SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PLASMA TERHADAP POLA KEMITRAAN PT. MITRA ANEKA REZEKI KUBU RAYA

Oleh :
WILLY GIBZON
C1021181009

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
2023

SKRIPSI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PLASMA TERHADAP POLA KEMITRAAN PT. MITRA ANEKA REZEKI KUBU RAYA

Oleh:
Willy Gibzon
C1021181009

Skripsi Diajukan sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana dalam Bidang Pertanian

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
JURUSAN SOSIAL EKONOMI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK
2023

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PLASMA TERHADAP POLA KEMITRAAN PT. MITRA ANEKA REZEKI KUBU RAYA

Taggung Jawab Yuridis Material

Pada: WILLY GIBZON
NIM. C1021181009

Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Ujian Skripsi/Komprehensif Pada tanggl 11 Mei 2023 Berdasarkan SK Dekan Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Nomor: 3156/UN22.3/TD.06/2023 Tanggal 17 April 2023

Tim Penguji :

Pembimbing Pertama	Pembimbing Kedua
Dr. Ir. Adi Suyatno, MP	**Josua Parulian Hutajulu, S. Si., MM**
NIP. 196306251991031001	**NIP. .198510192015042004**
Penguji Pertama	**Penguji Kedua**
Dr. Novira Kusrini, SP.,M. Si	**Dr. Wanti Fitrianti, SP., M. Si**
NIP. 197001031994022001	**NIP. 198507012010122007**

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Pertanian
Universitas Tanjungpura

Prof. Dr. Ir. Denah Suswati, M.P., IPU
NIP. 196505301989032001

PERNYATAAN HASIL KARYA ILMIAH SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi "Analisis Tingkat Kepuasan Petani Plasma Terhadap Pola Kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya", adalah karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang dikutip dari karya yang diterbitkan dan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan di dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 5 Mei 2023
Penulis,

Willy Gibzon
NIM C1021181009

MOTTO

“Janganlah hendaknya kamu khawatir tentang apa pun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”.

(Filipi 4:6)

RIWAYAT HIDUP

WILLY GIBZON, dilahirkan di Sandai, Kecamatan Sandai, Kabupaten Ketapang, tepatnya pada tanggal 22 Mei 2000. Anak kedua dari tiga bersaudara, anak dari pasangan Bapak Fransiskus Limu dan Ibu Karina Reni. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 07 Sandai pada tahun 2012. Selanjutnya penulis melanjutan pendidikan di SMPN 01 Sandai dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 01 Sandai dan lulus pada tahun 2018. Penulis mengikuti SNMPTN dan dinyatakan lolos pada program studi Agribisnis Faktultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak dan memulai kuliah ditahun 2018.

Sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pertanian, penulis mengangkat masalah penelitian mengenai "Analisis Tingkat Kepuasan Petani Plasma Terhadap Pola Kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya", dibawah bimbingan Dr. Ir. Adi Suyatno selaku pembimbing pertama dan Josua Parulian Hutajulu, S. Si, MM selaku pembimbing kedua. Dr. Novira Kusrini, SP, M. Si selaku penguji pertama dan Dr. Wanti Fitrianti, SP, M. Si selaku penguji kedua.

RINGKASAN SKRIPSI

Perkebunan di Indonesa telah mengalami kemajuan, sebuah bentuk kerjasama petani dengan perusahaan besar dapat menjadi solusi dalam mengembangkan bidang perkebunan yang diharapkan dapat memenuhi dan mencukupi setiap kebutuhan untuk menunjang potensi yang petani miliki. Kemitraan sebagai salah satu wujud dari solusi sebagaimana dimaksud, adalah suatu hubungan hukum kerjasama antara para pihak dengan didasari prinsip saling menguntungkan dan saling menghargai. PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya (PT. MAR-KR) adalah perusahaan perkebunan kelapa sawit dan salah satu perusahaan yang melakukan pengembangan perkebunan dengan menjalin kerjasama dalam bentuk kemitraan usaha perkebunan masyarakat atau penduduk setempat. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan petani plasma terhadap pola kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya.

Penelitian dilaksanakan di PT.Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara purporsive (sengaja). Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan September – Oktober 2022. Data primer didapat secara langsung melalui kuisioner yang diberikan kepada petani plasma dan data sekunder didapat dari perusahaan PT.Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Simple Random Sampling dengan sampel sebanyak 44 petani.

Hasil dari analisis yaitu Indeks Kepuasan Konsumen (Costumer Satisfaction Indeks) sebesar 66.87% menunjukkan petani plasma puas terhadap pola kemitraan PT.Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya. Atribut pelayanan yang perlu dipertahankan adalah Petani mendapatkan kartu anggota koperasi sesuai dengan luas lahan yg dimiliki, Petani mendapatkan kebun yang dibangun sesuai dengan standar perusahaan, dan Petani menerima pembagian hasil setiap bulan secara tepat waktu. Perusahaan juga harus meningkatkan atribut-atribut pelayanan kemitraan yang menjadi prioritas utama yaitu 1) Perusahaan mengelola kebun secara profrsional dan transparan, 2) Perusahaan memberikan hasil ke petani sesuai dengan pola bagi hasil 70% / 30%, 3) Perusahaan memberi informasi yang transparan terkait biaya produksi dan hasil produksi, 4) Pelayanan cepat tanggap terhadap permasalahan terkait yang dirasakan petani, 5) Koperasi mewakili petani dalam menyampaikan keluhan, dan 6) Perusahaan memperhatikan keluhan petani.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang berjudul "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETANI PLASMA TERHADAP POLA KEMITRAAN PT. MITRA ANEKA REZEKI KUBU RAYA".

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Pertanian pada Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Dr. Ir. Adi Suyatno, MP selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah bersedia memberikan masukan dan pengarahan sejak awal hingga akhir selesainya penulisan skripsi ini dan Bapak Josua Parulian Hutajulu, S,Si, MM selaku dosen pembimbing kedua yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran kepada penulis. Selain itu, penulis juga menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Hj. Denah Suswati, MP selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dr. Ir. Erlinda Yurisinthae, MP selaku Ketua Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Dr. Maswadi, SP., M.Sc selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Dr. Ir. Adi Suyatno, MP selaku Dosen Pembing I
5. Josua Parulian Hutajulu, S.Si, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan sebagai Dosen Pembimbing II
6. Seluruh dosen yang ada di Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Seluruh dosen yang ada di Jurusan Sosial Ekonomi Pertanian yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Comdev & Outreaching serta Ditjen Belmawa Kemenristekdikti, selaku pengelola beasiswa dan telah mendanai selama perkuliahan peneliti.
9. PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya dan petani yang tergabung dalam kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya.

10. Ayahanda Bapak Fransiskus Limu dan Ibunda ibu Karina Reni yang telah merawat, membesarkan, mendidik, dan membimbing penulis serta selalu berjuang tanpa pamrih untuk memberikan dukungan moril dan materil kepada penulis selama mengenyam pendidikan formal.
11. Abang tercinta Deby Gibzon dan Adik tercinta Ludovika Karolin yang telah mendukung penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Sanak saudara dan keluarga yang selalu memberikan dukungan moriil dan materiil kepada penulis.
13. Teman-teman agribisnis angkatan 2018 yang telah berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar Sarjana Pertanian dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan rencana penelitian ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat kemampuan dan keterbatasan yang penulis miliki. Demi perbaikan kedepannya penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga diharapkan dalam penulisan-penulisan selanjutnya dapat diperoleh hasil yang lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Pontianak, 5 Mei 2023
Penulis,

Willy Gibzon
NIM. C1021181009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii
BAB I LATAR BELAKANG 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan 5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6
A. Landasan Teori 6
1. Kemitraan 6
2. Kemitraan perkebunan kelapa sawit 9
3. Pola kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya 12
4. Petani plasma 14
5. Kepuasan petani plasma 14
6. Kualitas pelayanan kemitraan 15
B. Penelitian Terdahulu 18
C. Kerangka Pemikiran 22
BAB III METODE PENELITIAN 24
A. Tempat dan waktu penelitian 24
B. Metode penelitian 24
C. Populasi dan sampel 24
D. Variabel penelitian 25

E. Sumber dan pengumpulan data 26
F. Analisis data 26
1. Importance Performance Analysis (IPA) 26
2. Customer Satisfaction Indeks (CSI) 29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 31
A. Gambaran umum perusahaan 31
B. Visi Dan Misi Perusahaan 31
C. Struktur Organisasi Perusahaan 32
D. Hasil analisi data 33
1. Hasil importance Performance Analysis (IPA) 33
2. Hasil Customer Satisfaction Indeks (CSI) 45
BAB V PENUTUP 49
A. Kesimpulan 49
B. Saran 49
DAFTAR PUSTAKA 51
LAMPIRAN 55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data luasan lahan dan jumlah petani kemitraan PT. MAR-KR 3
Tabel 2. Hak-hak pihak yang terlibat dalam kemitraan 13
Tabel 3. kewajiban pihak yang terlibat dalam kemitraan 13
Tabel 4. Definisi operasional variabel 25
Tabel 5. Skala Likert yang digunakan untuk Atribut Kepuasan 27
Tabel 6. Kriteria penilaian CSI 30
Tabel 7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian 33
Tabel 8. Perhitungan penentuan sumbu X dan Y 35
Tabel 9. Perhitungan Costumer Satisfaction Indeks(CSI) 45
Tabel 10. sensus AKP 47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran 23
Gambar 2. Diagram Kartesius 28
Gambar 3. Struktur Perusahaan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya 32
Gambar 4. Pemetaan Diagram Kartesius 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil pengumpulan kuisioner 57
Lampiran 2. Perhitungan tingkat kesesuaian 58
Lampiran 3. perhitungan sumbu X dan Y 58
Lampiran 4. Hasil analisis IPA 59
Lampiran 5. perhitungan nilai CSI 60
Lampiran 6. Sensus AKP 61
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian 62

BAB I
LATAR BELAKANG

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara agraris, yang artinya sektor pertanian memegang peranan penting dari keseluruhan perekonomian nasional. Sektor pertanian memiliki kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) yang cukup besar yaitu sekitar 13,7 persen pada tahun 2020 merupakan urutan kedua setelah sektor Industri Pengolahan sebesar 19,88 persen (BPS, 2021). Subsektor perkebunan merupakan salah satu subsektor yang ada didalam sektor pertanian yang peran dan potensinya sangat penting dalam perekonomian nasional karena sektor ini merupakan salah satu sumber mata pencarian rakyat Indonesia mulai dari industri hulu hingga hilir. Kontribusi subsektor perkebunan tahun 2020 yaitu sebesar 3,63 persen terhadap total PDB (BPS, 2021). Perkebunan salah satu cabang dari sektor pertanian yang menunjang dan merangsang pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia sehingga sangat perlu bagi negara untuk meningkatkan perkembangan dalam sektor perkebunan ini untuk dapat terciptanya kemandirian dalam melaksanakan pembangunan bangsa yang berdaulat.

Seiring berjalannya waktu perkebunan di Indonesa telah mengalami kemajuan, sebuah bentuk kerjasama petani dengan perusahaan besar dapat menjadi solusi dalam mengembangkan bidang perkebunan yang diharapkan dapat memenuhi dan mencukupi setiap kebutuhan untuk menunjang potensi yang petani miliki. Kemitraan sebagai salah satu wujud dari solusi sebagaimana dimaksud, adalah suatu hubungan hukum kerjasama antara para pihak dengan didasari prinsip saling menguntungkan dan saling menghargai. Kemitraan harus terdapat komitmen yang saling memuaskan kedua pihak dan menumbuhkan saling ketergantungan (Saputra et al., 2017). Dalam hal ini perusahaan sebagai pemilik modal dapat bermitra dan bekerjasama dengan petani, sehingga petani dapat mewujudkan kesejahteraannya dan sebaliknya dalam kegiatan bermitra ini perusahaan pun dapat memperoleh keuntungan.

Sesuai dengan isi Pasal 1 ayat 16 Peraturan Menteri Pertanian Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Pedoman Perizinan Usaha Perkebunan Kemitraan perkebunan adalah hubungan kerja yang saling menguntungkan, menghargai, bertanggung jawab,

memperkuat, dan saling ketergantungan antara perusahaan perkebunan dengan pekebun, karyawan dan masyarakat sekitar (PERMENTAN RI, 2007). Kerjasama antara perusahaan dengan petani tersebut dimasukan kedalam suatu bentuk perjanjian yang disebut dengan perjanjian kemitraan. Dengan adanya kemitraan ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih luas bagi kesejahteraan masyarakat. Suatu hubungan kemitraan dapat berjalan dengan baik dan memenuhi harapan apabila para pihak dapat bekerjasama, maka kemitraan harus dirumuskan dan dituangkan dalam suatu perjanjian atau kontrak yang memuat hak dan kewajiban para pihak secara jelas, sehingga membentuk pola kerjasama yang teratur dan mengikat. Kerjasama dalam bentuk kemitraan dalam jangka waktu tertentu yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih guna memperoleh keuntungan secara bersama-sama yang didasarkan pada prinsip saling menguntungkan, saling membutuhkan serta saling menguatkan (Masluha et al., 2019).

PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya (PT. MAR-KR) adalah perusahaan perkebunan kelapa sawit dan pengolahan produk crude palm oil (CPO) dan crude palm kernel oil (CPKO) yang berada di Kecamatan Teluk Pakedai Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat. PT. MAR-KR merupakan salah satu perusahaan yang melakukan pengembangan perkebunan dengan menjalin kerjasama dalam bentuk kemitraan usaha perkebunan masyarakat atau penduduk setempat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No. 98 Tahun 2013 tentang Pedoman Perizinan Usaha perkebunan disebutkan bahwa bagi perusahaan yang membuka lahan sawit 250 hektar atau lebih maka wajib memfasilitasi pembangunan kebun masyarakat paling sedikit 20% (KEMENTAN RI, 2013). Dengan ketentuan tersebut PT. MAR-KR telah melaksanakan aturan sesuai Peraturan Menteri Pertanian No. 98 Tahun 2013, bahwa lahan sawit yang ada diareal PT. MAR-KR tidak hanya dimiliki oleh perusahaan tetapi bekerjasama juga dengan masyarakat sekitar kebun tersebut. Penerapan kerjasama seperti inilah yang dinamakan dengan sistem kerjasama kemitraan, yang mana koperasi bertugas sebagai suatu badan usaha yang dilindungi oleh hukum yang menjembatani antara masyarakat atau petani dan perusahaan itu sendiri. Hal tersebut bisa dilihat berdasarkan luas lahan dan jumlah petani yang melaksanakan kemitraan dengan PT.MAR-KR. Berikut ini jumlah petani yang bermitra dengan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya.

Tabel 1. Data luasan lahan dan jumlah petani kemitraan PT. MAR-KR

No	Desa	Luasan (Ha)	Jumlah blok	Jumlah petani
1	Sungai deras	2.530	95	1.175
2	Arus Deras	785	29	521
3	Pinang Luar	645	22	806
4	Air putih	1.205	44	1.012
5	Ambawang	4.185	189	1.257
6	Kampung baru	1.583	62	1.559
7	Pinang dalam	134	11	162
	Total	**11.067**	**452**	**6.492**

Sumber : PT. Mitra Aneka Rezek Kubu Raya

Dari tabel diatas terdapat 7 (tujuh) desa yang tergabung kedalam kemitraan PT. MAR-KR dengan luas lahan perkebunan kelapa sawit sebesar 11.067 Ha yang. Total petani plasma yang bergabaung kedalam kemitraan sebesar 6.492 petani. PT. MAR-KR melaksanakan pola kemitraan bagi hasil 70% : 30 % netto. Dengan sistem pembagian hasil 70% untuk perusahaan dan 30% untuk petani yang tergabung dalam kemitraan setelah dikurangi dengan biaya perawatan, pemupukan, panen, 30% bunga berjalan, administrasi, transportasi dan bongkar muat TBS yang ditanggung secara bersama-sama antara petani dan perusahaan. Untuk memudahkan komunikasi dan hubungan kerja antara perusahaan dan petani, maka kegiatan ini dijembatani oleh sebuah koperasi yang bernama Koperasi Unit Desa (KUD) rezeki sawit yang berada di desa Air putih. Pola bagi hasil 70% : 30% merupakan kesepakatan yang telah disepakati oleh perusahaan yaitu PT.MAR-KR dan petani, kerjasama kemitraan ini sudah berjalan sejak tahun 2007. Bagi hasil merupakan akad kerjasama yang bersifat mengikat, walaupun hubungan kerja yang terjalin hanyalah janji biasa, namun kedua belah pihak yang terikat perjanjian kerjasama harus mematuhi aturan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Habibie, 2019).

Selama kerjasama berlangsung, petani tidak mengetahui letak pastinya lahan yang dimilikinya. Petani sebagai pemilik lahan menngetahui bahwa mereka memiliki lahan sawit dibuktikan dengan keggotaan koperasi dan kartu kepemilikan lahan. Selama ini petani tidak pernah berupaya unntuk mengetahui berapa hasil kebun yang dia miliki

dan berapa banyak yang harus dia terima dari perusahaan melalui koperasi. Namun yang jelas petani mendapatkan pembagian yang sama dari hasil lahan sawit. Ketidakjelasan (luas) lahan sawit akan berdampak pada ketidakjelasan berapa banyak hasil panen dari lahan sawit yang dimiliki oleh petani. Dari penerimaaan hasil perkebunan petani selalu mendapatkan hasil setiap bulannya. Namun, petani mengeluhkan pendapatan yang rendah hal tersebut dikarenkan sistem pembagian hasil yang diagi rata. Dalam pembagian hasil perkebunan lahan yang menghasilkan lebih banyak seharusnya mendapatkan pembagian yang lebih banyak pula, akan tetapi dalam pengelolaan lahan sawit tidak diketahui lahan milik siapa, yang memiliki hasil banyak dan lahan siapa yang memiliki hasil yang sedikit tapi semuanya dibagi rata. Sistem pembagian hasil yang dibagi rata akan lebih menguntungkan pada pemilik lahan dengan luas yang sedikit dan untuk petani yang memiliki luas lahan yang banyak akan merasakan ketidakadilan.

Dengan ketidakjelasan letak lahan dan petani yang mengeluhkan pendapatan yang redah selama ini. Walaupun, petani mendapatkan hasilnya setiap bulan apakah petani sudah merasa puas dengan sistem pola bagi hasil 70% : 30% netto yang dilakukan oleh PT. MAR-KR serta hak dan kewajiban yang diterima oleh petani apakah sudah sesuai dengan kesepakatann antara pihak perusahaan dan petani ?. Timbulnya ketidakpuasan petani tentu akan memicu persoalan antara petani dan perusahaan yang melaksanakan kerjasama kemitraan sehingga kemitraan tidak sejalan sesuai dengan prinsip saling menguntungkan, saling menghargai, ketergantungan antara perusahaan dan petani.

Beranjak dari permasalahan yang diuraikan perlu dilakukan penelitian leih jauh tentang seberapa besar tingkat kepuasanoetani selama melakuka kerjasama kemitraan pola bagi hasil 70% / 30% netto denga PT. MAR-KR yang telah berdiri sejak tahu 2007. Disamping itu penelitian ini akan melihat hak dan kewajiban mana yang sudah dijalankan oleh PT. MAR-KR sesuai dengan harapan petani. Dengan demikian maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis tingkat kepuasan petai plasma terhadap pola kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang penting untuk ditingkatkan dan di pertahankan oleh perusahaan dalam menjaga keberlangsungan kemitraan perusahaan dengan petani plasma?
2. Bagaimana tingkat kepuasan petani plasma yang bermitra dengan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya?

C. Tujuan

1. Menganalisis atribut-atribut pelayanan mana yang penting untuk ditingkatkan dan dipertahankan oleh perusahaan dalam menjaga keberlangsungan kemitraan perusahaan dengan petani plasma.
2. Menganalisis tingkat kepuasan petani plasma terhadap pola kemitraan PT. Mitra Aneka Rezeki Kubu Raya.