

ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS PETANI TERHADAP BENIH KELAPA SAWIT BERSERTIFIKAT DAN NON- SERTIFIKAT DI DESA SUMBER JAYA KECAMATAN SIRAPIT KABUPATEN LANGKAT

Yogi Indra Yadistira¹, Billy Natanail Ginting², Putrisina Br. Tarigan³

^{1,2,3}Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Prima Indonesia PUI Agro Sustainable Centre

Email korespondensi : putrisinabrtrgn@gmail.com

ABSTRAK : Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih tingginya penggunaan benih kelapa sawit non-sertifikat di kalangan petani meskipun benih bersertifikat memiliki mutu dan produktivitas yang lebih terjamin. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas petani terhadap penggunaan benih kelapa sawit bersertifikat dan non-sertifikat di Desa Sumber Jaya, Kecamatan Sirapit, Kabupaten Langkat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 petani kelapa sawit dipilih secara purposive sampling, terdiri atas pengguna benih bersertifikat dan non-sertifikat. Data dikumpulkan menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan analisis piramida loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut benih bersertifikat berada pada kategori kinerja baik dan tidak memerlukan prioritas perbaikan, sedangkan seluruh atribut benih non-sertifikat berada pada kuadran prioritas utama. Tingkat kepuasan petani pengguna benih bersertifikat memperoleh nilai CSI sebesar 90,55% dengan kategori sangat puas, sedangkan petani pengguna benih non-sertifikat memperoleh nilai CSI sebesar 51,32% dengan kategori cukup puas. Loyalitas petani pengguna benih kelapa sawit bersertifikat didominasi oleh kategori *committed buyer* sebesar 76%, sementara pengguna benih kelapa sawit non-sertifikat didominasi oleh kategori *switcher buyer* sebesar 70%. Penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan benih bersertifikat mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas petani serta berpotensi mendukung peningkatan produktivitas usaha tani kelapa sawit.

Kata Kunci : Kepuasan Petani, Loyalitas, Benih Kelapa Sawit, CSI, IPA

ABSTRACT: This research is motivated by the continued high use of non-certified oil palm seeds among farmers despite the guaranteed quality and productivity of certified seeds. The study aims to analyze the level of farmer satisfaction and loyalty towards the use of certified and non-certified oil palm seeds in Sumber Jaya Village, Sirapit District, Langkat Regency. The study used a quantitative approach with a survey method of 100 oil palm farmers selected by purposive sampling, consisting of certified and non-certified seed users. Data were collected through observation, interviews, and questionnaires, then analyzed using *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI), and loyalty pyramid analysis. The results showed that all attributes of certified seeds were in the good performance category and did not require priority improvement, while all attributes of non-certified seeds were in the top priority quadrant. The level of satisfaction of farmers using certified seeds obtained a CSI value of 90.55% with a very satisfied category, while non-certified seeds obtained a CSI value of 51.32% with a fairly satisfied category. Loyalty of certified oil palm seed users is dominated by committed buyers (76%), while non-certified oil palm seed users are dominated by switcher buyers (70%). This study shows that the use of certified seeds can increase farmer satisfaction and loyalty and has the potential to support increased productivity of oil palm farming.

Keywords: Farmer Satisfaction, Loyalty, Oil Palm Seeds, CSI, Science

PENDAHULUAN

Kelapa sawit merupakan komoditas strategis yang sangat penting bagi perekonomian Indonesia dan berfungsi sebagai sumber pendapatan. Produktivitas usaha tani sangat dipengaruhi oleh kualitas bahan. Benih bersertifikat memiliki jaminan mutu genetik, daya tumbuh, dan produktivitas yang lebih

baik dibandingkan benih non-sertifikat. Namun, penggunaan benih non-sertifikat masih banyak ditemukan di tingkat petani karena faktor harga yang lebih murah, kemudahan akses, dan keterbatasan informasi mengenai pentingnya penggunaan benih unggul. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan produktivitas tanaman dan menyebabkan kerugian ekonomi jangka

panjang.

Kepuasan dan loyalitas petani menjadi aspek penting dalam memahami perilaku petani dalam memilih benih kelapa sawit. Kepuasan petani berkaitan dengan kesesuaian harapan terhadap kualitas benih, hasil produksi, harga, dan pelayanan produsen, sedangkan loyalitas menunjukkan komitmen petani untuk terus menggunakan serta merekomendasikan benih tertentu kepada petani lain. Penelitian menunjukkan bahwa sebelumnya pengalaman pengguna benih bersertifikat cenderung memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi dibandingkan pengguna benih non-sertifikat.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas petani terhadap penggunaan benih kelapa sawit bersertifikat dan non-sertifikat di Desa Sumber Jaya, Kecamatan Sirapit, Kabupaten Langkat. Penelitian ini penting dilakukan sebagai bahan evaluasi bagi penyedia benih dan pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan, distribusi benih bersertifikat, serta mendukung peningkatan produktivitas dan kesejahteraan petani kelapa sawit.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis hubungan antara atribut benih kelapa sawit dengan tingkat kepuasan dan loyalitas petani. Penelitian dilaksanakan di Desa Sumber Jaya, Kecamatan Sirapit, Kabupaten Langkat, yang dipilih karena mayoritas masyarakatnya berusahatani kelapa sawit dan pengguna benih bersertifikat maupun non-sertifikat.

Populasi penelitian terdiri atas 700 petani kelapa sawit pengguna benih bersertifikat dan non-sertifikat. Sekitar 100 responden dipilih menggunakan teknik pengambilan sampel bertujuan dengan kriteria petani yang telah berusahatani minimal satu tahun dan

menggunakan salah satu jenis benih yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert, serta wawancara singkat untuk memperjelas jawaban responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif 41–50 tahun sebesar 48%, dengan tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan SMA sebesar 39%. Sebagian besar petani memiliki pengalaman bertani lebih dari 10 tahun sehingga cukup memahami kualitas benih yang digunakan dalam usaha tani kelapa sawit.

Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan adanya perbedaan yang cukup jelas antara benih bersertifikat dan non-sertifikat. Pada benih bersertifikat, tidak terdapat atribut yang berada pada kuadran prioritas utama, yang berarti seluruh atribut telah mampu memenuhi

harapan petani. Atribut seperti kesesuaian harga, pelayanan produsen, harapan pengguna, dan jarak pembelian berada pada kuadran pertahankan prestasi sehingga perlu dipertahankan kualitasnya. Sebaliknya, seluruh atribut pada benih non-sertifikat berada pada kuadran prioritas utama, termasuk kualitas benih, daya tahan tanaman, stabilitas produksi, pelayanan produsen, dan informasi benih. Kondisi ini menunjukkan bahwa kinerja benih non-sertifikat masih belum mampu memenuhi harapan petani secara optimal.

Tingkat kepuasan petani yang diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) memperlihatkan bahwa benih bersertifikat memperoleh nilai kepuasan sebesar 90,55% dengan kategori sangat puas, sedangkan benih non-sertifikat hanya memperoleh nilai sebesar 51,32% dengan kategori cukup puas. Temuan ini menunjukkan bahwa benih bersertifikat dinilai lebih mampu memberikan hasil sesuai

harapan petani, baik dari segi kualitas, produktivitas, maupun pelayanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa penggunaan benih bersertifikat memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan benih non-sertifikat karena memiliki mutu genetik dan produktivitas yang lebih baik.

Pada aspek loyalitas, petani pengguna benih bersertifikat didominasi oleh kategori *committed buyer* sebesar 76%, yang menunjukkan adanya komitmen kuat untuk terus menggunakan dan merekomendasikan benih tersebut kepada petani lain. Sementara itu, loyalitas petani pengguna benih non-sertifikat didominasi oleh kategori *switcher buyer* sebesar 70%, yang menunjukkan kecenderungan petani mudah berpindah ke produk lain karena belum memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap benih yang digunakan. Tingginya loyalitas pada pengguna benih bersertifikat memperlihatkan bahwa kualitas produk dan pengalaman penggunaan yang baik mampu membentuk hubungan jangka panjang antara petani dan penyedia benih.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa benih kelapa sawit bersertifikat memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas petani yang lebih tinggi dibandingkan dengan benih non-sertifikat. Hasil analisis IPA memperlihatkan bahwa seluruh atribut benih bersertifikat telah mampu memenuhi harapan petani, sedangkan seluruh atribut benih non-sertifikat masih memerlukan perbaikan. Nilai CSI sebesar 90,55% menunjukkan bahwa petani sangat puas terhadap benih bersertifikat, sementara benih non-sertifikat hanya memperoleh nilai 51,32% dengan kategori cukup puas. Tingkat loyalitas petani pengguna benih bersertifikat juga tergolong sangat tinggi dengan dominasi kategori *committed buyer* sebesar 76%, sedangkan pengguna benih non-sertifikat

didominasi kategori *switcher buyer* sebesar 70%.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi praktis bahwa penggunaan benih bersertifikat perlu terus didorong melalui peningkatan sosialisasi, pengawasan distribusi benih, dan dukungan kebijakan pemerintah guna meningkatkan produktivitas serta kesejahteraan petani kelapa sawit. Penelitian ini masih terbatas pada wilayah dan jumlah responden tertentu sehingga penelitian selanjutnya disarankan mencakup wilayah yang lebih luas serta menambahkan variabel lain seperti pendapatan, akses informasi, dan pengaruh sosial terhadap keputusan penggunaan benih.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, F. D. 2022. Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Benih Kelapa Sawit Bersertifikat. Riau.
- Direktorat Jenderal Perkebunan. 2022. Pedoman Perbenihan Kelapa Sawit. Jakarta: Kementerian Pertanian.
- Pinem, L. J., dan Pratiwi. 2020. Faktor-Faktor Pendorong Petani dalam Memilih Benih Kelapa Sawit Bersertifikat dan Non-Bersertifikat. Jurnal Agribisnis.
- Pinem, L. J., dan Safrida. 2018. Analisis Pengambilan Keputusan Pembelian Petani dalam Memilih Benih Kelapa Sawit Bersertifikat dan Non Sertifikat di Kabupaten Labuhan Batu Utara. Jurnal Pertanian.