

INTISARI

Kedelai merupakan salah satu komoditas pangan yang banyak dikembangkan di Indonesia dan menjadi salah satu komoditas strategis. Kabupaten Bantul merupakan salah satu daerah pengasil kedelai di Provinsi DIY, namun hingga saat ini, produksi kedelai di Kabupaten Bantul belum mampu memenuhi kebutuhan kedelai setiap tahunnya. Banyaknya hambatan dan kurangnya pemasaran menyebabkan rendahnya minat petani untuk membudidayakan kedelai. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan produksi kedelai yaitu melalui program kemitraan. CV JAP merupakan salah satu perusahaan kemitraan kedelai yang berada di DIY. CV JAP mendapatkan bahan baku produksinya melalui kemitraan terpadu dengan para petani kedelai. Petani kedelai memiliki peran penting dalam keberlangsungan CV JAP, namun jumlah petani mitra selalu berfluktuasi setiap tahunnya. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan petani mitra CV JAP dan (2) mengetahui atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh CV JAP. Penelitian ini dilaksanakan di Kapanewon Jetis dan Sedayu dengan 35 responden petani kedelai mitra CV JAP. Metode analisis yang digunakan yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa petani merasa sangat puas terhadap pelayanan CV JAP yang ditunjukkan dengan nilai CSI sebesar 90,63%. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki oleh CV JAP yaitu kemudahan petani untuk mendapatkan agroinput dan pemberian kompensasi apabila terjadi gagal panen.

Kata kunci: atribut pelayanan, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), kedelai, kemitraan, kepuasan petani

ABSTRACT

Soybean is one of Indonesia's most developed food commodities and is one of the strategic commodities. Bantul Regency is one of the soybean-producing areas in Yogyakarta, but until now, soybean production in Bantul Regency has yet to be able to meet the demand for soybeans every year. The number of barriers and lack of marketing leads to low interest in farmers to cultivate soybeans. One of the efforts that can be made to increase soybean production is through a partnership program. CV JAP is one of the soybean partnership companies in Yogyakarta. CV JAP obtains its production raw materials through an integrated partnership with soy farmers. Soybean farmers have an important role in the sustainability of CV JAP, but the number of partner farmers fluctuates yearly. The study aims to (1) know the satisfaction level of CV JAP partners and (2) know the service attributes that CV JAP needs to improve. The study was conducted in Jetis and Sedayu District with 35 respondents of CV JAP partner soy farmers. The analysis method used is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The results showed that farmers were very satisfied with the service of CV JAP, which was shown with a CSI value of 90.63%. Service Attributes that are a priority to be repaired by CV JAP are the ease of farmers to get agro-input and compensation in case of crop failure.

Keywords: *Customer Satisfaction Index (CSI), farmers satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA), partnerships, service attributes*