

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan penggerak baik dari segi penyedia bahan baku, kesempatan kerja, bahan pangan serta sebagai daya beli bagi produk yang dihasilkan oleh sektor lain (Putra, 2023). Sektor pertanian Indonesia memiliki keunggulan kompetitif dalam pertumbuhan ekonomi daerah. Hal ini disebabkan karena jumlah penduduk perdesaan di Indonesia masih mendominasi standar hidup pada sektor tersebut. Indonesia secara umum dikenal sebagai negara agraris yang unggul di sektor pertanian dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan menjadi sumber mata pencaharian masyarakat (Lesti, 2024). Selain itu, sektor pertanian juga merupakan salah satu sumber bahan baku bagi sektor industri yang saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap PDRB. Alhasil, sektor pertanian sangat dominan dalam penguatan perekonomian Indonesia (Yamani et al., 2023).

Subsektor perkebunan merupakan bagian dari sektor pertanian yang mempunyai potensi dan implikasi penting terhadap peningkatan pendapatan nasional dan pendapatan Asli Daerah (PAD) terutama di negara-negara yang mayoritas penduduknya bekerja sebagai petani (Sjamsir, 2023). Salah satu komoditas yang diperhitungkan pada subsektor perkebunan adalah tanaman tembakau. Tembakau mempunyai keunggulan yang sangat kuat dalam meningkatkan pendapatan nasional Indonesia melalui cukai dan devisa, yang bersumber dari pajak penjualan tembakau dan pajak ekspor tembakau (Pratama et al., 2023).

Tembakau (*Nicotiana tabacum L.*), nama yang dikenal di kalangan masyarakat. Jenis tanaman ini termasuk tanaman semusim yang banyak tumbuh di daerah tropis seperti Indonesia, Karena iklimnya yang sesuai dengan kondisi tumbuhnya, sehingga tembakau sangat cocok untuk dibudidayakan di Indonesia (Musngitdah, 2023). Tanaman tembakau merupakan komoditas perkebunan komersial yang daunnya dimanfaatkan sebagai rokok, tembakau sedotan (*snuff*), atau tembakau kunyah (*chewing*). Tembakau juga dikenal sebagai sumber nikotin dan dalam bidang pertanian dapat digunakan sebagai bahan dasar insektisida (Meksy Dianawatia & Kiki Kusyaeri, 2022).

Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu dari tiga wilayah di Indonesia yang menjadi provinsi terbesar ketiga dalam memproduksi tembakau dengan total produksi sebanyak 57.500 ton pada tahun 2022. Adapun pada urutan pertama ditempati oleh Provinsi Jawa Timur dengan total produksi sebanyak 129.901 ton pada tahun 2022 dan urutan kedua ditempati oleh Provinsi Jawa Tengah dengan total produksi sebanyak 58.082 ton pada tahun 2022 (Direktorat Jendral Perkebunan Kemenpan RI, 2022).

Kabupaten Bima merupakan salah satu sentra produksi tembakau di NTB. Produksi tembakau di kabupaten Bima mengalami Fluktuasi antara retan waktu 2021-2022, dimana produksi tembakau pada tahun 2021 sebanyak 29.00 ton, Kemudian pada tahun 2021 mengalami penurunan dengan hasil produksi sebanyak 19.00 ton dan pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 41,50 ton (Dinas Pertanian dan perkebunan provinsi NTB, 2023). di Kabupaten bima baru beberapa Kecamatan yang membudidayakan tembakau yaitu Kecamatan Madapangga, Woha, Sape, Lambu, Palibelo dan Tambora.

Sebagian besar tembakau di Indonesia diproduksi oleh petani skala kecil. Dalam perjalanannya, banyak petani menghadapi tantangan dalam hal peningkatan produktivitas dan kualitas hasil produksi serta peningkatan output perekonomian. Hal ini didasari oleh keterbatasan petani untuk berkembang, lemah pengetahuan, kesulitan untuk peminjaman modal, masih mempergunakan teknologi sederhana, serangan organisme pengganggu (OPT) seperti hama dan penyakit. Serta yang menjadi pokok dasar permasalahan adalah kesulitan akan akses informasi mengenai pasar yang akurat (Verinda & Rahman, 2024).

Sejalan dengan visi pembangunan pertanian untuk mewujudkan kesejahteraan petani maka sangat diperlukan teknologi pertanian untuk pengembangan komoditas serta sistem pelayanan bagi petani yang memerlukan pelayanan baik dalam teknik budidaya, penyediaan modal usaha, dan penyuluhan pertanian agar dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas hasil produksi. Salah satu upaya untuk mencapai tujuan pembangunan pertanian adalah dengan melakukan kemitraan petani kecil dengan berbagai perusahaan (Monica, 2022).

Kemitraan usaha pertanian merupakan salah satu instrumen kerja sama yang mengacu pada terciptanya suasana keseimbangan, keselarasan, dan ketrampilan, yang disadari saling percaya antara perusahaan mitra dan ketrampilan dalam kelompok melalui perwujudan sinergi. Secara umum kemitraan usaha adalah kerja sama antara dua pihak dengan hak dan kewajiban yang setara dan saling menguntungkan. untuk mengembangkan dan melaksanakan kemitraan bisa dengan salah satu atau lebih pola-pola kemitraan yang ada. Pola kemitraan adalah bentuk-bentuk kerjasama antara usaha kecil dan usaha menengah atau usaha besar. pola kemitraan dapat dilihat berdasarkan 6 pola, yaitu: 1) pola inti-plasma 2) pola subkontrak 3) pola dagang umum 4) pola keagenan dan 5) pola kerjasama operasional agribisnis 6) Pola kemitraan *contract farming* (Malla Avila, 2022).

Untuk mengatasi permasalahan budidaya tembakau, petani di Kabupaten Bima melakukan kerja sama dengan PT. Sadhana ArifNusa pada tahun 2021 hingga sekarang masih terjalin kemitraan. Khususnya pada Kecamatan Madapangga kerja sama baru di mulai pada tahun 2022 dan terbilang baru melakukan budidaya tembakau terutama di Desa Tonda.

Agribisnis berbasis komoditas tembakau terdiri dari sub sistem hulu, sub sistem produksi dan usahatani (on-farm), sub sistem hilir, subsistem pemasaran dan sub sistem pendukung. Dalam proses kemitraan ini perusahaan terlibat dalam konteks subsistem hulu yang menyediakan sarana produksi bagi petani dan sebagai wadah tempat petani menjual tembakau, sedangkan petani terlibat dalam konteks subsistem on-farm yang membudidayakan dan mengolah hasil panen tembakau. Pada subsistem pendukung terdapat keterlibatan pemerintah dalam memberikan bantuan kepada petani.

PT Sadhana Arifnusa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang agribisnis, khususnya dalam budidaya, pengolahan, dan perdagangan tembakau. Perusahaan ini menjalin kerja sama dengan PT HM Sampoerna dalam memasok bahan baku tembakau sekaligus meningkatkan produktivitasnya. Selain fokus pada tembakau, PT Sadhana Arifnusa juga mengembangkan sektor lain seperti penanaman pohon, peternakan, dan kehutanan. Salah satu inovasinya adalah pengembangan Hutan Tanaman Industri (HTI) seluas 1.038 hektar, yang sebagian digunakan untuk tanaman Hijauan Makanan Ternak

(HMT) seluas 489 hektar. Di bidang peternakan, perusahaan ini membudidayakan sapi dan kambing melalui sistem kemitraan. Diversifikasi usaha ini bertujuan untuk menjaga kesinambungan operasional perusahaan di luar musim tanam tembakau (Zulfa, 2022).

Petani tembakau di Kecamatan Madapangga, khususnya di Desa Tonda, memilih menjalin kemitraan dengan PT Sadhana Arifnusa atas berbagai pertimbangan. Beberapa faktor pendorong di antaranya adalah ajakan dari sesama petani, status kemitraan yang tergolong baru di wilayah tersebut, adanya contoh keberhasilan petani yang lebih dahulu bermitra, serta prosedur kemitraan yang relatif mudah. Petani hanya perlu menyerahkan dokumen identitas berupa KTP dan KK serta menandatangani kontrak perjanjian untuk menjadi mitra. Kemitraan antara petani tembakau di Desa Tonda dengan PT Sadhana Arifnusa secara resmi dimulai pada tahun 2022, sehingga hingga saat ini telah berlangsung selama tiga tahun atau mencakup tiga musim tanam tembakau.

Pelaksanaan program kemitraan antara petani tembakau dan PT Sadhana Arifnusa pada dasarnya telah disusun berdasarkan kesepakatan bersama. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang menunjukkan kurangnya komitmen dari sebagian petani mitra. Beberapa di antaranya mengambil paket kemitraan, namun kemudian menyerahkannya kepada petani lain yang belum terdaftar secara resmi. Selain itu, masih ada petani yang tidak menjalankan budidaya dan produksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, meskipun pendampingan teknis rutin dilakukan oleh penyuluh lapangan dari pihak perusahaan. Kasus lain yang sering terjadi adalah sebagian hasil panen disimpan dan dijual secara eceran atau melalui tengkulak. Hal ini dipengaruhi oleh adanya tawaran menarik dari tengkulak yang masih aktif melakukan pendekatan kepada petani.

Guna meminimalkan berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan kemitraan, perusahaan perlu memberikan perhatian terhadap tingkat kepuasan petani mitra atas kinerja yang telah dijalankan, serta memahami permasalahan dan tantangan yang dihadapi selama proses kemitraan. Kepuasan petani tembakau menjadi salah satu indikator krusial dalam pengembangan dan keberlanjutan kemitraan. Semakin tinggi tingkat kepuasan petani terhadap perusahaan, maka semakin besar pula peluang terciptanya hubungan kemitraan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan.

Penelitian terkait Persepsi Petani dan Evaluasi Program Kemitraan telah banyak dilakukan sebelumnya dengan judul yang beragam serta metode yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh (Wati et al., 2023), dengan judul "Persepsi Petani Hidroponik Terhadap Pola Kemitraan Dengan Hydrogarden Banjarbaru Kalimantan Selatan". Penelitian ini menggunakan metode sensus dan dianalisis secara deskriptif yang bersifat kualitatif yaitu dengan wawancara terbuka dan menggunakan metode evaluasi program kemitraan yaitu CIPP (context, input, proses, dan product) yang kemudian jawaban dari petani disinkronkan dan diintervalkan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan pola kemitraan yang terjalin antara petani dengan Hydrogarden Banjarbaru ialah pola dagang umum. Persepsi petani terhadap pola kemitraan dengan Hydrogarden Banjarbaru termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata skor yaitu 4,10. Artinya, tujuan dan manfaat kemitraan dapat dirasakan oleh petani, sehingga kemitraan petani hidroponik dengan hydrogarden banjarbaru masih sangat layak untuk diperluas dan dikembangkan.

Kemudian, Penelitian yang dilakukan oleh (Yustianawati et al., 2022), dengan judul “Evaluasi Kemitraan Petani Tebu Dengan Pabrik Gula Baru Pt Sukses Mantap Sejahtera Kabupaten Dompu Nusa Tenggara Barat”. Penelitian ini menggunakan metode *Principal Component Analysis* (PCA) Pola kemitraan yang terjalin antara petani dengan PG adalah kemitraan Kerjasama Oprasional Khusus dengan dua model pendanaan yaitu modal berasal dari PG Tambora dan Dinas Perkebunan NTB , Petani melanjutkan bermitra telah didapat faktor domain yang mempengaruhi petani melanjutkan bermitra yaitu faktor Pelayanan petugas lapang, kontribusi PG secara ekonomi, ketepatan jadwal panen, Faktor pengaruh lingkungan Petani menghentikan bermitra telah didapat faktor domain yang mempengaruhi petani melanjutkan bermitra yaitu faktor pengaruh faktor lingkungan, Faktor pemahaman petani berbuddaya tebu. Hasil perhitungan komparatif pendapatan usahatani bahwa Rata –rata pendapatan bersih petani tebu sebesar Rp.21.289.884, sedangkan pendapatan bersih petani jagung sebesar Rp. 16.998.760. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk memperkuat emitraan yaitu:(1) melakukan pengaktifan kelompok tani, (2) Melakukan Forum Temu Kemitraan, (3) Melakukan Pemberian modal kredit.

Penelitian yang serupa juga dilakukan oleh (Milati, 2021) dan (M. Kristanti, 2018) dengan judul yang serupa terkait “Tingkat Kepuasan Petani Tembakau terhadap kemitraan” namun hanya berbeda perusahaan yang di teliti dimana, Milati meneliti di PT. AOI (*Aliance One Indonesia*) sedangkan Kristanti meneliti di PT Sadhana Arifnusa. Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan petani sama-sama menggunakan alat analisis CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan analisis IPA (*Importance Perfomance Analysis*). Hasil Tingkat kepuasan petani melakukan kemitraan yang dianalisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hasil yang hampir mirip, pada penelitian Milati Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) 78,56% yang termasuk dalam kategori baik dan memuaskan sedangkan hasil penelitian Kristanti perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 78% atau 0,78 yang menunjukkan bahwa petani mitra merasa puas terhadap kinerja PT Sadhana Arifnusa.sedangkan berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance and Performance Analysis* (IPA), Pada penelitian Milati atribut kepuasan yang masuk dalam kuadran A (prioritas utama) yaitu atribut respon terhadap keluhan dan waktu pembayaran,tembakau. Atribut yang masuk dalam kuadran B (pertahankan prestasi) yaitu syarat petani mitra, prosedur penerimaan petani mitra, penetapan kualitas daun tembakau, harga yang ditawarkan perusahaan serta kemudahan teknisi lapang untuk dihubungi. Atribut yang masuk dalam kuadran C (prioritas rendah) yaitu tingkat pengetahuan teknisi lapang dan bantuan penyaluran hasil panen.Atribut yang masuk dalam kuadran D (berlebihan) yaitu ketersediaan sarana produksi dan frekwensi bimbingan teknis. pada *perhitungan Importance Performance Analysis* (IPA) penelitian Kristanti menunjukkan terdapat 1 atribut yang menjadi prioritas utama (Kuadran I), 6 atribut perlu dipertahankan (Kuadran II), 2 atribut prioritas rendah (Kuadran III) dan 2 atribut yang berlebihan (Kuadran IV).

Penelitian yang dilakukan oleh (Pranoto et al., 2017), dengan judul “Evaluasi Kemitraan Antara Petani Tebu dan PT Perkebunan Nusantara VII Unit Usaha Bunga Mayang, Kecamatan Bunga Mayang, Kabupaten Lampung Utara”. Analisis data dilakukan Menggunakan dengan analisis statistik deskriptif dan analisis regresi. Hasil

yang didapat dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kemitraan secara keseluruhan telah sesuai dengan kontrak yang telah dibuat disetujui oleh kedua belah pihak. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan petani untuk bergabung dalam kemitraan di PTPN VII Bunga Mayang adalah pendidikan dan pendapatan per hektar. Pendapatan usahatani tebu petani mitra pun lebih besar dibandingkan petani non-mitra. Kepuasan petani mitra terhadap pelaksanaan kemitraan secara keseluruhan berada pada kriteria "sangat puas".

Dari berbagai hasil penelitian yang pernah dilakukan di atas, penulis belum menemukan adanya objek kajian yang berfokus pada identifikasi Permasalahan apa saja yang dihadapi petani tembakau dalam membangun kemitraan, selama ini berbagai penelitian terdahulu hanya fokus Pada persepsi dan kinerja perusahaan dan rata-rata hasil penelitian menunjukan persepsi petani dalam melakukan kemitraan relative baik tidak ada terlihat masalah yang di alami petani. Sehingga hasil penemuan yang di harapkan bukan sekedar melihat persepsi petani dan evaluasi kinerja perusahaan saja tetapi melihat masalah yang dihadapi petani saat melakukan kemitraan dan membantu merumuskan strategi yang tepat untuk menghadapi masalah tersebut. Dengan begitu penelitian ini akan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Persepsi Petani Tembakau dan Evaluasi Program Kemitraan PT Sadhana Arif Nusa dalam Konteks Agribisnis (Studi Kasus di Desa Tonda, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima)**" Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan bagi pembaca mengenai persepsi petani dalam melakukan kemitraan, dapat belajar mengevaluasi kinerja kemitraan serta memahami kendala-kendala yang di alami petani.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana harapan dan persepsi kinerja yang di rasakan petani tembakau selama melaksanakan kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa?
2. Bagaimana tingkat Kesesuaian Kinerja PT. Sadhana ArifNusa dengan kepentingan petani tembakau?
3. Permasalahan apa saja yang dihadapi petani tembakau dalam menjalin kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa serta apa solusi dari permasalahan yang dialami petani dengan menggunakan strategi problem solving?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi kepuasan petani tembakau selama melaksanakan kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa.
2. Evaluasi Kesesuaian Kinerja PT. Sadhana ArifNusa dengan kepentingan petani tembakau.
3. Menganalisis Permasalahan apa saja yang dihadapi petani tembakau dalam menjalin kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa serta menganalisis solusi terbaik dari permasalahan petani dengan menggunakan strategi problem solving.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu pertimbangan pemerintah dalam menentukan kebijaksanaan yang berkaitan dengan pengembangan dan peningkatan produksi tembakau.
2. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan evaluasi dan bahan pertimbangan dalam mengeluarkan kebijakan yang terkait dengan pembuatan keputusan dalam melanjutkan pelaksanaan kemitraan sehingga petani mitra dapat semakin berkomitmen dalam pelaksanaan kemitraan dengan perusahaan.
3. Bagi petani dapat dijadikan tambahan informasi dalam pengambilan keputusan petani untuk melakukan kemitraan dalam kegiatan usaha taninya.
4. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai langkah awal dalam penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, serta diharapkan mampu melatih diri membuat sebuah karya ilmiah.
5. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan acuan untuk meneliti penelitian lebih lanjut yang mempunyai kontribusi sama dengan penelitian ini.

1.4 Kajian Teori

1.4.1 Konsep Kemitraan

Kemitraan merupakan bentuk kerjasama dua orang atau lebih orang atau lembaga untuk berbagi biaya, resiko, dan manfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing-masing (Shara et al., 2023). Definisi kemitraan juga dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 44 Tahun 1997 tentang kemitraan. Dalam peraturan pemerintah ini, yang dimaksud dengan kemitraan adalah kerja sama usaha antara usaha kecil dengan usaha menengah atau besar disertai pembinaan dan pengembangan oleh usaha menengah atau besar dengan memperhatikan prinsip saling memerlukan, saling memperkuat, dan saling menguntungkan.

Kemitraan dalam agribisnis muncul karena adanya perbedaan penguasaan sumber daya antar pelaku. Petani memiliki sumber daya berupa lahan dan tenaga kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk pertanian. Di sisi lain, pihak industri memiliki modal serta keahlian dalam mengolah hasil pertanian menjadi produk bernilai jual lebih tinggi. Hubungan ini bersifat saling menguntungkan, karena masing-masing pihak memperoleh kepastian: industri mendapat jaminan ketersediaan pasokan, sementara petani memperoleh jaminan dalam pemasaran hasil panennya (Elizabeth et al., 2021).

Kemitraan antara perusahaan pertanian dan petani kecil dinilai sebagai salah satu pendekatan yang paling prospektif dapat mengangkat ekonomi petani. Melalui hubungan kemitraan keadaan ekonomi petani dapat diperbaiki dan hambatan-hambatan yang di alami bisa terbantu dengan hubungan kemitraan (Martius, 2008).

1.4.2 Persepsi

Persepsi merupakan pandangan pikiran seseorang yang muncul dari kegiatan mengorganisasikan dalam pikirannya, menafsirkannya, mengalami, dan mengelola pertanda atas segala sesuatu yang terjadi di lingkungan.

Persespi dapat didefinisikan sebagai proses pemberian makna, interpretasi dari stimuli dan sensasi yang diterima oleh individu, dan sangat dipengaruhi faktor faktor internal maupun eksternal masing – masing individu tersebut Arifin (2017). Menurut (Fajrin R, 2021) mengungkapkan bahwa persepsi merupakan pengalaman yang berkaitan

dengan objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan peran. Setiap orang mempunyai pengalaman yang berbeda-beda sehingga persepsinya terhadap stimulus yang diterimanya juga berbeda-beda, walaupun dengan objek yang sama.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi menurut Walgito (2010) dalam (Shambodo, 2020) meliputi faktor internal dan faktor eksternal. Apa yang berada didalam diri setiap individu seperti pengalaman, emosi, kemampuan berpikir, kerangka acuan, motivasi, dan aspek lainnya didalam diri setiap individu, semuanya merupakan faktor internal. Sedangkan faktor eksternal adalah rangsangan dan lingkungan. Suatu stimulus dapat dirasakan jika stimulus tersebut cukup kuat dan melebihi ambang batas rangsangan, yaitu intensitas stimulus minimal tetapi menimbulkan persepsi. Stimulus yang kurang jelas akan mempengaruhi keakuratan atau ketepatan persepsi. Apabila stimulus berupa benda bukan manusia, maka keakuratan atau ketepatan persepsi lebih bergantung pada individu yang melakukan persepsi, karena objek yang dipersepsikan tidak berusaha mempengaruhi yang mempersepsikannya. Walgito mengemukakan bahwa persepsi seseorang merupakan proses aktif yang memegang peranan, bukan hanya stimulus yang mengenainya tetapi juga individu sebagai satu kesatuan dengan pengalaman-pengalamannya, motivasi serta sikapnya yang relevan dalam menanggapi stimulus.

1.4.3 Kepuasan

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu kondisi emosional yang dialami individu, berupa rasa senang atau kecewa, yang muncul akibat perbandingan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk (hasil atau outcome) dengan harapan yang dimiliki. Sementara itu, kepuasan konsumen merujuk pada tingkat perasaan yang dirasakan setelah mengevaluasi kesesuaian antara ekspektasi dan kenyataan. Apabila konsumen merasa bahwa produk atau jasa yang diterima memberikan nilai sesuai atau melampaui harapan, maka terdapat kemungkinan besar bahwa konsumen tersebut akan menjadi pelanggan yang loyal dalam jangka panjang. (Kharolina & Transistari, 2022).

Menurut Kotler & Keller (2009) dalam (Noviastuti & Rahardian, 2022) Kepuasan dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang dirasakan oleh individu setelah melakukan evaluasi terhadap kinerja atau hasil yang diperoleh, dengan membandingkannya terhadap harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila kinerja yang diterima melebihi harapan, konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja tersebut tidak memenuhi harapan, maka konsumen akan mengalami kekecewaan.

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dengan harapan. Secara umum kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang yang tumbuh karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan suatu produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan menjadi tidak puas, namun jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan merasa puas (Tirtayasa et al., 2021)

1.4.4 Evaluasi

Evaluasi berasal dari kata dalam Bahasa Inggris, yaitu "*evaluation*," yang berarti penilaian. Menurut Suchman (1961) dalam Dicky (2023), evaluasi dianggap sebagai

suatu proses untuk menentukan hasil dari kegiatan yang telah direncanakan dan dilaksanakan guna mendukung pencapaian tujuan. Sementara itu, menurut Worthen dan Sanders (1973) dalam Dicky (2023), evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk mencari informasi yang berguna dalam menilai keberadaan suatu program, produksi, prosedur, serta alternatif strategi yang diusulkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas, kinerja, atau produktivitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dicapai dan mana yang belum, selanjutnya informasi ini digunakan untuk perbaikan suatu program (Iswahyudi, 2020). Evaluasi juga dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan nilai dari suatu hal berdasarkan kriteria tertentu. Dalam proses ini, terdapat upaya untuk mencari serta mengumpulkan data atau informasi yang dibutuhkan sebagai landasan dalam menilai objek evaluasi, baik itu berupa program, prosedur, usulan, metode, pendekatan, model kerja, hasil dari suatu program, dan lain-lain (Lazwardi, 2017).

1.4.5 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI (Customer Satisfaction Index) atau Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Pengukuran ini dilakukan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari setiap atribut yang melekat pada produk maupun jasa yang diberikan. CSI memberikan gambaran umum mengenai seberapa besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Hasil akhir dari metode ini berupa persentase yang mencerminkan tingkat kepuasan pelanggan secara total berdasarkan atribut-atribut pelayanan yang telah dianalisis (Kristanti, 2017)

Indeks Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfaction Index (CSI) berperan sebagai suatu kerangka kerja yang komprehensif dalam mengukur serta menganalisis persepsi pelanggan. Melalui pendekatan ini, organisasi dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan, sehingga dapat mendorong peningkatan kinerja dan daya saing di pasar (Setiawan et al., 2022).

1.4.6 Importance and Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis merupakan metode yang memperhatikan kepentingan antara kinerja yang terjadi pada tiap atribut dan Harapan yang diinginkan. Metode ini digunakan untuk membandingkan sampai mana perbedaan antara harapan yang diinginkan dengan kinerja yang sudah dilakukan sehingga dapat terlihat seberapa jauh kesenjangan yang ada antara kinerja dan harapan (Winarno & Absor, 2017).

Menurut Novi Irawati (2024) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "Importance- Performance Analysis" yang dipublikasikan di Journal of Marketing. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada Importance- Performance Matrix, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan.

1.4.7 Problem Solving

Problem solving merupakan suatu proses atau usaha yang mengoptimalkan seluruh pengetahuan, keterampilan, dan pemahaman yang dimiliki individu untuk menemukan solusi terhadap permasalahan melalui pendekatan tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa problem solving tidak dapat dipisahkan dari akumulasi pengetahuan dan pengalaman yang telah diperoleh sebelumnya (Wafom et al., 2023). *Problem solving* dapat dilakukan dengan insight atau pemahaman, *Problem solving* sebagai suatu proses berfikir, belajar, mengingat serta menjawab atau merespon dalam bentuk pengambilan keputusan (Chusnih, 2022).

Menurut Nezu & D'Zurilla (dalam Rahmawati, 2020), terdapat lima tahap dalam *problem solving*, yaitu : a. Orientasi pada masalah. Langkah ini meliputi reaksi positif maupun negatif individu terhadap kondisi masalah yang tidak sesuai dengan harapan. b. Mendefinisikan dan merumuskan masalah. c. Perumusan strategi alternatif solusi. d. Menentukan solusi pemecahan masalah dengan membandingkan konsekuensi masing-masing alternatif solusi. e. Evaluasi terhadap solusi yang dilakukan.

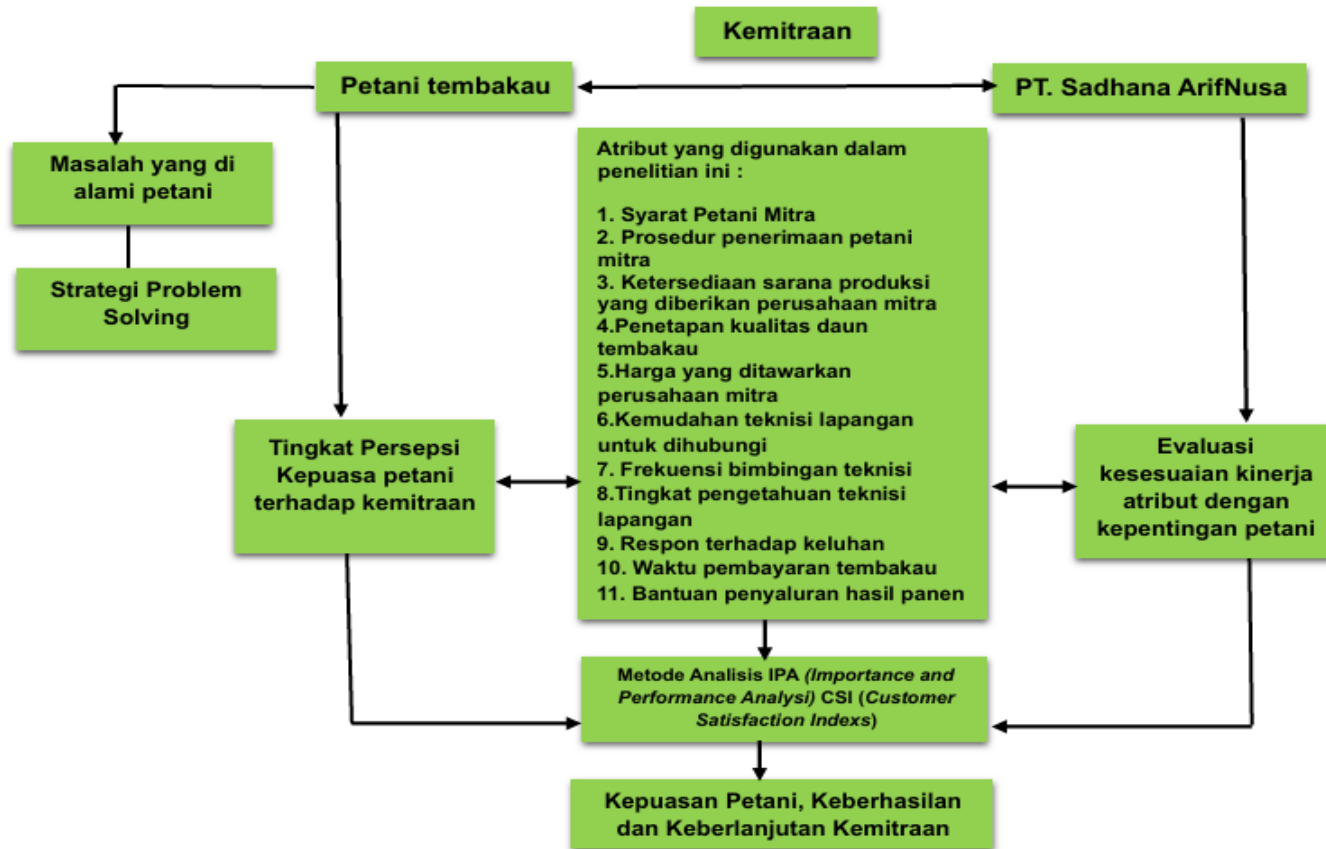
1.5 Kerangka Pemikiran

Kemitraan merupakan jalinan kerjasama usaha yang saling menguntungkan antara pengusaha kecil dengan pengusaha menengah/besar (perusahaan mitra) Dalam kemitraan yang terjalin antara petani tembakau dengan PT. Sadhana ArifNusa merupakan pengembangan kemitraan dengan pola *Contract farming*. *Contract farming* adalah suatu cara mengatur produksi pertanian dimana petani-petani kecil diberikan kontrak untuk menyediakan produk-produk pertanian bagi sebuah perusahaan inti (sentral) sesuai dengan syarat – syarat yang di tentuhkan dalam sebuah perjanjian (kontrak). Perusahaan inti yang membeli hasil tersebut dapat menyediakan bimbingan teknis, menejerial kredit, sarana produksi, serta menampung hasil dan melakukan pengelolaan dan pemasaran.

Persepsi petani terhadap kinerja kemitraan akan mempengaruhi keberlanjutan program kemitraan karena semua peristiwa yang di alami akan menyimpulkan suatu kesan dan pesan. Persepsi juga merupakan cara pandang seseorang terhadap realitas. Oleh karean itu petani bisa menggunakan persepsinya untuk mengambil keputusan. Perbandingan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk (hasil atau outcome) dengan harapan yang dimiliki petani dapat di ukur dari kepuasan yang di miliki oleh petani.

Evaluasi program kemitraan adalah kegiatan mengumpulkan data informasi mengenai suatu program. Proses evaluasi dalam pelaksanaan program merupakan siklus yang berkesinambungan yang dapat memberikan penilaian pada pelaksanaan program. Evaluasi Kepuasan dari persepsi yang di alami petani dilihat dari berbagai atribut, dimana dalam penelitian ini mengunkanan 11 atribut untuk melihat tingkat kepuasan petani dan kesesuaian kinerja perusahaan dengan kepentingan petani kemudian di ukur dengan metode IPA dan CSI serta di lihat atribut mana yang perlu di perbaiki, selanjutnya melihat permasalahan yang di alami petani dan di carikan solusi

menggunakan tabel problem solving. Dalam penelitian ini membangun kerangka pemikiran yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran "Persepsi Petani Tembakau dan Evaluasi Program Kemitraan PT Sadhana Arif Nusa dalam Konteks Agribisnis (Studi Kasus di Desa Tonda, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima)

BAB II. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *mixed method*. Pendekatan *mixed method* adalah prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian (Nasution et al., 2024).

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Tonda, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut merupakan salah satu kecamatan yang membudidayakan tembakau dan melakukan kemitraan dengan PT.Sadhana ArifNusa. Penelitian tersebut akan dilakukan mulai bulan Oktober sampai Desember tahun 2024.

2.3 Penentuan Informan

Dalam pengambilan data saat proses penelitian, peneliti tentunya membutuhkan seorang informan. Dimana teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu atau disebut dengan *purposive sampling*, misalnya adalah orang yang dianggap penting atau memahami sistusi kasus terkait. Tujuan dari pengambilan informan secara *purposive sampling* adalah agar peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan benar-benar memenuhi persyaratan karena informan tersebut mengetahui kondisi di lokasi penelitian dan bisa memberikan data/informasi kepada penulis secara mendetail(Lenaini, 2021). Jumlah informan akan ditentukan berdasarkan kondisi lapangan; minimal terdiri dari :

- 23 Petani tembakau yang melakukan kemitraan
- 1 Pembimbing lapangan PT. Sadhana ArifNusa

2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data terdiri dari dua kategori, yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis data kuantitatif untuk mengetahui tingkat persepsi kepuasan petani dan mengevaluasi kinerja kemitraan. Data kualitatif (deskriptif) untuk untuk menganalisis kemitraan, masalah yang di alami petani dan solusi terbaik untuk mengatasi masalah. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data primer. Data primer merupakan data yang secara langsung didapatkan oleh peneliti dengan melakukan observasi dan teknik wawancara terstruktur kepada petani menggunakan kuesioner, yakni mengumpulkan data menggunakan pertanyaan tertulis yang ditunjukan pada responden (Abdussamad, 2019). Adapun data primer yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari wawancara (kuesioner) yang di lakukan di Desa Tonda, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima.

2. Data sekunder. Data sekunder merupakan data yang telah diolah oleh sumber lain di luar penelitian yang dilakukan. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari berbagai instansi yang berhubungan dengan penelitian ini seperti badan pusat statistik dan dinas pertanian setempat, perusahaan kemitraan maupun dari literatur yang memuat penelitian-penelitian terdahulu mengenai program kemitraan, buku serta jurnal. (Burhan Bungin, 2015).

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa cara, di antaranya (Abdussamad, 2019):

1. Observasi. Observasi merupakan teknik penelitian dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap permasalahan yang akan diteliti dan tentunya dengan mendatangi langsung lokasi penelitian, yakni Desa Tonda, Kecamatan Madapangga, Kabupaten Bima.
2. Wawancara. Wawancara merupakan salah satu teknik untuk memperoleh informasi secara lisan atau dapat dikatakan proses interaksi tanya jawab antar peneliti (pewawancara) dengan responden maupun subjek penelitian (yang diwawancarai). Wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan pedoman utama kuesioner penelitian yang telah di siapkan.
3. Kuesioner. Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir-formulir yang berisikan pertanyaan yang akan ditujukan oleh peneliti kepada petani untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisis.

2.6 Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mixed method, yang menggabungkan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif (Justan et al., 2024)

2.6.1 Analisis Deskriptif

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah ketiga dan keempat terkait Permasalahan apa saja yang dihadapi petani tembakau dalam menjalin kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa dan Apa Solusi dari permasalahan yang dialami petani adalah dengan menggunakan analisis deskriptif. Metode deskriptif menggunakan data dan informasi hasil kegiatan wawancara dan observasi sebagai dasar analisisnya bukan hanya untuk menjawab rumusan masalah penelitian, analisis deskripsi di gunakan untuk menggambarkan pola kemitraan yang terjalin. Dengan menggunakan analisis deskriptif diperoleh suatu gambaran kemitraan yang terjalin antara kedua belah pihak serta masalah yang sering di alami petani sehingga dapat di tentukan solusi terbaik dengan menggunakan strategi *Problem solving* yang di petakan menggunakan tabel poin positif dan negatif.

2.6.2 Analisis Kuantitatif

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama dan ke dua harapan dan persepsi kinerja yang di rasakan petani tembakau selama melaksanakan kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa dan tingkat Kesesuaian Kinerja

PT. Sadhana ArifNusa dengan kepentingan petani tembakau. adalah dengan menggunakan analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis perumusan masalah yang pertama dan kedua dengan menggunakan metode analisis CSI (Customer Satisfaction Index) dan analisis IPA (Importance Performace Analysis). Analisis CSI tersebut berguna untuk mengetahui tingkat persepsi kepuasan petani tembakau bermitra dengan PT. Sadhana ArifNusa, kemudian dilanjutkan dengan menggunakan analisis IPA (Importance Performace Analysis) untuk mengetahui atribut mana yang perlu untuk ditingkatkan kinerjanya sehingga perusahaan mitra dapat memaksimalkan pelayanannya dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan petani tembakau yang melakukan kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa.

Terdapat 11 atribut kepuasan atau kepentingan yang digunakan dalam penelitian. Atribut kepuasan dikategorikan menjadi lima dimensi kualitas jasa dalam penggunaannya. Dimensi-dimensi kepuasan yang digunakan antara lain bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Adapun atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Atribut Kepuasan Petani Tembakau di Desa Tonda Kecamatan Madapangga Kabupaten Bima pada Kemitraan PT. Sadhana ArifNusa.

No	Dimensi Kualitas Jasa	Atribut Kepuasan	Urutan Atribut Kepuasan berdasarkan Prosedur Pelayanan Program
1	Bukti Langsung	a.Harga yang ditawarkan perusahaan mitra	1. Syarat petani mitra
		b.Ketersediaan sarana produksi yang diberikan perusahaan mitra	2. Prosedur penerimaan petani mitra
2	Keandalan	a.Syarat petani mitra	3. Ketersediaan sarana produksi yang diberikan perusahaan mitra
		b.Prosedur penerimaan petani mitra	4. Penetapan kualitas daun tembakau
		c.Penetapan kualitas daun tembakau	
3	Ketanggapan	a. Respon terhadap keluhan	5. Harga yang ditawarkan perusahaan mitra
		b.Kemudahan teknis lapangan untuk dihubungi	6. Kemudahan teknis lapangan untuk dihubungi
4	Jaminan	a. Tingkat pengetahuan teknis lapangan	7. Frekuensi bimbingan teknis
		b.Waktu pembayaran tembakau	8. Tingkat pengetahuan teknis lapangan
			9. Respon terhadap keluhan
5	Empati	a. Frekuensi bimbingan teknis	10. Waktu pembayaran tembakau
		b.Bantuan penyaluran hasil panen	11. Bantuan penyaluran hasil panen

Pengukuran dalam analisis ini dilakukan menggunakan skala lima tingkat, yaitu Skala Likert. Skala Likert merupakan alat ukur yang menggambarkan hubungan antara pernyataan yang diberikan dengan sikap atau persepsi individu terhadap suatu hal. Skala ini umumnya digunakan untuk menilai tingkat persetujuan, kepuasan, atau penilaian baik-buruk terhadap suatu pernyataan. Dalam penelitian ini, Skala Likert yang digunakan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2. Skala Likert yang digunakan untuk Atribut Kepuasan

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Penting	5	Sangat Puas	5
Penting	4	Puas	4
Cukup penting	3	Cukup Puas	3
Tidak penting	2	Tidak Puas	2
Sangat tidak penting	1	Sangat Tidak Puas	1

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu pendekatan yang relatif sederhana dalam mengelola atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, yang berperan penting dalam mendukung perancangan program yang efektif (Pratiwi & Santoso, 2020). Metode ini digunakan untuk membandingkan sampai mana perbedaan antara harapan yang diinginkan dengan kinerja yang sudah dilakukan sehingga dapat terlihat seberapa jauh kesenjangan yang ada antara kinerja dan harapan. Tingkat kepentingan adalah seberapa penting atribut dinilai oleh petani, sedangkan tingkat kepuasan adalah seberapa puas atribut tersebut dirasakan petani.

Berikut adalah langkah-langkah menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja (Endro Prihastono, 2012):

- a. Menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan kepentingan dengan rumus :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (1)$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden
 X_i = skor penilaian kinerja
 Y_i = skor penilaian kepentingan

- b. Menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \dots\dots\dots (2)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \dots\dots\dots (3)$$

Dimana : $\bar{X}_i$ = bobot rata-rata penilaian kinerja atribut ke-i
 $\bar{Y}_i$ = bobot rata-rata penilaian kepentingan atribut ke-i
 n = jumlah responden

- c. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja keseluruhan atribut dengan rumus :

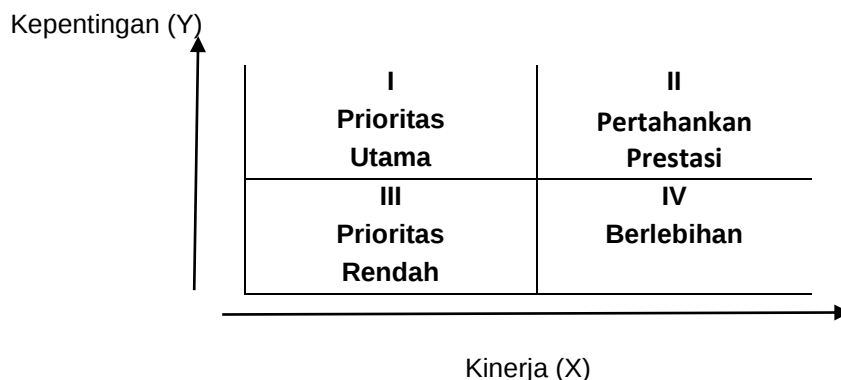
$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots (4)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots (5)$$

Dimana : $\bar{X}_i$ = nilai rata-rata kinerja atribut
 $\bar{Y}_i$ = nilai rata-rata kepentingan atribut
 n = jumlah atribut

Nilai X akan memotong secara tegak lurus sumbu horizontal yang merepresentasikan kinerja atribut, sedangkan nilai rata-rata Y akan memotong secara tegak lurus sumbu vertikal yang mencerminkan tingkat kepentingan atribut. Setelah diperoleh bobot dari kinerja dan kepentingan masing-masing atribut beserta nilai rata-ratanya, seluruh data tersebut kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius.

Diagram Kartesius dalam analisis ini merupakan bidang yang terbagi ke dalam empat kuadran, yang dibatasi oleh dua garis yang saling berpotongan secara tegak lurus pada titik koordinat (X, Y). Nilai X dan Y berfungsi sebagai pasangan koordinat untuk menentukan posisi setiap atribut dalam diagram tersebut. Atribut-atribut yang dinilai oleh responden, dalam hal ini para petani tembakau, kemudian dipetakan ke dalam diagram Kartesius dan diklasifikasikan ke dalam empat kuadran yang tersedia. Ilustrasi dari pembagian tersebut ditampilkan pada gambar berikut.



Gambar 2. Diagram *Importance-Performance Analysis*

Definisi operasional merupakan batasan konsep abstrak untuk memudahkan pengukuran variabel. Definisi operasional adalah referensi dalam melaksanakan dan memeriksa variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian sehingga adanya kesesuaian dalam penelitian ini.

Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan area di mana atribut-atribut produk atau jasa dianggap memiliki tingkat kepentingan tinggi oleh para petani, namun pencapaian kinerjanya masih berada di bawah harapan. Oleh karena itu, atribut-atribut yang

termasuk dalam kuadran ini perlu mendapatkan perhatian serius dari pihak perusahaan agar kinerjanya dapat ditingkatkan secara optimal.

Kuadran II (pertahankan prestasi) merupakan area yang mencerminkan atribut-atribut produk atau jasa yang dipandang penting oleh petani dan telah menunjukkan kinerja yang sesuai dengan harapan, sehingga menghasilkan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga dan mempertahankan kualitas dari atribut-atribut tersebut karena telah dianggap unggul oleh para petani.

Kuadran III (prioritas rendah) menggambarkan area di mana atribut-atribut dinilai kurang penting oleh petani dan kinerjanya pun tidak menonjol. Oleh karena itu, perhatian terhadap peningkatan kualitas pada atribut-atribut ini sebaiknya dipertimbangkan kembali, mengingat kontribusinya yang relatif kecil terhadap kepuasan atau persepsi pentingnya atribut tersebut.

Kuadran IV (berlebihan) merepresentasikan area di mana atribut-atribut dianggap kurang penting oleh petani, namun telah dilaksanakan dengan kinerja yang tinggi. Dalam hal ini, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk mengurangi alokasi sumber daya atau kualitas layanan pada atribut-atribut tersebut guna efisiensi biaya, tanpa berdampak signifikan terhadap kepuasan petani.

Costomer Satisfaction Index (CSI) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari masing-masing atribut yang telah ditentukan. CSI berperan sebagai indikator komprehensif dalam menilai kepuasan pelanggan dengan memperhatikan bobot kepentingan setiap atribut yang diukur (Rosyada et al., 2020). Keunggulan metode ini terletak pada efisiensinya, karena tidak hanya menyajikan nilai indeks kepuasan, tetapi juga memberikan informasi yang relevan mengenai atribut yang memerlukan perbaikan. Selain itu, metode ini bersifat sederhana, mudah diimplementasikan, serta menggunakan skala pengukuran yang memiliki tingkat sensitivitas dan reliabilitas yang tinggi (Sinnun, 2017).

Berikut adalah langkah-langkah dalam menganalisis Indeks Kepuasan Pelanggan (Aritonang, 2005 dalam (Wibowo 2019)), sebagai berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kriteria tiap responden dimana sebagai berikut:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots (6)$$

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots (7)$$

Dimana : $\bar{X}_i$ = nilai kinerja atribut ke-i
 $\bar{Y}_i$ = nilai kepentingan atribut ke-i
 n = jumlah responden

b. Menghitung *Weight Factors* (WF)

Weight Factors (WF) yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau *Mean Importance Score* (MIS) masing-masing atribut menjadi angka persentase (%) dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan untuk seluruh atribut yang di uji. Adapun rumusnya:

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum_i^p MIS_i} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (8)$$

Dimana : p = jumlah kinerja atribut kepentingan
 I = atribut ke -i

c. Menghitung *Weight Score* (WS)

Weight Score (WS) yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja atau kepuasan atau *Mean Satisfaction score* (MSS) masing-masing atribut dengan *Weight Factors* masing-masing atribut. Rumusnya yaitu:

$$WS_i = Wfi \times MSS_i \quad \dots\dots\dots (9)$$

d. Menghitung *Weight Average Total* (WAT)

Weight Average Total (WAT) yaitu menjumlahkan *Weight Score* dari semua atribut yaitu sebanyak n. Adapun rumusnya yaitu:

$$WAT = WS1 + WS2 + WS3 + \dots + WS_n \quad \dots\dots\dots (10)$$

e. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu diperoleh dari *Weight Average Total* dibagi dengan *highest scale* (HS) atau skala maksimal yang digunakan (penelitian ini menggunakan skala maksimal 5), kemudian dikali 100%, dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MWS_i}{5} \times 100\% \quad \dots\dots\dots (11)$$

Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan berikut :

Tabel 3. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Milati, 2021)

Nilai Indeks (100%)	Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i>
81-100	Sangat Puas
61-80	Puas
41-60	Cukup Puas
21-40	Tidak Puas
0-20	Sangat Tidak Puas

2.7 Batasan Operasional

Definisi operasional merupakan batasan konsep abstrak untuk memudahkan pengukuran variabel. Definisi operasional adalah referensi dalam melaksanakan dan memeriksa variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian sehingga adanya kesesuaian dalam penelitian ini. Oleh karena itu dapat dilihat Batasan operasional dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Petani tembakau adalah petani yang tergabung dalam kelompok tani yang melakukan kerjasama mitra dengan PT Sadhana ArifNusa
2. Profil petani
 - a. Umur adalah usia petani yang diukur dalam satuan tahun
 - b. Pendidikan adalah pencapaian tingkat pendidikan petani tembakau diukur dengan tingkatan tidak sekolah, SD, SMP, SMA dan S1
 - c. Luas kepemilikan lahan adalah seluruh lahan yang digunakan untuk lahan pertanian baik milik sendiri ataupun menyewa.
 - d. Pengalaman bermitra merupakan berapa lama petani sudah menjalankan usahatani tembakau dengan pola kemitraan diukur dengan satuan tahun.
3. Kemitraan, Kemitraan yang dimaksud adalah hubungan kerja sama antara petani tembakau dengan pihak perusahaan (dalam hal ini PT Sadhana Arifnusa) yang mencakup seluruh kegiatan kemitraan mulai dari pendaftaran, penyediaan sarana produksi, jaminan pasar, serta bimbingan teknis selama proses budidaya tembakau.
4. Persepsi petani tembakau terhadap program kemitraan dengan PT. Sadhana ArifNusa adalah tanggapan atau respon petani responden terhadap segala bentuk kegiatan dalam program kemitraan, termasuk penilaian terhadap dukungan perusahaan, kebijakan, dan hubungan kerja sama yang terjalin.
5. Kepuasan merujuk pada tingkat rasa puas petani terhadap pelaksanaan program kemitraan, baik dari segi manfaat ekonomi, teknis, maupun sosial yang diperoleh selama bekerja sama dengan perusahaan. kepuasan menjadi instrumen kuantitatif yang valid untuk mengukur persepsi dalam konteks hubungan kemitraan.
6. IPA adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja suatu variabel atau atribut layanan berdasarkan persepsi responden, dalam hal ini petani tembakau.
7. CSI merupakan metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan petani terhadap layanan atau program yang diberikan oleh perusahaan mitra.
8. Evaluasi program kegiatan adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi atau permasalahan yang timbul dari hasil pengamatan pada kemitraan antara PT. Sadhana ArifNusa dengan petani tembakau.
9. Problem solving adalah pendekatan atau solusi yang diusulkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi petani dalam pelaksanaan kemitraan, termasuk kendala teknis, cuaca, infrastruktur, dan manajerial.