



Kepuasan Petani Plasma terhadap Pelayanan Kemitraan di PTPN XIII PIR V Ngabang

Hendra Hariadi Lumban Batu^{1,2}, M Aritonang¹, J Parulian²

¹Jurusan Agribisnis, Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura, Jl. Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak, Indonesia

²Email: hhlumbanbatu@gmail.com

ABSTRACT

Palm oil is one of the commodities that is seeded in Indonesia. It can be seen from the vast oil palm plantations has increased and the production of crude palm oil (CPO) is also increasing, to meet the demand for food and non-food industries. At home, in a span of 14 years from 1990 to 2003 the consumption of palm oil has increased every year, in 1990 the new consumption of 1.2 million tons, in 2003 increased to 3.2 million. The purpose of this study was to determine the Plasma Farmers Satisfaction of Service Partnership in PTPN XIII PIR V Ngabang. The method used daam this study is a survey method of research that is conducted to obtain the factors of the symptoms and seek information from a group or area. The questionnaire uses primary data with respondents numbering 50 people, the variables studied were Smallholders Satisfaction, Reliability (reliability), Tangible (Embodiment / physical evidence), Responsiveness (Seize Power), Assurance (Assurance), Empathy (Empathy). The results of the study are presented in tabular form and are described in the narrative, the result obtained is of 50 respondents regarding the services and materials in the guidance states Unsatisfied 27 respondents (54%), the quality of the means of production is satisfied by 32 respondents (64%), the service factory in TBS less able to accommodate as many as 25 respondents (50%), the core enterprise assistance in tackling pests and diseases of oil palm plantations is satisfied by 25 respondents (50%). Regarding the company's core discipline in obeying the agreement is satisfied by 28 respondents (56%), the core of the company's attitude towards the welfare of farmers not satisfied by 23 respondents (43.40%). Suggestions in this study to provide satisfaction to farmers is expected to the company must provide it in accordance with the wishes of farmers such as providing roads for village farmers routinely provide fertilizer to farmers to increase the production of oil palm fruits.

Keywords : *Farmer welfare, farmers satisfaction, services, partnership, PTPN XIII PIR V Ngabang*

1. PENDAHULUAN

Kelapa sawit merupakan salah satu komoditas perkebunan yang menjadi unggulan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari luas perkebunan kelapa sawit yang semakin meningkat dan produksi crude palm oil (CPO) yang semakin meningkat juga guna memenuhi permintaan industri pangan dan non pangan. Di dalam negeri, dalam rentang waktu selama 14 tahun dari tahun 1990 hingga 2003 konsumsi CPO setiap tahunnya mengalami peningkatan, pada tahun 1990 konsumsinya baru 1,2 juta ton, pada tahun 2003 meningkat menjadi 3,2 juta. Kualitas minyak kelapa sawit ditentukan oleh kegiatan panen, transportasi, pengolahan dan penimbunan. Produksi minyak sawit mentah merupakan rangkaian kegiatan yang diawali dengan mengolah tandan buah segar (TBS). Selain sistem panen TBS, manajemen produksi juga akan mempengaruhi kualitas CPO yang dihasilkan. Agar kemampuan daya saing agroindustri CPO meningkat, maka diperlukan pengelolaan yang terintegrasi mulai dari pasokan bahan baku, perencanaan produksi dan pengendalian persediaan bahan baku. Sebuah sistem perencanaan dan pengendalian produksi dibutuhkan untuk mencapai hal ini. Sistem perencanaan dan pengendalian produksi sangat diperlukan untuk bisa mengantisipasi faktor kualitas. Disamping itu, karakteristik panen TBS mengharuskan pengelolaan sumber daya pabrik yang efisien dan efektif agar kualitas minyak yang dihasilkan terpenuhi.

Kelapa sawit merupakan salah satu komoditas yang penting dan strategis di daerah Kalimantan Barat karena peranannya yang cukup besar dalam mendorong perekonomian rakyat, terutama bagi petani perkebunan. Hal ini cukup beralasan karena daerah Kalimantan Barat potensial untuk pembangunan pertanian perkebunan. Luas lahan dan hasil produksi perkebunan kelapa sawit PTPN XIII PIR V NGABANG KABUPATEN LANDAK di bagi menjadi 4 bagian:

Tabel 1. Luas areal kelapa sawit PTPN XIII dan kemitraannya

Pola Kebun	Luas areal (ha)	Produksi (ton)
Inti	2.638	46.480.230
Kebun Plasma	7.998	128.060.130
Kebun Pola KKPA	938	13.608.790
Kebun Pihak ke III	2.777	37.769.920
Jumlah	14.351	225.919.070

Sumber Data: PT.PN XIII PIR V Ngabang, 2011

Minyak kelapa sawit (MKS) dan inti kelapa sawit (IKS) sebagai bahan baku pembuatan minyak goreng merupakan permintaan utama bagi konsumen rumah tangga. Keseimbangan penawaran dan permintaan MKS Indonesia menunjukkan peran Indonesia yang semakin dominan sebagai negara yang mempengaruhi pola penawaran dan permintaan MKS dunia, yaitu sebesar 32,50 juta ton pada tahun 2005. Indonesia merupakan negara produsen minyak sawit terbesar nomor dua setelah Negara Malaysia dengan produksi 12,60 juta ton (38,77 persen pangsa pasar dunia). Tanaman kelapa sawit memiliki banyak manfaat dan keunggulan. Bagian yang paling utama untuk diolah dari kelapa sawit adalah buahnya. Bagian daging buah menghasilkan minyak kelapa sawit mentah yang diolah menjadi bahan baku minyak goreng. Kelebihan minyak nabati dari sawit adalah harga yang murah, rendah kolesterol, dan memiliki kandungan karoten tinggi. Minyak sawit juga dapat diolah menjadi bahan baku minyak alkohol, sabun, lilin, dan industri kosmetika. Sisa pengolahan buah sawit sangat potensial menjadi bahan campuran makanan ternak dan difermentasikan menjadi kompos. Tandan kosong dapat dimanfaatkan untuk mulsa tanaman kelapa sawit, sebagai bahan baku pembuatan pulp dan pelarut organik, dan tempurung kelapa sawit dapat dimanfaatkan sebagai bahan bakar dan pembuatan arang aktif.

PT Perkebunan Nusantara XIII (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang agroindustri komoditi perkebunan kelapa sawit, memiliki peranan yang strategis dalam mengembangkan bisnis pada sub sektor komoditi kelapa sawit. Peranan ini meliputi kontribusi ekonomi secara regional dan nasional melalui pendapatan Produk Domestik Bruto (PDB) dengan berbagai kontribusi langsung seperti penyerapan tenaga kerja, pembayaran deviden dan pajak kepada pemerintah, serta berbagai bentuk retribusi lainnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi volume permintaan MKS pasar domestik dan dunia sebagai berikut: (1) penambahan penduduk dan pertumbuhan gross domestic bruto (GDP), (2) kepentingan politik masing-masing negara, (3) letak geografis suatu negara dan biaya transportasi MKS ke negara tersebut, (4) akses informasi, dan (5) tingkat substitusi produk. Model kategori perkebunan di Indonesia terbagi menjadi dua kategori yakni perkebunan besar yang dimiliki oleh perkebunan nasional dan perkebunan swasta serta perkebunan kecil yang dimiliki oleh rakyat. Perkebunan nasional adalah hasil nasionalisasi dari perkebunan-perkebunan swasta asing yang berlaku pada masa pemerintahan Presiden Soekarno.

Dalam Tabel 2 menunjukkan bahwa perkebunan swasta mengalami pertumbuhan yang lebih tinggi dibandingkan jenis perkebunan lain. Rata-rata perkembangan luas areal untuk perkebunan swasta mencapai 52,7 persen. Sedangkan perkebunan rakyat dan negara masing-masing sebesar 42,4 persen dan 10,4 persen. Pertumbuhan perkebunan swasta lebih tinggi jika dibandingkan perkebunan rakyat dan negara. PTPN XIII merupakan salah satu perusahaan pengolahan kelapa sawit dengan menggunakan

pola kemitraan Inti Rakyat. Membina dua pola mitra tani yaitu PIR dan KKPA kelapa sawit dengan kontrak perjanjian antara perusahaan dengan petani yang memiliki lahan untuk digunakan sebagai lahan memproduksi kelapa sawit bagi perusahaan. Dalam perjalanannya kinerja kedua belah pihak yang diharapkan bisa saling menguntungkan, terkendala beberapa masalah. Kendala yang terjadi dalam kinerja kemitraan menjadi bahan kajian bagi peneliti untuk melihat kinerja kemitraan yang telah dilaksanakan perusahaan selama ini.

Tabel 2. Distribusi Luas Areal Kelapa Sawit di Indonesia 2006-2010 (dalam 000 ha)

Tahun	Rakyat	%	Besar Negara	%	Besar Swasta	%	Nasional
2006	2.550	38,7	687	10,4	3.358	50,9	6.595
2007	2.752	40,7	606	8,9	3.409	50,4	6.767
2008	2.882	39,1	603	8,2	3.879	52,7	7.364
2009	3.014	40,1	608	8,1	3.885	51,8	7.507
2010	3.315	42,4	617	7,9	3.893	49,8	7.825
Jumlah	14.513	201	3.121	43.5	18.424	255.6	36.058

Sumber Data: Departemen Pertanian 2011

2. BAHAN DAN METODE

Data dan informasi yang dikumpulkan selanjutnya diolah secara kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan data secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan program komputer Microsoft excel. Pengolahan data secara kualitatif dilakukan secara deskriptif sesuai dengan landasan teori yang relevan. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki.

Perspektif waktu yang dijangkau dalam penelitian ini adalah waktu sekarang, atau sekurang-kurangnya jangka waktu yang masih terjangkau dalam ingatan responden. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Metode deskriptif adalah metode penelitian untuk menggambarkan mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan kemitraan mencakup pihak-pihak terkait yang terdiri dari perusahaan inti, KUD dan petani plasma. Tingkat kepuasan petani plasma terhadap pelayanan kemitraan yang dilakukan oleh perusahaan inti dapat dilihat dari beberapa indikator, diantaranya adalah indikator keandalan, keberwujudan, daya tanggap, asuransi, keandalan kepastian dan empati.

Reliability (Keandalan).

Keandalan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam hal ini perusahaan inti yaitu PTPN XIII untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kewajiban perusahaan. Sesuai dengan kewajibannya, pelayanan dan materi yang berikan merupakan suatu kegiatan yang harus diberikan oleh PTPN XIII dalam membina petani plasma dalam mengembangkan usahatani perkebunan kelapa sawit. Pelayanan

dalam hal ini mencakup pemberian informasi kepada petani tentang pengolahan lahan yang efektif, pembibitan yang efektif dan efisien, pemupukan, penunasan, proses panen serta pengenalan terhadap teknologi-teknologi baru yang dapat meningkatkan hasil produksi. Hal ini dilakukan agar produksi yang dihasilkan bisa optimal sesuai dengan harapan petani. Dengan adanya pembinaan diharapkan akan sangat membantu petani dalam meningkatkan produksi TBS sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi petani plasma. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa staff PTPN XIII, dapat diketahui bahwa pihak perusahaan merasa telah memberikan pelayanan dan pembinaan materi sesuai dengan kebutuhan para petani. Pemantapan materi mengenai tata cara pengolahan lahan yang baik serta proses tanam hingga proses produksi telah diberikan pada masa awal kemitraan. Akan tetapi, meskipun telah dilakukan pelayanan dan pembinaan materi, banyak petani yang masih merasa bahwa upaya tersebut belum optimal sehingga kepuasan petani belum tercapai. Berikut ini akan disajikan data mengenai persentase kepuasan petani plasma terhadap pelayanan dan materi yang diberikan oleh PTPN yang diajikan pada Tabel 3.

Berdasarkan pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa sebanyak 27 responden (54%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dan pembinaan materi yang diberikan oleh perusahaan inti terhadap petani plasma. Kemudian 8 responden (20%) menyatakan sangat puas, 15 responden (26%) menyatakan puas. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat petani yang sudah merasa puas terhadap pelayanan dan pembinaan perusahaan, namun sebagian besar responden (54%) menyatakan bahwa pelayanan dan dan pembinaan materi yang diberikan oleh PTPN XIII dalam membina petani plasma belum memuaskan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor, misalnya keterbatasan pendidikan yang dimiliki oleh petani plasma sehingga materi yang disampaikan tidak dapat dicerna dan diaplikasikan serta intensitas pemberian pelayanan dan pembinaan materi dari perusahaan inti masih dalam taraf yang rendah. Ketidakpuasan yang terjadi pada petani plasma juga dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan hanya pada saat awal kemitraan saja, sehingga muncul anggapan bahwa pelayanan dan pembinaan tersebut hanya untuk membuat petani tergiur dengan kesepakatan yang telah dikatakan oleh pihak PTPN dan tertarik untuk mengikuti kemitraan.

Tabel 3. Tanggapan Responden tentang pelayanan dan materi pembinaan oleh PTPN XIII

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat puas	8	20
Puas	15	26
Tidak puas	27	54
Jumlah	50	100

Sumber Data: Analisis Data Primer.2013

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat petani yang sudah merasa puas terhadap pelayanan dan pembinaan perusahaan, namun sebagian besar responden (54%) menyatakan bahwa pelayanan dan dan pembinaan materi yang diberikan oleh PTPN XIII dalam membina petani plasma belum memuaskan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan beberapa faktor, misalnya keterbatasan pendidikan yang dimiliki oleh petani plasma sehingga materi yang disampaikan tidak dapat dicerna dan diaplikasikan serta intensitas pemberian pelayanan dan pembinaan materi dari perusahaan inti masih dalam taraf yang rendah. Ketidakpuasan yang terjadi pada petani plasma juga dapat disebabkan oleh pelayanan yang diberikan hanya pada saat awal kemitraan saja, sehingga muncul anggapan bahwa pelayanan dan pembinaan tersebut hanya untuk membuat petani tergiur dengan kesepakatan yang telah dikatakan oleh pihak PTPN dan tertarik untuk mengikuti kemitraan.

Tangible (Perwujudan atau Bukti Fisik)

Perwujudan merupakan sesuatu yang dapat dilihat secara nyata (wujud) seperti penampilan fisik, peralatan, personil dan materi komunikasi. Fasilitas interior maupun eksterior harus menampilkan kesan bersih, peralatan yang digunakan hendaknya tergolong modern karena ini dapat membuat sistem kerja yang efektif dan efisien ditambah lagi bagi perusahaan perkebunan. Ini dapat dilihat melalui kualitas sarana produksi.

Kualitas sarana produksi (Pupuk, Obat-Obatan)

Kualitas sarana produksi merupakan sarana faktor produksi yang digunakan oleh petani plasma untuk menjaga kualitas dan kuantitas dari kelapa sawit seperti meningkatkan kesuburan tanaman dan produksi buah sawit (TBS). Pengadaan sarana produksi berupa pupuk dan obat-obatan tanaman dinilai sangat penting bagi kelangsungan perkebunan yang dikelola oleh petani plasma. Pihak PTPN XIII sebagai perusahaan inti pada dasarnya bekerjasama dengan pihak KUD untuk pengadaan pupuk dan obat-obatan tanaman. Pihak PTPN XIII membeli pupuk dari agen atau supplier pupuk dan menyerahkannya kepada pihak koperasi untuk disalurkan kepada para petani. Namun terkadang, terdapat beberapa hal yang mengganggu kelancaran pendistribusian pupuk dan obat-obatan tersebut seperti jumlah pupuk yang tidak mencukupi dan harga pupuk yang dijual terbilang tinggi atau mahal. Berikut ini akan disajikan data tentang tanggapan responden mengenai kualitas sarana produksi seperti pupuk dan obat-obatan yang diberikan oleh PTPN yang dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sarana Produksi yang diberikan oleh PTPN XIII

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat puas	8	16
Puas	10	20
Tidak puas	32	64
Jumlah	50	100

Berdasarkan pada Tabel 4. dapat dilihat bahwa sebanyak 32 responden (64%) menyatakan tidak puas terhadap sarana produksi pertanian yang diberikan oleh perusahaan inti terhadap petani plasma. Kemudian 8 responden (16%) menyatakan sangat puas dan 10 responden (20%) menyatakan puas. Data diatas menunjukkan bahwa masih ada petani yang merasa tidak puas terhadap sarana produksi yang diberikan oleh PTPN XIII dalam upaya untuk meningkatkan produksi sawit dari petani plasma. Hal ini terlihat dari kurang lancarnya distribusi pupuk yang dilakukan oleh perusahaan inti kepada petani plasma. Penyediaan pupuk tidak dilakukan secara teratur dan tidak tersedia di KUD sebagai penghubung antara perusahaan inti dengan para petani plasma. Petani yang merasa tidak puas menyatakan bahwa harga pupuk yang dijual kepada petani tergolong mahal sehingga mengurangi keuntungan dari produksi buah. Kemampuan pabrik untuk menampung TBS

Kemampuan pabrik dalam menampung TBS merupakan kemampuan suatu pabrik yang dimiliki oleh perusahaan inti dalam mengolah hasil produksi dari petani dalam hal ini adalah buah kelapa sawit (TBS) yang diolah menjadi minyak sawit. Perusahaan inti, dalam hal ini menjamin bahwa seluruh hasil produksi TBS dari petani-petani plasma akan ditampung seluruhnya di PKS. Akan tetapi, kapasitas serta kemampuan pabrik yang terdapat di PTPN XIII belum mampu menampung semua hasil produksi kebun plasma. Adapun data tentang tanggapan responden mengenai kemampuan pabrik dalam menampung TBS dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Pabrik dalam Menampung TBS

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Puas	10	15
Puas	15	35
Tidak Puas	25	50
Jumlah	50	100

Berdasarkan pada Tabel 5. dapat dilihat bahwa sebanyak 25 responden (50%) merasa Tidak puas terhadap pelayanan pabrik dalam menampung Tandan Buah Segar. Kemudian 10 responden (15%) menyatakan sangat puas, 15 responden (35%) menyatakan puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kurang puas terhadap kemampuan pabrik menampung TBS hasil produksi kebun plasma. Menurut para 50% petani yang merasa kurang puas, untuk dapat mensejahterakan petani, pengangkutan TBS haruslah secara teratur sesuai dengan jadwal panen kebun plasma. Selain itu diharapkan pabrik kelapa sawit harus mampu menampung keseluruhan hasil panen kebun plasma, akan tetapi terkadang tingkat produksi sawit baik dari petani plasma maupun non plasma mencapai pada batas over produksi, sehingga sawit yang masuk melebihi kapasitas pabrik. Ketidakmampuan pabrik dalam menerima TBS tersebut karena pabrik tidak bisa menampung dalam jumlah yang banyak karena usia pabrik yang juga sudah tua.

Responsiveness (Daya Tangkap)

Daya tangkap merupakan kemampuan petani dalam mengadopsi ilmu yang diberikan oleh penyuluh pertanian. Daya tangkap disini merupakan kemampuan yang dimiliki oleh petani plasma dalam menyerap dan menerima ataupun binaan dari perusahaan inti. Ini dapat dilihat melalui pola kerja dan produksi dari petani plasma dalam usahatani kelapa sawit. Bantuan perusahaan inti dalam menanggulangi hama dan penyakit tanaman merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan inti dalam membantu petani untuk mengurangi intensitas dari serangan hama dan penyakit tanaman kelapa sawit. Perusahaan inti memberikan fasilitas pembinaan terhadap para petani melalui pengadaan ahli-ahli pertanian yang memberikan pemahaman tentang teknologi pertanian.

Proses pembinaan terhadap para petani plasma ini ditargetkan oleh perusahaan sebanyak 1 kali dalam jangka waktu 3 bulan. Pembinaan difasilitasi oleh KUD dibantu dengan kelompok tani. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara dengan para petani plasma, sebagian besar menyatakan bahwa perusahaan hanya mengadakan pembinaan 1 kali dalam 1 tahun. Hal inilah yang menurut mereka menjadi penyebab kurangnya pengetahuan tentang hama dan penyakit. Adapun data mengenai kepuasan responden terhadap bantuan perusahaan inti dalam menanggulangi hama dan penyakit tanaman kelapa sawit dapat dilihat pada Tabel 6.

Berdasarkan pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa sebanyak 25 responden (50%) menyatakan Tidak puas terhadap bantuan yang diberikan oleh perusahaan inti dalam menanggulangi hama dan penyakit tanaman kelapa sawit. Kemudian 10 responden (20%) menyatakan sangat puas dan 15 responden (30%) menyatakan puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 50% menyatakan bahwa bantuan yang diberikan oleh perusahaan inti dalam menanggulangi hama dan penyakit tanaman kelapa sawit berada dalam tahap kurang memuaskan. Hal ini disebabkan dari kurangnya campur tangan dari perusahaan dalam menangani masalah hama dan penyakit tanaman. Perusahaan dinilai kurang memperhatikan berbagai kendala yang dihadapi para petani terutama dalam penanggulangan hama dan penyakit tanaman. Perusahaan cenderung lebih mementingkan keuntungan produksi. Akan tetapi, meskipun sebagian besar responden mengatakan kurang puas terhadap bantuan perusahaan inti dalam menanggulangi hama dan penyakit tanaman, namun beberapa responden masih

ada yang menyatakan rasa puas terhadap perusahaan inti. 10 % dari responden menyatakan sangat puas. Hal ini dikarenakan mereka tidak begitu peduli dengan ada atau tidaknya pembinaan dari perusahaan, mereka merasa puas dengan kondisi kebun mereka yang bisa menghasilkan. Selain itu, mereka juga memiliki anak atau kerabat yang mengerti tentang perkebunan kelapa sawit.

Tabel 6. Tanggapan responden mengenai bantuan perusahaan inti dalam menanggulangi hama dan penyakit tanaman kelapa sawit

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat puas	10	20
Puas	15	30
Tidak puas	25	50
Jumlah	50	100

Assurance (Jaminan)

Jaminan (Assurance) merupakan pengetahuan dan kemampuan perusahaan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada petani. Dalam suatu kemitraan, jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kedua belah pihak tidak ada yang ingin dirugikan. Jaminan terhadap suatu kemitraan dapat dilihat melalui kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati perjanjian yang telah dibuat dan disepakati bersama serta adanya kedisiplinan para petani plasma dalam mengelola kebun plasma. Kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati janji merupakan suatu hal yang dimiliki oleh perusahaan inti dalam membangun keyakinan dan kepercayaan petani plasma terhadap program ataupun aturan yang telah dibuat oleh perusahaan demi kesejahteraan petani. Adapun data tanggapan petani plasma mengenai kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati perjanjian dapat dilihat pada Tabel 7.

Berdasarkan pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa sebanyak 30 responden (56%) menyatakan tidak puas terhadap kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati perjanjian yang telah dibuat secara bersama. Kemudian 8 responden (19%) menyatakan sangat puas dan 12 responden (25%) menyatakan puas. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati perjanjian berpendapat bahwa pada saat akan memulai kemitraan dulu, banyak janji-janji yang sering ditawarkan oleh perusahaan inti kepada petani plasma misalnya pembangunan jalan afdeling, pembangunan fasilitas umum, pengadaan transportasi untuk produksi serta pengadanan pupuk dari perusahaan. Seiring berjalannya waktu, petani merasa bahwa perusahaan inti kupang memperhatikan kebutuhan-kebutuhan mereka. Bahkan hal-hal vital seperti pembangunan jalan afdeling belum mencapai taraf memuaskan. Sebenarnya perbaikan jalan tetap dilakukan oleh perusahaan, tetapi hal tersebut dinilai lamban dan hanya menggunakan material seadanya seperti tanah merah, batu-batu kali dan lain-lain. Petani yang merasa kurang puas dengan pelayanan ini mengharapkan agar pihak perusahaan inti mau lebih fokus dalam memperhatikan kepentingan para petani. Terlebih dalam kemitraan yang terjalin saat ini, para petani mengharapkan yang terbaik dari perusahaan sehingga mereka pun bisa memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Berdasarkan pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa sebanyak 30 responden (56%) menyatakan tidak puas terhadap kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati perjanjian yang telah dibuat secara bersama. Kemudian 8 responden (19%) menyatakan sangat puas dan 12 responden (25%) menyatakan puas. Responden yang menyatakan tidak puas terhadap kedisiplinan perusahaan inti dalam mentaati perjanjian berpendapat bahwa pada saat akan memulai kemitraan dulu, banyak janji-janji yang sering ditawarkan oleh perusahaan inti kepada petani plasma misalnya pembangunan jalan afdeling, pembangunan fasilitas

umum, pengadaan transportasi untuk produksi serta pengaduan pupuk dari perusahaan. Seiring berjalannya waktu, petani merasa bahwa perusahaan inti kurang memperhatikan kebutuhan-kebutuhan mereka. Bahkan hal-hal vital seperti pembangunan jalan afdeling belum mencapai taraf memuaskan. Sebenarnya perbaikan jalan tetap dilakukan oleh perusahaan, tetapi hal tersebut dinilai lambat dan hanya menggunakan material seadanya seperti tanah merah, batu-batu kali dan lain-lain. Petani yang merasa kurang puas dengan pelayanan ini mengharapkan agar pihak perusahaan inti mau lebih fokus dalam memperhatikan kepentingan para petani. Terlebih dalam kemitraan yang terjalin saat ini, para petani mengharapkan yang terbaik dari perusahaan sehingga mereka pun bisa memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Kedisiplinan Perusahaan dalam Mentaati Perjanjian

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Puas	8	19
Puas	12	25
Tidak Puas	30	56
Jumlah	50	100

Empathy (Empati)

Empati merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para petani dengan berupaya memahami keinginan para petani plasma. Dalam memahami kebutuhan khusus individual dan mengatasi kebutuhan petani. Empati disini adalah kesediaan perusahaan inti untuk peduli, memberi perintah yang optimal kepada petani dalam hal ini adalah petani plasma. Ini dapat dilihat melalui sikap perusahaan inti terhadap kesejahteraan petani. Sikap perusahaan inti disini adalah bagaimana perusahaan merasa peduli terhadap kesejahteraan petani yang dibuktikan dari kepedulian perusahaan untuk membangun ekonomi petani. Adapun tingkat kepuasan petani plasma mengenai sikap perusahaan inti terhadap kesejahteraan petani dapat dilihat pada Tabel 8.

Berdasarkan pada Tabel 8 dapat dilihat bahwa sebanyak 38 responden (43,40%) menyatakan Tidak puas terhadap sikap perusahaan inti dalam mempedulikan kesejahteraan petani plasma. Kemudian 2 responden (9,43%) menyatakan sangat puas dan 10 responden (18,87%) menyatakan puas. Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa sikap responden terhadap kesejahteraan petani tidak memuaskan. Hal ini terlihat dari sikap tidak peduli perusahaan inti terhadap suatu upaya dalam membangun wilayah tersebut dan sering mengabaikan pembangunan di wilayah tersebut baik yang menyangkut kesejahteraan petani plasma maupun petani lainnya. Baik pembangunan yang bersifat fisik berupa sarana dan prasarana seperti pengadaan tempat tinggal yang layak, pengadaan air bersih serta sarana berupa transportasi dan perbaikan jalan yang rusak maupun yang bersifat non fisik yaitu berupa rasa kepuasan petani terhadap kebijakan perusahaan yang berpihak pada petani-petani plasma.

Berdasarkan pada beberapa poin diatas tentang pelayanan kemitraan perusahaan, maka kepuasan petani dapat dilihat melalui beberapa kategori yang diantaranya adalah perwujudan, daya tangkap, jaminan (kepastian), empati dan keandalan. Berdasarkan data, maka disimpulkan bahwa sebagai besar responden menyatakan kurang puas dan tidak puas, dan itu merupakan suatu sikap kekecewaan petani kepada pihak perusahaan inti karena banyak hal yang tidak bisa dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dan kepuasan kepada petani yang diwujudkan dalam bentuk pola kemitraan yang dibuat oleh perusahaan inti yaitu PT. Perkebunan Nusantara XIII.

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Sikap Perusahaan terhadap Kesejahteraan Petani

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat Puas	2	9,43
Puas	10	18,87
Tidak Puas	38	71,70
Jumlah	50	100

Pembahasan

Pada bagian ini akan dipaparkan mengenai tingkat kepuasan petani terhadap pola kemitraan yang dilakukan oleh perusahaan (PTPN XIII Ngabang). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di daerah penelitian bahwa pola kemitraan yang diterapkan oleh perusahaan sebagai perkebunan inti terhadap petani plasma adalah petani menyerahkan tanah kepada perusahaan dan biaya operasionalnya seperti pupuk, bibit dan lain-lain ditanggung oleh perusahaan dan petani hanya sebagai pekerja. Kemudian produksi yang telah dihasilkan oleh petani harus dijual kepada perusahaan dan atas nama perusahaan. Berikut ini akan disajikan data mengenai distribusi frekuensi kepuasan petani terhadap pola kemitraan oleh perusahaan inti yang dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Tingkat Kepuasan Petani Plasma Mengenai Pelayanan Kemitraan PTPN XIII, Ngabang

Keterangan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Sangat puas	0	0
Puas	10	20
Tidak puas	40	80
Jumlah	50	100

Berdasarkan Tabel 4.13 maka dapat dilihat bahwa sebanyak 40 responden (80%) dari 50 responden menyatakan tidak puas terhadap pola kemitraan dan sisanya sebanyak 10 orang responden menyatakan puas dan tidak ada satu responden yang menyatakan sangat puas. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar petani menyatakan ketidakpuasan terhadap pola kemitraan dari PTPN XIII hal ini disebabkan oleh kebanyakan pihak perusahaan tidak menepati janjinya yang telah di janjikan kepada petani.

Adanya ketidakpuasan petani terhadap pelayanan kemitraan dari PTPN XIII sebagai perusahaan inti disebabkan oleh beberapa hal yang diantaranya adalah sebagai berikut.

- Pelayanan berupa pembinaan materi terhadap petani sangat jarang diadakan oleh pihak perusahaan inti, sehingga pengetahuan petani akan teknologi perkebunan masih tergolong rendah.
- Pengadaan transportasi untuk pengangkutan TBS hasil produksi petani kurang lancar dan kemampuan pabrik dalam menampung TBS hasil produksi masih terbatas sehingga sebagian besar petani plasma merasa dirugikan akibat keterlambatan penerimaan uang hasil produksi
- KUD sebagai perantara antara petani plasma dan perusahaan inti tidak berperan dengan baik. Hal ini membuat para petani plasma mengalami kesulitan dalam mendapatkan pupuk serta fasilitas lainnya yang seharusnya dapat disediakan oleh KUD.
- Beberapa biaya administrasi seperti pengadaan obat-obatan tanaman serta perbaikan jalan dibebankan kepada petani plasma.
- Kurangnya perhatian atau empati perusahaan inti terhadap kebutuhan para petani, baik dalam hal fisik seperti pemerhatian kebutuhan jalan yang baik, sarana ibadah yang baik maupun yang berupa kepuasan non-fisik seperti keinginan untuk dapat didengarkan, berdiskusi secara langsung dengan pihak perusahaan dan lain-lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan mengenai kepuasan petani plasma terhadap pelayanan kemitraan PTPN XIII sebagai berikut:

- a. Pola kemitraan yang diterapkan di PTPN XIII adalah pola kemitraan PIR-Trans dan KKPA yang melibatkan pihak PTPN XIII sebagai perusahaan inti, KUD sebagai koperasi perantara antara perusahaan inti dan petani plasma serta penduduk setempat dan penduduk transmigrasi sebagai petani plasma. Kemitraan yang terjalin didasarkan pada akad kredit yang memuat hak dan kewajiban seluruh pihak
- b. Kepuasan petani plasma terhadap pelayanan kemitraan PTPN XIII dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya Reliability (keandalan), Tangible (perwujudan atau bukti fisik), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan) dan Emphaty (empati atau perhatian). Dari beberapa aspek penilaian yang diterapkan, diketahui bahwa sebagian besar responden (keseluruhannya petani plasma yang bermitra) merasa tidak puas terhadap pelayanan kemitraan yang diterapkan oleh PTPN XIII sebagai perusahaan inti. Hal ini dapat dilihat dari persentase penilaian terhadap kriteria kepuasan dimana pada tiap aspek didominasi oleh ketidakpuasan petani plasma.
- c. Ketidakpuasan petani terhadap pelayanan perusahaan inti dikarenakan oleh beberapa hal diantaranya:1) pembinaan dan pelayanan materi oleh perusahaan inti terhadap para petani kurang intensif dan hanya dilakukan beberapa kali;2) pengadaan transportasi pengangkutan hasil produksi berjalan lambat sehingga hasil produksi petani tidak terangkut tepat waktu;3) Pabrik yang ada belum mampu secara maksimal menampung seluruh TBS yang dihasilkan oleh para petani plasma;4) terdapat kekecewaan terhadap distribusi pupuk dan obat-obat tanaman yang merupakan janji perusahaan terhadap petani plasma;5) peran KUD yang belum mampu secara optimal memfasilitasi kebutuhan petani plasma, baik dalam hal fisik maupun non fisik (KUD seharusnya berperan sebagai fasilitator antara perusahaan inti dan petani plasma);6) kurangnya empati atau perhatian perusahaan terhadap kebutuhan para petani plasma.

Berdasarkan kesimpulan diatas maka dapat diberikan saran atau masukan kepada beberapa pihak. Dalam pelaksanaan pola kemitraan PIR Trans maupun KKPA, KUD perlu memaksimalkan peranannya sebagai fasilitator antara perusahaan inti dan petani plasma. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya kekecewaan antara kedua belah pihak, baik perusahaan inti sebagai penyedia sarana dan prasarana, maupun petani plasma yang memiliki kebutuhan akan hal tersebut. Peningkatan intensitas pembinaan materi oleh perusahaan inti kepada petani plasma agar petani dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai teknologi pertanian sehingga hasil produksi juga bisa meningkat. Evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan khususnya dalam perbaikan fasilitas jalan dan pengadaan pupuk serta obat-obat. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan-pertemuan yang membicarakan hal-hal yang menuju kebaikan bersama, baik bagi para petani maupun bagi perusahaan inti.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang LR. 2005. Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [BPS] Badan Pusat Statistik. 2010. Provinsi Kalimantan Barat Angka 2011. Kalbar: BPS Provinsi Kalimantan Barat.
- Fadjar U. 2006. Kemitraan Usaha Perkebunan: Perubahan Struktur yang Belum Lengkap. Forum Penelitian Agro Ekonomi. Vol 24 No.1 (juli): 46-60.
- Koentjaraningrat. 1977. Metode-Metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT Gramedia.

- Pahan I. 2010. Kelapa Sawit Manajemen Agribisnis dari Hulu hingga Hilir. Jakarta: Penebar Swadaya.
- [PPKS] Pusat Penelitian Kelapa Sawit. 2011. Kelapa Sawit dalam Berita. Nurkhoiry R, Ermawati. Medan: PPKS
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.