perkebunan kelapa sawit di provinsi Riau pada tahun 2021 seluas 2.858.173 hektar dengan total produksi *Crude Palm Oil* (CPO) sebesar 8.961.940 ton dan pada tahun 2022 luas perkebunan kelapa sawit provinsi Riau seluas 2.868.103 hektar dengan total produksi *Crude Palm Oil* (CPO) sebesar 8.739.131 ton (BPS, 2023). Sentra perkebunan kelapa sawit terluas di Provinsi Riau adalah Kabupaten Rokan Hulu dengan luas areal perkebunan kelapa sawit pada tahun 2021 yaitu 267.791 hektar dengan total produksi sebesar 695.965 ton, sedangkan pada tahun 2022 luas areal perkebunan kelapa sawit Kabupaten Rokan Hulu seluas 271.286 hektar dengan total produksi 695.965 ton (BPS Rokan Hulu, 2023).

Pengelolaan dan perkembangan perkebunan kelapa sawit tidak terlepas dari peran aktifnya para pelaku agribisnis kelapa sawit, perusahaan perkebunan swasta, pemerintah dan berbagai lembaga terikat lainnya. Peran penting ini menciptakan hubungan kemitraan antara KUD Wisma Tani dan Petani Plasma dibawah bimbingan PTPN V. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Widiarum (2022), mengatakan tanaman kelapa sawit dan karet tidak hanya diusahakan oleh perkebunan besar milik negara atau swasta, tetapi juga diusahakan oleh rakyat. Kebijakan program kemitraan merupakan salah satu rintisan strategi pembangunan yang dilakukan pemerintah untuk mendukung pengusaha kecil (Yoansyah, 2019). Kemitraan antara KUD Wisma Tani dan Petani Plasma di bawah bimbingan PTPN V terjalin karena petani di Desa Air Panas yang awalnya menggantungkan hidup pada budidaya karet dan seiring berjalannya waktu, produksi karet sudah tidak optimal lagi sehingga berdampak pada menurunnya

pendapatan para petani sehingga petani mulai beralih pada komoditi kelapa sawit. Meskipun terdapat potensi kelapa sawit yang besar, petani menghadapi beberapa kendala seperti modal, keterbatasan peralatan serta kurangnya keahlian dalam melakukan kegiatan konversi tanaman karet ke sawit, maka petani di Desa Air Panas yang tergabung dalam kelompok tani anggota KUD Wisma Tani menjalin kemitraan dibawah bimbingan PTPN V.

KUD Wisma Tani ini berperan sebagai perantara dalam menjembatani kebutuhan petani dengan perusahaan, sedangkan PTPN V merupakan perseroan terbatas yang beroperasi di Provinsi Riau bergerak dalam bidang usaha agribisnis kelapa sawit dan karet yang berperan sebagai mitra petani plasma, memberikan dukungan teknis dan bimbingan dalam pengelolaan kebun kelapa sawit di Desa Air Panas. Mekanisme kemitraan yang dilakukan oleh PTPN V dengan KUD Wisma Tani dilaksanakan secara bersama-sama dalam melakukan pengelolaan kebun dengan binaan dan bimbingan sepenuhnya oleh PTPN V sesuai standar kultur teknis yang bertujuan untuk tetap menjaga kualitas dan kesinambungan kebun mulai dari pembangunan, persiapan lahan/*land clearing*, penanaman bibit kelapa sawit, pengelolaan kebun, pemeliharaan, administrasi dan keuangan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Implementasi kemitraan diharapkan mampu memastikan kinerja perusahaan mitra dengan petani plasma sebagai upaya dalam pelayanan serta pembinaan kepada petani plasma sehingga mampu menciptakan kepuasan yang saling menguntungkan serta mendukung pembangunan berkelanjutan industri kelapa sawit. Pelaksanaan kemitraan harus diukur tidak hanya dari sudut pandang finansial tetapi juga dari sudut pandang peningkatan pengetahuan dan keterampilan petani plasma. Ketersediaan pelatihan dan dukungan teknis sangat penting untuk mencapai tujuan kemitraan ini. Berdasarkan pernyataan tersebut, diperlukan kajian tentang analisis kepuasan petani plasma terhadap implementasi kemitraan untuk memahami dinamika kemitraan dan untuk mengevaluasi pelaksanaan kemitraan yang telah berjalan guna meningkatkan kesejahteraan petani plasma, maka dari itu penulis tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Petani Plasma Terhadap Implementasi Kemitraan antara KUD Wisma Tani dan Petani Plasma di Desa Air Panas Kecamatan Pendalian IV Koto Kabupaten Rokan Hulu”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Air Panas, Kecamatan Pendalian IV Koto, Kabupaten Rokan Hulu. Penentuan lokasi penelitian dilakukan secara *purposive* (sengaja), dengan pertimbangan bahwa rata-rata mata pencaharian masyarakat di Desa Air Panas saat ini adalah petani kelapa sawit yang tergabung kedalam kelompok tani anggota KUD Wisma Tani dan melakukan pengelolaan kebun melalui sistem kemitraan dibawah bimbingan PTPN V. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024 hingga selesai. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara secara langsung kepada petani plasma dengan menyebarkan kuesioner, observasi ke lokasi penelitian untuk memastikan keakuratan data yang terkait dengan objek penelitian dan dokumentasi pada saat proses wawancara maupun observasi di lokasi penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif dengan cara mendeskripsikan data kualitatif yang telah dikuantitatifkan sebelumnya menggunakan skala likert 1 sampai 5.

Tabel 1. Ukuran Alternatif Jawaban Kuesioner

Alternatif Jawaban	Skor Nilai
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
CS (Cukup Setuju)	3
KS (Kurang Setuju)	2
TS (Tidak Setuju)	1

Sumber : Sugiyono (2018)

Hasil perhitungan dari skor kemudian dianalisis secara statistik untuk membuktikan variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian kuesioner yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner dapat dimengerti oleh responden. Suatu kuesioner dinyatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan nilai r hitung (*correlation item total correlation*) dengan r tabel dengan ketentuan *degree of freedom* ($df = N-2$), yaitu jika r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut valid, jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut tidak valid (Ghozali, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menilai sejauh mana pengukuran dengan menggunakan objek serupa menghasilkan data yang konsisten (Sugiyono, 2016). Instrumen yang reliabel memberikan informasi yang sama bahkan ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama berulang kali. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila hasil *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 dan hasil *Cronbach Alpha* (α) < 0,60 maka tidak reliabel. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* sebagai berikut (Yusup, 2018).

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

r : reliabilitas alpha cronbach

k : jumlah item pertanyaan

$\sum S_i^2$: jumlah varians skor setiap item

S_t^2 : varians total

3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode IPA ini merupakan teknik untuk mengukur atribut dari kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan diukur dari harapan petani, sedangkan tingkat kinerja diukur dari pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja (Afriyandi et al., 2020). Rumus yang digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut (Supranto, 2011).

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

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian kinerja (performance)

Yi : Skor penilaian kepentingan (importance)

Jika nilai Tki < 100% berarti kinerja atribut belum memenuhi kepuasan petani plasma. Sedangkan jika Tki > 100% berarti kinerja atribut telah memenuhi kepuasan petani plasma. Kemudian menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Supranto, 2011).

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

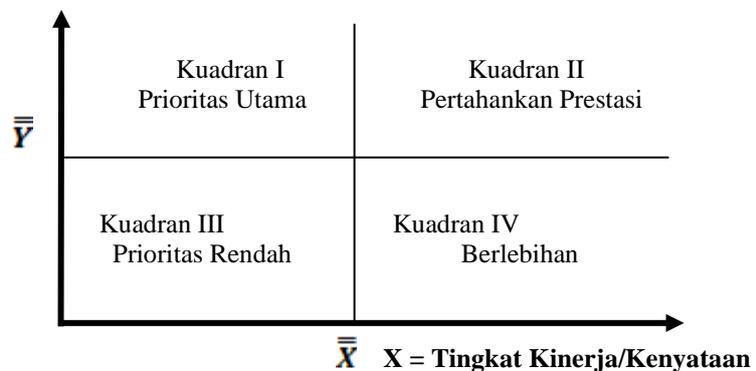
- \bar{X} : Skor Rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} : Skor Rata-rata tingkat kepentingan
- n : Jumlah responden

Setiap atribut yang telah diperoleh nilai rata-ratanya kemudian diposisikan pada diagram cartesius. Diagram cartesius merupakan diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X} dan \bar{Y}). Titik tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut (Supranto, 2011)..

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{k} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{k}$$

Penjabaran diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada gambar 1.

Y = Tingkat Kepentingan/Harapan



Gambar 1. Diagram Cartesius Metode IPA

Sumber : Supranto (2011)

Keterangan :

- a. Prioritas utama = tingkat harapan tinggi tetapi tingkat pelaksanaan rendah
- b. Pertahankan prestasi = menggambarkan bahwa atribut telah dilaksanakan sesuai harapan
- c. Prioritas rendah = tingkat harapan dan tingkat kinerja relatif rendah (tidak sesuai harapan petani)
- d. Berlebihan = tingkat harapan rendah dibandingkan pelaksanaan kinerja

4. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Metode CSI diperlukan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan atribut yang diukur. Berikut langkah-langkah perhitungan dalam metode CSI (Mirayana et al., 2020).

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

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \text{dan} \quad MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y_i : Nilai kepentingan Y ke i

X_i : Nilai Kinerja X ke i

2. Menghitung *Weight Factor* (WF), merupakan bobot persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Keterangan :

MIS_i : Skor rata-rata kepentingan atribut ke i

$\sum_{i=1}^p MIS_i$: Total rata-rata kepentingan (importance) dari i ke p

3. Menghitung *Weight Score* (WS), merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score*).

$$WS = WF \times MSS$$

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), merupakan perhitungan dari WS dibagi skala maksimal atau *Highest Scale* (HS) kemudian dikali 100%.

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

WS : *Weight Scores*

HS : *Highest Scale* (skala maksimum yang digunakan)

Tingkat Kepuasan petani plasma secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen, dengan nilai CSI sebagai berikut.

Tabel 2. Kriteria Tingkat Kepuasan Petani Plasma

No	Kriteria	Kategori
1.	$0\% < CSI \leq 20\%$	Tidak Puas
2.	$21\% < CSI \leq 40\%$	Kurang Puas
3.	$41\% < CSI \leq 60\%$	Cukup Puas
4.	$61\% < CSI \leq 80\%$	Puas
5.	$81\% < CSI \leq 100\%$	Sangat Puas

Sumber : Fitriyanto(2018)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Kehandalan

Atribut	r Hitung		r Tabel	Uji Validitas	Cronbach Alpha		Uji Reliabilitas
	(Y)	(X)			(Y)	(X)	
P1	0,387	0,631	0,221	Valid	0,617	0,639	Reliabel
P2	0,668	0,587	0,221	Valid			
P3	0,561	0,542	0,221	Valid			
P4	0,688	0,729	0,221	Valid			
P5	0,347	0,596	0,221	Valid			
P6	0,576	0,360	0,221	Valid			
P7	0,595	0,521	0,221	Valid			

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Data pada tabel 3, menunjukkan bahwa nilai r hitung $>$ r tabel. Tingkat distribusi pengukuran nilai r tabel ditentukan berdasarkan banyaknya jumlah responden dengan ketentuan $N-2$ dan tingkat signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 79 sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,221. Nilai r hitung terkait tingkat kepentingan (Y) ataupun tingkat kinerja (X) dari seluruh butir pernyataan pada indikator kehandalan $>$ 0,221, sehingga dapat disimpulkan seluruh butir pernyataan terkait tingkat kepentingan (Y) ataupun tingkat kinerja (X) pada indikator kehandalan memiliki status valid.

Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan (Y) menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yaitu $0,617 > 0,60$ dan hasil uji reliabilitas tingkat kinerja (X) menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yaitu $0,639 > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa atribut tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator kehandalan dinyatakan reliabel.

Tabel 4. Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Bukti Fisik

Atribut	r Hitung		r Tabel	Uji Validitas	Cronbach Alpha		Uji Reliabilitas
	(Y)	(X)			(Y)	(X)	
P8	0,707	0,614	0,221	Valid	0,644	0,628	Reliabel
P9	0,525	0,573	0,221	Valid			
P10	0,723	0,629	0,221	Valid			
P11	0,664	0,750	0,221	Valid			
P12	0,594	0,664	0,221	Valid			

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Data pada tabel 4, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan untuk tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator bukti fisik dinyatakan valid. Tingkat distribusi pengukuran nilai r tabel signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 79. Seluruh butir pernyataan pada indikator bukti fisik memiliki nilai r hitung > 0,221, sehingga seluruh pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas dapat diketahui jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 data tersebut dapat dikatakan reliabel. Nilai *cronbach alpha* untuk pernyataan tingkat kepentingan (Y) yaitu 0,644 dan pada tingkat kinerja (X) yaitu 0,628, maka disimpulkan bahwa atribut tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator bukti fisik dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Daya Tanggap

Atribut	r Hitung		r Tabel	Uji Validitas	Cronbach Alpha		Uji Reliabilitas
	(Y)	(X)			(Y)	(X)	
P13	0,763	0,752	0,221	Valid	0,708	0,675	Reliabel
P14	0,841	0,775	0,221	Valid			
P15	0,785	0,816	0,221	Valid			

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 5, dapat disimpulkan seluruh pernyataan untuk tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator daya tanggap dinyatakan valid. Tingkat distribusi pengukuran nilai r tabel signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 79. Nilai r hitung terkait tingkat kepentingan (Y) ataupun tingkat kinerja (X) dari seluruh butir pernyataan pada indikator daya tanggap > 0,221, sehingga dapat disimpulkan seluruh butir pernyataan terkait tingkat kepentingan (Y) ataupun tingkat kinerja (X) pada indikator daya tanggap dapat digunakan dalam penelitian (valid).

Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan (Y) menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yaitu 0,708 > 0,60 dan hasil uji reliabilitas tingkat kinerja (X) menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yaitu 0,675 > 0,60, maka dapat disimpulkan

bahwa atribut tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator daya tanggap dinyatakan reliabel.

Tabel 6. Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Jaminan

Atribut	r Hitung		r Tabel	Uji Validitas	Cronbach Alpha		Uji Reliabilitas
	(Y)	(X)			(Y)	(X)	
	P16	0,819			0,840	0,221	
P17	0,793	0,586	0,221	Valid	0,728	0,616	Reliabel
P18	0,809	0,850	0,221	Valid			

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Data pada tabel 6, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan untuk tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator jaminan dinyatakan valid. Tingkat distribusi pengukuran nilai r tabel signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 79. Seluruh butir pernyataan pada indikator jaminan memiliki nilai r hitung > 0,221, sehingga seluruh pernyataan yang diajukan kepada 79 responden dinyatakan valid.

Hasil uji reliabilitas dapat diketahui jika nilai *cronbach alpha* > 0,60 data tersebut dapat dinyatakan reliabel. Seluruh pernyataan untuk tingkat kepentingan (Y) didapat nilai *cronbach alpha* yaitu 0,728 dan pada tingkat kinerja (X) didapat nilai *cronbach alpha* yaitu 0,616, maka dapat disimpulkan bahwa atribut tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator jaminan dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan.

Tabel 7. Uji Validitas dan Reliabilitas pada Indikator Empati

Atribut	r Hitung		r Tabel	Uji Validitas	Cronbach Alpha		Uji Reliabilitas
	(Y)	(X)			(Y)	(X)	
	P19	0,718			0,760	0,221	
P20	0,715	0,698	0,221	Valid	0,637	0,638	Reliabel
P21	0,726	0,617	0,221	Valid			
P22	0,658	0,693	0,221	Valid			

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 7, dapat disimpulkan seluruh pernyataan untuk tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator empati memiliki status valid. Tingkat distribusi pengukuran nilai r tabel signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 79. Nilai r hitung terkait tingkat kepentingan (Y) ataupun tingkat kinerja (X) dari seluruh butir pernyataan pada indikator empati > 0,221, sehingga dapat disimpulkan seluruh butir pernyataan terkait tingkat kepentingan (Y) ataupun tingkat kinerja (X) pada indikator empati dapat digunakan dalam penelitian (valid).

Hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan (Y) menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yaitu $0,637 > 0,60$ dan hasil uji reliabilitas tingkat kinerja (X) menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* yaitu $0,638 > 0,60$, maka dapat disimpulkan bahwa atribut tingkat kepentingan (Y) dan tingkat kinerja (X) pada indikator empati dinyatakan reliabel.

Tingkat Kesesuaian Responden Terhadap Implementasi Kemitraan

Analisis dari 22 atribut dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas atribut yang mempengaruhi kepuasan petani plasma. Hasil analisis tingkat kesesuaian pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

No	Atribut	Kepentingan (Yi)	Kinerja (Xi)	Tki
Kehandalan				
1	Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi permohonan kredit agribisnis replanting kelapa sawit	371	330	89%
2	Kemampuan KUD Wisma Tani mengelola dana pencairan kredit hanya untuk keperluan replanting kebun kelapa sawit	366	341	93%
3	Kemampuan KUD Wisma Tani memberikan laporan tertulis hasil pemantauan perkembangan kebun kelapa sawit	366	278	76%
4	Kemampuan KUD Wisma Tani melaksanakan pembangunan kebun sesuai dengan perjanjian kerja sama	373	315	84%
5	Kemampuan KUD Wisma Tani menyediakan bibit	387	358	93%
6	Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi pengurusan peningkatan status dan penyertifikatan lahan kebun kelapa sawit	359	293	82%
7	Kemampuan KUD Wisma Tani membeli seluruh hasil panen sesuai harga yang disepakati	379	337	89%
Bukti Fisik				
8	Pemberitahuan secara tertulis terkait keputusan kredit	378	326	86%
9	Kesesuaian standar fisik bibit yang diberikan	390	368	94%
10	Seluruh hasil TBS ditampung oleh KUD Wisma Tani	383	384	100%
11	Kesesuaian harga jual TBS dan waktu pembayaran hasil panen	379	354	93%
12	Kepemilikan sertifikat lahan kebun kelapa sawit	380	356	94%
Daya Tanggap				
13	KUD Wisma Tani cepat menanggapi keluhan petani plasma terhadap kerusakan lahan	368	303	82%
14	KUD Wisma Tani tanggap menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma	373	330	88%
15	KUD Wisma Tani tanggap menyampaikan informasi teknologi terbaru	360	257	71%
Jaminan				
16	Kemampuan KUD Wisma Tani menjaga standar teknis pemeliharaan kebun	379	318	84%
17	Kemampuan KUD Wisma Tani menjamin pembelian TBS	384	386	101%
18	Kemampuan KUD Wisma Tani memberikan asuransi pertanian	376	300	80%

Empati				
19	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam penyampaian aspirasi petani plasma kepada Perusahaan	380	334	88%
20	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam membantu petani plasma menghadapi kerusakan lahan	385	313	81%
21	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma	384	349	91%
22	Kesungguhan KUD Wisma Tani memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada petani plasma	364	317	87%
Rata-Rata				88%

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 8, hasil analisis rata-rata tingkat kesesuaian dari 22 atribut pelaksanaan kemitraan didapat nilai 88%. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja KUD Wisma Tani dalam implementasi kemitraan belum berjalan sesuai dengan harapan petani plasma dikarenakan tingkat kesesuaian masih dibawah 100%, sehingga kinerja KUD Wisma Tani perlu ditingkatkan lagi. Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2011), mengatakan bahwa jika nilai tingkat kesesuaian kurang dari 100% menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan yang dianggap penting oleh penerima layanan (responden), artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan.

Diagram Cartesius IPA

Sebelum membuat diagram *cartesius* perlu menghitung skor rata-rata tingkat kepentingan petani plasma dan tingkat kinerja KUD Wisma Tani untuk mengetahui posisi atribut dalam diagram *cartesius*. Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dapat dilihat pada tabel 9.

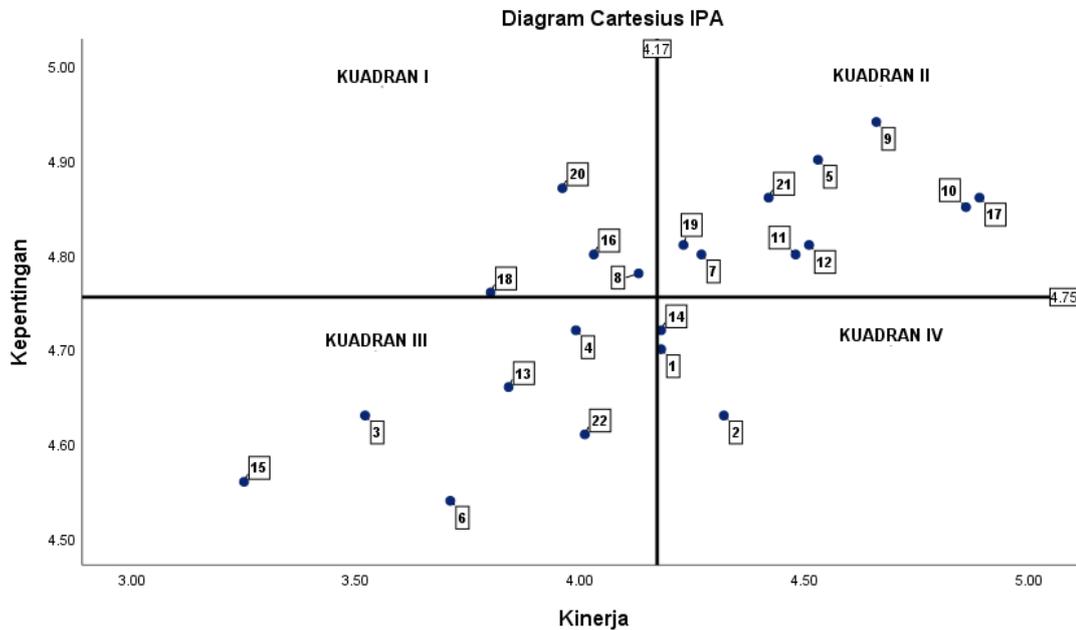
Tabel 9. Perhitungan Rata-Rata Nilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

No	Atribut	Yi	Xi	(\bar{Y})	(\bar{X})
Kehandalan					
1	Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi permohonan kredit agribisnis replanting kelapa sawit	371	330	4,70	4,18
2	Kemampuan KUD Wisma Tani mengelola dana pencairan kredit hanya untuk keperluan replanting kebun kelapa sawit	366	341	4,63	4,32
3	Kemampuan KUD Wisma Tani memberikan laporan tertulis hasil pemantauan perkembangan kebun kelapa sawit	366	278	4,63	3,52
4	Kemampuan KUD Wisma Tani melaksanakan pembangunan kebun sesuai dengan perjanjian kerja sama	373	315	4,72	3,99
5	Kemampuan KUD Wisma Tani menyediakan bibit	387	358	4,90	4,53
6	Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi pengurusan peningkatan status dan penyertifikatan lahan kebun kelapa sawit	359	293	4,54	3,71
7	Kemampuan KUD Wisma Tani membeli seluruh hasil panen sesuai harga yang disepakati	379	337	4,80	4,27

Bukti Fisik					
8	Pemberitahuan secara tertulis terkait keputusan kredit	378	326	4,78	4,13
9	Kesesuaian standar fisik bibit yang diberikan	390	368	4,94	4,66
10	Seluruh hasil TBS ditampung oleh KUD Wisma Tani	383	384	4,85	4,86
11	Kesesuaian harga jual TBS dan waktu pembayaran hasil panen	379	354	4,80	4,48
12	Kepemilikan sertifikat lahan kebun kelapa sawit	380	356	4,81	4,51
Daya Tanggap					
13	KUD Wisma Tani cepat menanggapi keluhan petani plasma terhadap kerusakan lahan	368	303	4,66	3,84
14	KUD Wisma Tani tanggap menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma	373	330	4,72	4,18
15	KUD Wisma Tani tanggap menyampaikan informasi teknologi terbaru	360	257	4,56	3,25
Jaminan					
16	Kemampuan KUD Wisma Tani menjaga standar teknis pemeliharaan kebun	379	318	4,80	4,03
17	Kemampuan KUD Wisma Tani menjamin pembelian TBS	384	386	4,86	4,89
18	Kemampuan KUD Wisma Tani memberikan asuransi pertanian	376	300	4,76	3,80
Empati					
19	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam penyampaian aspirasi petani plasma kepada Perusahaan	380	334	4,81	4,23
20	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam membantu petani plasma menghadapi kerusakan lahan	385	313	4,87	3,96
21	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma	384	349	4,86	4,42
22	Kesungguhan KUD Wisma Tani memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada petani plasma	364	317	4,61	4,01
Rata-Rata				4,75	4,17

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,75 digunakan sebagai nilai titik koordinat pembagi kuadran pada sumbu (\bar{Y}) kepentingan sedangkan nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 4,17 digunakan sebagai nilai titik koordinat pembagi kuadran pada sumbu (\bar{X}) kinerja. Nilai tersebut didapat dari jumlah nilai rata-rata \bar{Y} dan \bar{X} dibagi 22 atribut pelaksanaan kemitraan. Sebaran atribut-atribut kemitraan dalam diagram cartesius dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Diagram Cartesius Importance Performance Analysis (IPA)

Gambar 2. memperlihatkan posisi atribut-atribut kemitraan yang dapat dijelaskan secara lebih terperinci sebagai berikut.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh petani plasma, tetapi kinerja KUD Wisma Tani belum sesuai seperti yang diharapkan petani plasma. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas utama yaitu, atribut 8 (pemberitahuan secara tertulis terkait keputusan kredit), atribut 16 (kemampuan KUD Wisma Tani menjaga standar teknis pemeliharaan kebun), atribut 18 (kemampuan KUD Wisma Tani memberikan asuransi pertanian) dan atribut 20 (kesungguhan KUD Wisma Tani dalam membantu petani plasma menghadapi kerusakan lahan). Diagram ini menunjukkan bahwa tingkat harapan petani plasma tinggi tetapi tingkat pelaksanaan atau kinerja KUD Wisma Tani rendah, oleh sebab itu KUD Wisma Tani harus melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada pada kuadran I akan meningkat.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran pertahankan prestasi merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh petani plasma dan pelaksanaan dari atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan harapan petani plasma sehingga harus dipertahankan karena dianggap unggul oleh petani plasma untuk keberlangsungan pelaksanaan kemitraan. Terdapat 9

atribut yang menjadi bagian dari kuadran pertahankan prestasi yaitu, atribut 5 (kemampuan KUD Wisma Tani menyediakan bibit), atribut 7 (kemampuan KUD Wisma Tani membeli seluruh hasil panen sesuai harga yang disepakati), atribut 9 (kesesuaian standar fisik bibit yang diberikan), atribut 10 (seluruh hasil TBS ditampung oleh KUD Wisma Tani), atribut 11 (kesesuaian harga jual TBS dan waktu pembayaran hasil panen), atribut 12 (kepemilikan sertifikat lahan kebun kelapa sawit), atribut 17 (kemampuan KUD Wisma Tani menjamin pembelian TBS), atribut 19 (kesungguhan KUD Wisma Tani dalam penyampaian aspirasi petani plasma kepada perusahaan) dan atribut 21 (kesungguhan KUD Wisma Tani dalam menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma).

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran prioritas rendah merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting bagi petani plasma dan pelaksanaannya juga masih rendah. Meskipun prioritas rendah, KUD Wisma Tani perlu meningkatkan kinerjanya pada atribut-atribut kuadran III untuk keberlangsungan jangka panjang kemitraan. Terdapat 6 atribut yang termasuk kuadran prioritas rendah yaitu, atribut 3 (kemampuan KUD Wisma Tani memberikan laporan tertulis hasil pemantauan perkembangan kebun kelapa sawit), atribut 4 (kemampuan KUD Wisma Tani melaksanakan pembangunan kebun sesuai dengan perjanjian kerja sama), atribut 6 (kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi pengurusan peningkatan status dan penyertifikatan lahan kebun kelapa sawit), atribut 13 (KUD Wisma Tani cepat menanggapi keluhan petani plasma terhadap kerusakan lahan), atribut 15 (KUD Wisma Tani tanggap menyampaikan informasi teknologi terbaru) dan atribut 22 (kesungguhan KUD Wisma Tani memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada petani plasma).

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV atau berlebihan merupakan kuadran yang menunjukkan atribut-atribut yang dianggap rendah tingkat harapannya oleh petani plasma dibandingkan dengan pelaksanaan atau kinerja KUD Wisma Tani. Terdapat 3 atribut yang menjadi kuadran IV (berlebihan) yaitu, atribut 1 (Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi permohonan kredit agribisnis replanting kelapa sawit), atribut 2 (Kemampuan KUD Wisma Tani mengelola dana pencairan kredit hanya untuk keperluan replanting kebun kelapa sawit) dan atribut 14 (KUD Wisma Tani tanggap menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma).

Analisis Customer Satisfaction Index

Nilai CSI dalam penelitian ini diperoleh dari rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja implementasi kemitraan yang diberikan petani plasma melalui kuesioner. KUD Wisma Tani perlu melihat tingkat kepuasan petani untuk memaksimalkan kegiatan kemitraannya. Tingkat kepuasan petani plasma menggunakan analisis CSI dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Nilai Tingkat Kepuasan Petani Plasma

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
Kehandalan					
1	Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi permohonan kredit agribisnis replanting kelapa sawit	4,70	4,49	4,18	18,75
2	Kemampuan KUD Wisma Tani mengelola dana pencairan kredit hanya untuk keperluan replanting kebun kelapa sawit	4,63	4,43	4,32	19,12
3	Kemampuan KUD Wisma Tani memberikan laporan tertulis hasil pemantauan perkembangan kebun kelapa sawit	4,63	4,43	3,52	15,59
4	Kemampuan KUD Wisma Tani melaksanakan pembangunan kebun sesuai dengan perjanjian kerja sama	4,72	4,51	3,99	18,00
5	Kemampuan KUD Wisma Tani menyediakan bibit	4,90	4,68	4,53	21,22
6	Kemampuan KUD Wisma Tani memfasilitasi pengurusan peningkatan status dan penyertifikatan lahan kebun kelapa sawit	4,54	4,34	3,71	16,11
7	Kemampuan KUD Wisma Tani membeli seluruh hasil panen sesuai harga yang disepakati	4,80	4,59	4,27	19,56
Bukti Fisik					
8	Pemberitahuan secara tertulis terkait keputusan kredit	4,78	4,57	4,13	18,88
9	Kesesuaian standar fisik bibit yang diberikan	4,94	4,72	4,66	21,98
10	Seluruh hasil TBS ditampung oleh KUD Wisma Tani	4,85	4,63	4,86	22,53
11	Kesesuaian harga jual TBS dan waktu pembayaran hasil panen	4,80	4,59	4,48	20,55
12	Kepemilikan sertifikat lahan kebun kelapa sawit	4,81	4,60	4,51	20,72
Daya Tanggap					
13	KUD Wisma Tani cepat menanggapi keluhan petani plasma terhadap kerusakan lahan	4,66	4,45	3,84	17,08
14	KUD Wisma Tani tanggap menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma	4,72	4,51	4,18	18,85
15	KUD Wisma Tani tanggap menyampaikan informasi teknologi terbaru	4,56	4,36	3,25	14,17
Jaminan					
16	Kemampuan KUD Wisma Tani menjaga standar teknis pemeliharaan kebun	4,80	4,59	4,03	18,46
17	Kemampuan KUD Wisma Tani menjamin pembelian TBS	4,86	4,65	4,89	22,70
18	Kemampuan KUD Wisma Tani memberikan asuransi pertanian	4,76	4,55	3,80	17,28

Empati					
19	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam penyampaian aspirasi petani plasma kepada Perusahaan	4,81	4,60	4,23	19,44
20	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam membantu petani plasma menghadapi kerusakan lahan	4,87	4,66	3,96	18,46
21	Kesungguhan KUD Wisma Tani dalam menanggulangi permasalahan hama dan penyakit yang dihadapi petani plasma	4,86	4,65	4,42	20,53
22	Kesungguhan KUD Wisma Tani memberikan pelatihan dan bimbingan teknis kepada petani plasma	4,61	4,40	4,01	17,67
Total		104,61	100,00	91,73	417,66
Customer Satisfaction Index (CSI)					83,53

Sumber : Data Primer, diolah 2024

Data pada tabel 10 menunjukkan bahwa nilai CSI dalam penelitian ini sebesar 83,53% termasuk dalam kriteria sangat puas, dimana nilai CSI diperoleh dari total nilai WS dibagi skala pengukuran maksimum yaitu 5. Petani plasma merasa sangat puas terhadap kinerja KUD Wisma Tani apabila nilai CSI berada pada rentang 81% - 100%. Hal ini sejalan dengan pendapat Fitriyanto (2018), menyatakan jika nilai $81\% < CSI \leq 100\%$ maka kategori sangat puas, sedangkan jika nilai $0\% < CSI \leq 20\%$ mengindikasikan bahwa petani tidak mendapatkan kepuasan. Berdasarkan hasil perhitungan, petani plasma merasa sangat puas terhadap atribut-atribut kemitraan, namun masih terdapat sebesar 16,47% nilai kepuasan yang belum dapat dirasakan petani plasma dari atribut-atribut kemitraan, sehingga KUD Wisma Tani perlu melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut kemitraan dan meningkatkan kinerjanya dalam mencapai 100% kepuasan petani plasma.

Implementasi Kemitraan

Implementasi kemitraan melibatkan serangkaian langkah yang berkelanjutan dan terkoordinasi. Pertama-tama, ada pembentukan kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat dalam kemitraan mengenai tujuan kemitraan, pembagian tanggung jawab dan pembagian hasil. Petani plasma sebagai anggota KUD Wisma Tani akan mendapat dukungan teknis dan manajerial yang diperlukan dalam pembangunan dan pengelolaan kebun kelapa sawit dari PTPN V serta mendapat akses pasar yang lebih stabil dan lebih besar untuk produk pertanian yang dihasilkan. Bank Riau Kepri juga ikut berperan menyediakan layanan keuangan seperti kredit usaha untuk pengembangan pertanian dan mengelola transaksi keuangan antara petani plasma, KUD Wisma Tani dan PTPN V di Desa Air Panas. Sementara itu, KUD Wisma Tani berperan sebagai lembaga yang memfasilitasi koordinasi antara petani plasma, pihak PTPN V dan Bank Riau Kepri.

Implementasi kemitraan ini juga melibatkan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa semua pihak mematuhi kesepakatan yang telah dibuat dan mencapai tujuan bersama. Hal ini melibatkan pertemuan rutin antara petani plasma dan KUD Wisma Tani untuk membahas kemajuan, kendala yang dihadapi dan perencanaan strategis ke depan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan petani plasma di Desa Air Panas, Kecamatan Pendalian IV Koto termasuk dalam kategori sangat puas yaitu sebesar 83,53%, artinya petani plasma sudah merasa puas terhadap kinerja implementasi kemitraan dengan KUD Wisma Tani di Desa Air Panas. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh bahwa KUD Wisma Tani perlu meningkatkan 4 atribut kemitraan yang menjadi prioritas utama pada kuadran I dan 6 atribut kemitraan yang menjadi prioritas rendah pada kuadran III. Sedangkan yang perlu dipertahankan oleh KUD Wisma Tani yaitu 9 atribut kemitraan pada kuadran II. Implementasi kemitraan melibatkan pembentukan kesepakatan awal antara pihak terlibat mengenai tujuan, tanggung jawab dan hasil. Petani plasma mendapat dukungan teknis dan pasar dari PTPN V, layanan keuangan dari Bank Riau Kepri, serta koordinasi dari KUD Wisma Tani, yang juga melibatkan monitoring dan evaluasi rutin untuk memastikan pencapaian tujuan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Afriyandi, D. N., Sulaksana, J., & Andayani, S. A. (2020). *Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian*. 14–21.
- BPS. (2023). *Statistik Kelapa Sawit Indonesia 2022*. Badan Pusat Statistik. Jakarta.
- BPS Rokan Hulu. (2023). *Kabupaten Rokan Hulu Dalam Angka 2023*. BPS Kabupaten Rokan Hulu. Pasir Pengaraian.
- Ditjenbun. (2022). *Statistik Perkebunan Unggulan Nasional 2021-2023*. Sekretariat Direktorat Jenderal Perkebunan. Jakarta.
- Fitriyanto, M. A. (2018). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo)*.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ginting, C. S., Hutabarat, S., & Yusri, J. (2022). Pengaruh Premi Panen dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Panen Di PTPN V Kebun Tandun Kabupaten Kampar. *Jurnal Agribisnis*, 11(2), 54–64. <https://doi.org/10.32520/agribisnis.v11i2.2246>
- Mirayana, E., Supriyadi, & Mardiyah, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Kemitraan Peternak Plasma Terhadap Pelayanan PT. Great Giant Livestock (GGL). *Jurnal Wacana Pertanian Vol.*, 16(2), 81–90.
- Ridanil Hanif, Restuhadi, F., & Arifudin, A. (2023). Penentuan Komoditas dan Kawasan Unggulan Subsektor Perkebunan. *Jurnal Agribisains*, 9(1), 38–50. <https://doi.org/10.30997/jagi.v9i1.7416>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Customer Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Syahza, A., Bakce, D., & Hamlin, N. (2015). *Strategi Percepatan Pembangunan Ekonomi Melalui Penataan Kelembagaan dan Industri Karet Alam Di Propinsi Riau*. 1–12.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Widiarum, R. (2022). *Analisis Biaya Pembangunan Kebun Kelapa Sawit Swadaya Berdasarkan Proses Pelaksanaan Di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun*. Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jambi.
- Yoansyah, A. (2019). *Analisis Kemitraan Petani Kopi dengan PT Nestle dan Pengaruhnya Terhadap Pendapatan Petani Kopi di Lampung Barat*. Universitas Lampung.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23. <https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>