

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. East West Seed Indonesia, merupakan perusahaan benih pertama di Indonesia yang memproduksi, mengembangkan dan menjual benih sayuran tropis baik hybrida dan non hybrida. Sejak tahun 1990 hingga saat ini PT. East West Seed Indonesia telah menghasilkan dan memproduksi lebih dari 750 varitas unggul yang diinginkan pasar.

Penyediaan benih berkualitas tinggi yang dilakukan oleh PT. East West Seed Indonesia dengan pola sistim kemitraan bersama petani lokal yang telah dibina. Kemitraan produksi benih dilakukan dengan melibatkan petani dari berbagai daerah khususnya Propinsi Jawa Timur yaitu kabupaten Jember.

Setiap organisasi atau perusahaan selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga, mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) perusahaan yang dipandang sebagai sumber penting. Perusahaan diharapkan untuk selalu menjaga tenaga kerja yang terlatih dengan baik dan efektif (Nimalathasan, 2012).

Selain karyawan, petani mitra merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan sehingga perusahaan harus memperhatikannya. Perhatian perusahaan terkait petani mitra agar sukses dan berhasil dalam memproduksi benih adalah dengan memberikan pelayanan atau service kepada petani mitra produksi dengan menyediakan tenaga lapang profesional atau *field inspector* yang ditempatkan di area produksi.

PT. East west seed Indonesia setiap tahun selalu menentukan target produksi, target produksi dari tahun ke tahun selalu mengalami kenaikan. Target produksi yang sudah ditentukan oleh PT. East west seed Indonesia setiap tahun akan didistribusikan kepada petani mitra melalui petugas lapang produksi atau *field inspector*. Distribusi target produksi kepada petani mitra dilakukan berdasarkan prestasi. Prestasi petani mitra dapat ditentukan melalui evaluasi tahunan dengan salah satu parameternya adalah pencapaian target produksi oleh masing-masing petani mitra.

Kegiatan produksi benih dengan pola kemitraan diawali dengan distribusi target kepada masing-masing area, penentuan rencana tanam atau *planning sowing* masing-masing petani mitra. *Planning sowing* dilakukan berdasarkan musim tanam yang telah ditetapkan oleh PT. East west seed Indonesia yaitu *Early season* (Nopember- Pebruari), *Main season* (Maret-Mei), *Late season* (Juni-Oktober).

Pembelian benih hasil produksi petani mitra berdasarkan kesepakatan yang tertuang dalam legal kontrak produksi yang telah di tandatangani oleh kedua belah pihak. Harga beli benih dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu inflasi, harga sarana produksi, biaya tenaga kerja serta hasil analisa usaha tani yang bisa terlihat pada R/C Ratio nya.

Pembayaran benih dilakukan setelah ada hasil uji dari laboratorium oleh Quality asurance, jika hasil uji lulus sesuai legal kontrak maka akan di beli 100% dan jika tidak lulus akan dinyatakan sub standar dan akan dimusnahkan dengan cara dibakar. Untuk memacu agar petani mitra mampu menghasilkan benih berkualitas maka perusahaan memberikan rangsangan berupa bonus yaitu bonus *hybriditas* atau kemurnian sebesar 4% dari harga normal dan bonus db atau daya berkecambah sebesar 2% dari harga normal.

Kebijakan perusahaan terkait biaya produksi benih dilakukan secara mandiri oleh petani. Kebijakan tersebut membuat beberapa petani mitra tidak mampu memproduksi secara optimal, karena terkendala modal. Sehingga untuk pembelian sarana produksi pertanian seperti pupuk, obat-obatan dan biaya tenaga kerja menjadi terhambat.

Pelayanan kepada petani mitra dilakukan dari hulu sampai hilir yang tertuang pada prosedur produksi benih sayuran yang diterbitkan oleh PT. East West Seed Indonesia (terlampir). Terkait pelayanan kepada petani mitra maka perusahaan mempunyai kewajiban menyediakan petugas lapang atau *field inspector*. *Field inspector* bertugas merekrut petani yang akan dijadikan mitra, melakukan pembinaan terkait dengan teknik budidaya tanaman, melakukan pengawasan lapang dari pemilihan lahan sampai dengan pasca panen, pemilihan musim yang tepat, pengawalan standar teknologi, merekrut petani mitra mulai dari pendataan petani, pengecekan lahan, pengajuan permohonan kontrak kerjasama, memberikan

informasi hasil uji benih dan pembayaran benih. Secara umum pelayanan kepada petani mitra tertuang pada diagram alir produksi benih sayuran yang diterbitkan oleh PT. East West Seed Indonesia (terlampir). Kurang optimalnya pelayanan kepada petani bisa menyebabkan berpindahannya petani mitra kepada perusahaan kompetitor.

Pembagian target produksi kepada petani mitra didasarkan potensi, prestasi, pengalaman petani dan kapasitas masing-masing area produksi. Pembagian target produksi dilakukan kepada masing-masing kelompok yang telah dibentuk kemudian *field inspector* membuat rencana *sowing* masing-masing anggota pada kelompok tersebut. Rencana *sowing* atau penanaman dilakukan sesuai dengan musim tanam. Petani yang menanam diluar musim yang sudah ditentukan berarti menanam di *Off season* dengan resiko kegagalan yang tinggi karena faktor cuaca. Pembagian target produksi kepada anggota harus dilakukan secara transparan berdasarkan prestasi dan kemampuan masing-masing petani mitra. Pembagian target yang tidak transparan berdasarkan prestasi dan kemampuan petani menyebabkan petani mitra yang sudah dibina perusahaan bisa berpindah ke perusahaan kompetitor.

Harga beli benih oleh PT. East West Seed Indonesia berdasarkan analisa usaha tani masing-masing kode produksi. Analisa usaha tani dibuat oleh tim *seed resert* atau SR dengan melakukan *trial* atau uji coba penanaman untuk mengetahui total biaya produksi dan yield yang dihasilkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi harga beli benih adalah inflasi, harga sarana produksi, biaya tenaga kerja dan *yield* produksi. Harga beli benih yang sudah dibuat dan disosialisasikan ke petani mitra dituangkan dalam bentuk legal kontrak. Harga beli benih yang tidak kompetitif menyebabkan berpindahannya petani mitra ke perusahaan lain yang harganya lebih kompetitif menurut mereka.

Pembayaran benih oleh PT. East West Seed Indonesia dilakukan berdasarkan hasil uji yang dilakukan oleh *quality asurance* atau QA. Lama pembayaran benih tergantung masing-masing kode produksi dalam sistim ujinya. Sistim pengujian benih dilakukan untuk mengetahui daya berkecambah benih dan mengetahui hasil *hybridisasi* yang telah dilakukan oleh petani mitra produksi. Ada tiga metode

pengujian benih yang dilakukan oleh PT. East west Seed indonesia yaitu pertama dengan metode pengamatan *Hypocotyl* atau Hyp yang membutuhkan waktu sampai pembayaran benih sekitar 25 hari, kedua dengan metode *Electroforesis* atau IF yang membutuhkan waktu 30 hari, ketiga dengan metode *Deoxyribonucleic Acid* atau uji DNA yang membutuhkan waktu sekitar 35 hari dan yang keempat dengan metode *grow out* atau GOT yang membutuhkan waktu 75 hari karena harus dilakukan pengamatan pada buahnya.

Sistim pembayaran benih oleh PT. East West Seed Indonesia dengan cara di transfer ke rekening ketua kelompok sesuai dengan jumlah benih yang disetorkan dan harga yang telah ditentukan, namun seiring dengan kemajuan teknologi pembayaran benih dilakukan secara langsung melalui rekening masing-masing anggota. Ketidaktepatan pembayaran benih atau molornya pembayaran benih dari kontrak yang disepakati menyebabkan ketidakpuasan petani dalam bekerjasama yang bisa meyebabkan petani mitra berhenti dari kemitraan.

Kebijakan perusahaan terkait produksi benih dengan sistim kemitraan meliputi kebijakan bonus kualitas hasil produksi, fee ketua kelompok dan penerapan pasal over produksi. Bonus kualitas hasil produksi diberikan untuk merangsang petani agar meningkatkan kinerjanya, meliputi bonus hibriditas atau kemurnian benih dan bonus daya berkecambah. Bonus diberikan kepada petani mitra apabila kemurnian dan daya kecambah melebihi standard yang ditetapkan.

Fee ketua kelompok diberikan oleh perusahaan karena jasa-jasanya dalam membantu membina dan mengawasi anggotanya dalam produksi benih. Besarnya fee petani kunci untuk crop hybrida sebesar 1% dari harga kontrak, untuk crop *open pollination* atau OP yang besarnya berbeda-beda mulai dari 270 - 2000 rupiah tergantung dari crop yang ditanam anggotanya. Bonus petani kunci diberikan bersamaan dengan pembayaran benih yang ditransfer langsung ke rekening ketua kelompok.

Harga benih yang diberikan oleh perusahaan sudah dinilai layak bagi petani mitra karena lebih rendah jika dibandingkan dengan perusahaan kompetitor. Namun disamping itu terdapat permasalahan yang muncul di tingkat petani mitra, diantaranya petugas yang sulit untuk dihubungi saat diluar jam kerja, kondisi cuaca

yang cenderung tidak menentu sehingga menyebabkan gagal panen, beberapa jenis tanaman mempunyai tingkat kesulitan tinggi, tidak adanya pinjaman modal yang diberikan perusahaan. Berdasarkan keluhan tersebut sehingga perlu dilakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui faktor kinerja apa saja yang dinilai kurang maksimal dari pihak perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan petani mitra produksi terhadap kualitas pelayanan PT. East West Seed Indonesia?
2. Kualitas pelayanan apakah yang belum memenuhi harapan petani mitra produksi PT. East West Seed Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kepuasan petani mitra produksi terhadap kualitas pelayanan PT. East West Seed Indonesia.
2. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan petani mitra produksi PT. East West Seed Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk semua pihak, antara lain:

1. Sebagai pengalaman dan ilmu yang berharga serta sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya.
2. Mengetahui kesenjangan antara harapan dan kualitas pelayanan PT. East West Seed Indonesia divisi produksi terhadap petani mitra untuk perbaikan mutu pelayanan.
3. Bagi akademisi, sebagai referensi kepustakaan dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang pengembangan sumberdaya manusia.