

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola kemitraan yang digunakan Pabrik Gula Kebon Agung Malang dengan petani tebu tergolong dalam bentuk pola inti plasma. Pabrik Gula Kebon Agung bertindak sebagai perusahaan mitra/inti yang melakukan kemitraan dengan petani tebu (petani mitra/plasma).
2. Melalui analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), diketahui secara umum petani tebu mitra puas dengan kemitraan Pabrik Gula Kebon Agung dengan nilai CSI sebesar 79,6%. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) terdapat enam indikator yang menjadi prioritas, 12 indikator pada kuadran II yang menjadi pertahankan prestasi, tiga indikator yang terdapat pada kuadran III yang menjadi prioritas rendah, dan empat indikator pada kuadran IV yang menjadi kuadran berlebihan.
3. Melalui analisis *Customer Loyalty Index* (CLI), diketahui secara umum petani tebu mitra loyal terhadap kemitraan Pabrik Gula Kebon Agung dengan nilai CLI sebesar 83,93%.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan dari hasil analisis mengenai kepuasan dan loyalitas petani dalam bermitra dengan Pabrik Gula Kebon Agung, yaitu:

1. Pabrik Gula Kebon Agung dapat meningkatkan kinerja pelayanan terhadap indikator kecukupan bantuan kredit, perhitungan nilai rendemen, jumlah bagi hasil yang sesuai dengan perjanjian, pemberian kemudahan dari pihak pabrik

kepada petani terkait pengajuan kredit kepada bank, kualitas saprodi, dan kecepatan pengembalian uang hasil penggilingan tebu yang dianggap penting bagi petani tebu mitra namun pelaksanaannya masih dinilai kurang bagi petani. Peningkatan kinerja perusahaan terkait indikator kecukupan bantuan kredit dapat dilakukan dengan memperhatikan dan meninjau kembali mengenai kebijakan subsidi pupuk yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya untuk memenuhi kebutuhan usahatani tebu petani mitranya. Perusahaan perlu memperhatikan kinerja dari pos brix dan stasiun masakan yang bertanggung jawab atas rendemen petani sebagai upaya peningkatan kinerja untuk indikator perhitungan nilai rendemen. Jumlah bagi hasil yang sesuai dengan perjanjian juga dinilai kurang memuaskan oleh petani. Untuk indikator jumlah bagi hasil, PLPG dapat memberikan *monitoring* pada saat penyuluhan agar para petani dapat menghasilkan kualitas tebu yang maksimal. Indikator selanjutnya yaitu pemberian kemudahan dari pihak pabrik kepada petani terkait pengajuan kredit kepada bank dapat dilakukan dengan cara pihak pabrik dapat bekerjasama dengan KUD untuk pengajuan kredit ke bank. Litbang Pabrik Gula Kebon Agung dapat melakukan penelitian dan pengembangan benih yang lebih baik, sesuai dengan keinginan petani tebu mitra untuk meningkatkan indikator kualitas saprodi. Dan yang terakhir indikator kecepatan pengembalian uang hasil penggilingan tebu, Pabrik Gula Kebon Agung tetap menjalankan SPT yang telah diterapkan.

2. Pabrik Gula Kebon Agung juga dapat meningkatkan kinerja pelayanan terhadap indikator yang berada pada kuadran III yaitu pelayanan dan arahan yang diberikan oleh Pabrik Gula Kebon Agung apabila terdapat kendala dalam

masalah bantuan kredit, pemberian masukan dari penyuluh lapang mengenai masalah budidaya yang dihadapi, dan manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan pembinaan dan pendampingan. Peningkatan kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan meningkatkan intensitas penyuluhan oleh PLPG. Selain itu dari sisi petani juga lebih terbuka dengan permasalahan yang terjadi di lapang agar dapat terjadi kolaborasi antara petani dan pihak pabrik untuk menyelesaikan permasalahan pada usahatani tebu.