BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer, yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Pada penelitian ini data primer meliputi data hasil penyebaran kuesioner kepada responden.

3.1.2 Data sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa studi kepustakaan, jurnal, skripsi, literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan, dan informasi dokumentasi lain yang dapat diambil melalui sistem *On-line* (*Internet*) atau majalah-majalah perekonomian.

3.2 Metode Pengumpulan Data

3.2.1 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Teknik kuesioner dalam penelitian ini digunakan sebagai pengumpul data primer. Kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan daftar

pertanyaan kepada responden dengan harapan akan memberi respon atas pertanyaan tersebut. Alasan digunakannya metode kuesioner adalah :

1. Kuesioner bisa digunakan untuk mengumpulkan data dalam waktu yang relatif singkat, walaupun jumlah responden banyak;

2. Memudahkan dalam menganalisa data, karena responden mendapatkan pertanyaan yang sama dan tidak perlu menginterprestasi.

3.2.2 Tabulasi Kuisioner Kepuasan Pelanggan

Tabulasi adalah proses menempatkan data dalam bentuk tabel dengan cara membuat tabel yang berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis. Tabel yang dibuat sebaiknya mampu meringkas semua data yang akan dianalisis. Pemisahan tabel akan menyulitkan peneliti dalam proses analisis data.

3.3 Sejarah PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik NegaraIndonesia di sektor perkebunan. Markas berlokasi di Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Peraturan Nomor 12 Tahun Pemerintah Tahun 1996, tanggal 14 Februari 1996 dan Akta oleh Harun Kamil, SH No.40 tanggal 11 Maret 1996. Perusahaan ini didirikan sebagai penggabungan dari PT Perkebunan X (Persero), PT Perkebunan XXXI (Persero), Proyek Pengembangan PT Perkebunan XI (Persero) di Kabupaten Lahat , dan Proyek Pengembangan PT Perkebunan XXIII (Persero) di Provinsi Bengkulu. . Sertifikat asli dari Asosiasi Notaris Harun Kamil, SH telah diubah menjadi Sertifikat Nomor 08, tanggal 11 Oktober 2002 oleh Notaris Sri Rahayu Hadi

Prasetyo, SH, dan selanjutnya disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor C - 20863 HT.01.04, tahun 2002, tanggal 25 25 Oktober 2002. Sertifikat itu kemudian lebih lanjut diubah menjadi Sertifikat Nomor 34, tanggal 13 Agustus 2008 oleh Notaris Nur Muhammad Dipo Nusantara Pua Upa, SH, dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Republik Indonesia, Nomor AHU - 55963.AH.01.02 tahun 2008, dan dengan perubahan Undang-Undang No 11, ayat (2) yang kemudian dimasukkan dalam Undang-Undang No 11 14 September 2009, sebagaimana diizinkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia, Republik Indonesia, Nomor AHU - AH . 01.10-18412 22 Oktober 2009.

Penggabungan tersebut perkebunan ke PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) telah meninggalkan catatan sejarah yang unik. Sebelum penggabungan ke PT Perkebunan Nusantara VII (Persero), PT Perkebunan X (Persero) adalah perusahaan milik negara yang beroperasi di agribisnis perkebunan di Lampung dan Sumatera Selatan Provinsi. PT Perkebunan X (Persero) berasal dari satu kawasan perkebunan kolonial Belanda yang terletak di Sumatera Selatan dan Lampung. Melalui proses nasionalisasi, real perkebunan disusul oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 1957.Perusahaan ini selanjutnya terkena beberapa kebijakan reorganizational dan restrukturisasi perusahaan pemerintah sebelum mentransformasikannya menjadi perusahaan terbatas pada tahun 1980.PT Perkebunan XXXI (Persero) catatan sejarah dibuat mengikuti kebijakan pemerintah dalam pengembangan industri gula di luar Pulau Jawa pada tahun 1978. Perusahaan perkebunan ini awalnya merupakan proyek pengembangan PT

Perkebunan XXI - XXII (Persero) dengan kantor pusatnya terletak di Surabaya. Pada 1989, perusahaan ini berubah menjadi badan hukum bertuliskan nama PT Perkebunan XXXI (Persero) dengan kantor pusatnya terletak di Palembang, Sumatera Selatan.Sementara itu, Proyek Pengembangan Perkebunan XI (Persero) di Kabupaten Lahat, memiliki kantor pusat di Jakarta dan Proyek Pengembangan PT Perkebunan XXIII (Persero) Bengkulu dengan headquaters yang terletak di Surabaya mengambil peran sebagai Inti - Rakyat Plantation Project sejak tahun 1980-an. Kontrol jarak ini, selain keras kondisi topografi yang diberikan yang menyebabkan biaya eksploitasi yang tinggi, dicegah dari mencapai efisiensi manajemen tinggi proyek yang pada gilirannya meninggalkan manajemen proyek dengan hasilyang kurang dioptimalkan. Saat ini , wilayah operasional Perseroan meliputi tiga provinsi yang terdiri dari 10 unit usaha di Provinsi Lampung, 14 unit usaha di Propinsi Sumatera Selatan, dan tiga unit usaha di Provinsi Bengkulu. Total luas konsesi Perseroan saat ini adalah 129,10 0,08 ha. Perusahaan ini awalnya didirikan untuk mengambil peran aktif dalam melaksanakan dan mendukung Program Pemerintah dalam pembangunan ekonomi dalam skema pembangunan nasional pada umumnya dan di sub sektor perkebunan khususnya.Semua ditujukan untuk melaksanakan operasi di agribisnis dan agro - industri dan manfaat dari sumber daya Perusahaan untuk menghasilkan kualitas tinggi dan kompetitif barang / jasa untuk mencapai dan mengejar keuntungan yang signifikan untuk meningkatkan nilai Perseroan melalui prinsip-prinsip perusahaan terbatas yang dapat diterima.

Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan Nusantara VII adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sektor perkebunan Indonesia. Perseroan berkantor pusat di Bandar Lampung, provinsi Lampung, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 1996 tanggal 14 Februari 1996 dan Akte Notaris tanggal 11 Maret 1996. PTPN VII (Persero) merupakan penggabungan dari PT Perkebunan X (Persero), PT Perkebunan XXXI (Persero), Proyek Pengembangan PT Perkebunan XI (Persero) di Kabupaten Lahat dan Proyek Pengembangan PT Perkebunan XXIII (Persero) di Propinsi Bengkulu.

Penggabungan sejumlah perkebunan ke dalam PTPN VII (Persero) memberikan catatan sejarah tersendiri. Sebelum bergabung menjadi PTPN VII (Persero), PT Perkebunan X (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang agribisnis perkebunan dengan wilayah kerja di Propinsi Lampung dan Sumatera Selatan. PT Perkebunan X (Persero) bermula dari sebuah perusahaan perkebunan milik Belanda yang terletak di Sumatera Selatan dan Lampung. Melalui proses nasionalisasi, perkebunan tersebut diambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia pada tahun 1957.

Perusahaan ini juga telah berjalan mengikuti berbagai bentuk kebijakan pemerintah di bidang reorganisasi dan restrukturisasi perusahaan sebelum akhirnya menjadi sebuah Perseroan Terbatas pada tahun 1980.Perjalanan sejarah PT Perkebunan XXXI (Persero) baru mulai terukir menyusul kebijakan pemerintah dalam pengembangan industri gula di luar Jawa pada tahun 1978.Perusahaan perkebunan ini pada awalnya merupakan proyek pengembangan PT Perkebunan XXI- XXII (Persero) yang berkantor pusat di Surabaya. Pada

tahun 1989 perusahaan ini ditetapkan menjadi badan usaha sendiri dengan nama PT Perkebunan XXXI (Persero) dengan kantor pusat di Palembang, Sumatera Selatan. Sementara itu Proyek Pengembangan PT Perkebunan XI (Persero) di Kabupaten Lahat, Sumatera Selatan yang berkantor pusat di Jakarta dan Proyek Pengembangan PT Perkebunan XXIII (Persero) Bengkulu yang berkantor pusat di Surabaya merupakan Proyek Perkebunan Inti Rakyat sejak tahun 1980-an.

Akte Pendirian Perusahaan oleh Notaris Harun Kamil,SH tersebut telah diubah dengan Akte Nomor 08 tanggal 11 Oktober 2002 oleh Notaris Sri Rahayu Hadi Prasetyo, SH, dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan HAM RI dengan Surat Nomor C-20863 HT.01.04 tahun 2002 tanggal 25 Oktober 2002. Akte pendirian tersebut diatas kemudian diubah dengan Akte Nomor 34 tanggal 13 Agustus 2008, oleh Notaris Nur Muhammad Dipo Nusantara Pua Upa, SH, dan telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-55963.AH.01.02. Tahun 2008, dan dengan adanya perubahan Pasal 11 ayat (12) yang dituangkan dalam Akta Nomor 11 tanggal 14 September 2010,disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-55963.AH.01.02. Tahun 2008.

3.3.1 Bidang Usaha

PT Perkebunan Nusantara VII (Pesero) bergerak di bidang usaha agribisnis perkebunan dengan komoditas karet, kelapa sawit, teh, dan tebu.Usaha ditumbuhkan dengan jalan mengembangkan usaha berbasis bisnis inti yang mengarah ke integrasi vertikal.

Tabel 3.1 Nama Komoditi Berserta Jenis

Komoditi	Produk Olahan
Karet	SIR 3CV, 3L, 3WF, SIR 10 DAN SIR 20 RSS I, II, III
Kelapa Sawit	Minyak Sawit, Inti Sawit Minyak Inti Sawit, Bungkil Inti Sawit
Tebu	Gula dan Tetes
Teh	MUTU : BOP, BOPF, PF, BT, BP, Dust MUTU II : BP-I, BT-II, PF-II, Dust-II

Sumber : PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

3.3.2 Jaringan Kerja Perseroan

Perseroan membudidayakan karet, kelapa sawit, tebu dan teh yang semuanya dikeloladengan teknologi modern, manajemen terpadu dan didukung sumberdaya manusia profesional terkait.Wilayah operasi Perseroan tersebar di Provinsi Lampung terdiri 2 Distrik (10 Unit Usaha), Provinsi Sumatera Selatan terdiri 2 Distrik (14 Unit Usaha), dan Provinsi Bengkulu terdiri 1 Distrik (3 Unit Usaha) dengan areal Tanaman Menghasilkan (TM) Inti seluas 77.200 ha, luas TBM (Tanaman Belum Menghasilkan) 12.701 ha dan luas TB/TU/TK (Tanaman Baru/Tanaman Ulang/Tanaman Konversi 3.031 ha. Luas kebun Inti seluruhnya 92.932 ha, di luar pengelolaan areal plasma/Tebu Rakyat seluas 54.438 Ha.

3.3.3 Kebun

Kebun yang dikelola oleh Perseroan meliputi kebun karet, kelapa sawit, teh dan tebu.Kecuali teh, kebun tersebut dikelola dengan menggunakan skema inti-

plasma.Dalam skema ini, Perseroan memiliki kebun inti, sedangkan masyarakat ikut berpartisipasi memiliki dan mengolah kebun plasma.

Tabel 3.2 Luas Kebun

Budidaya/Cultivation	Inti/Nucleus (ha)	Plasma/TR (ha)/ Smallholder/Community	Jumlah/Total
Karet/Rubber	34.955	20.699	55.654
Kelapa Sawit/Oil Palm	38.571	23.868	62.439
Teh/Tea	1.580	-	1.580
Tebu/Sugar Canes	17.826	9871	27.697
Jumlah/Total	92.932	54.438	147.370

Sumber: PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

3.3.4. Pengolahan

Hasil budidaya yang dikembangkan oleh Perseroan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan produk olahan bernilai tinggi untuk dipasarkan di dalam dan di luar negeri. Perseroan memiliki Pabrik Pengolahan kelapa sawit, inti sawit, karet, tebu dan teh dengan produk-produk sebagai berikut:

Tabel 3.3.Pengolahan Produksi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

Komoditas/Pabrik Commodities Mills	Produk Olahan Processed Products	Jumlah Pabrik Number of Mills	Kapasitas/Hri Capacity/Day
Karet/Rubber			
PPKR/Rubber I,ms	SIR 3 CV. 3L. 3WF SIR 10 dan SIR 20	7 4	130 Ton KK/Dried Rubber 115 Ton KK/Dried Rubber
Sheet	RSS I.II.III.CUTT.A	4	35 Ton KK/Dried Rubber
Latek Pekas/Thick latex	High amonia dan low ammonia	1	20 Ton KK/Dried Rubber
Kelapa Sait/Palm Oil			
PPKS/Palm Oil I,ms	Minyak sawit inti sawit/CPO-Palm kernel	7	276 Ton TBS/FFB
PPIS/Palm kernel Meal I,ms	Minyak I.S Bungki I.S/Palm Kernel Ox_2 palm kernel meal	2	150 Ton I.S/Palm kernel
Teh/Tea Orthodok/Orthodox	BOP, BOPF, PF, BOHEA, DUST		140 Ton The Pucuk Segar/Fresh ton Leaves
Tebu/Sugar Canes			
Gula/ugar	Gula dan tetes/Sugar and Molasses	2	11.000 Ton Tebu/Sugar Canes

Sumber: PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

3.3.5 Penjualan Hasil Jadi Komoditas

- Hasil jadi produk komoditas karet banyak diserap konsumen luar negeri (75%), dan sisanya (25%)untuk kebutuhan dalam negeri.

- Hasil jadi produk komoditas tebu (gula) hampir seluruhnya dilempar ke pasar dalam negeri.
- Hasil jadi produk komoditas sawit (CPO) hampir seluruhnya diserap pasar dalam negeri.
- 50% hasil jadi produk komoditas teh diserap konsumen dalam negeri, dan sisanya (50%) diekspor

Secara umum, hasil produksi Perseroan masih dalam bentuk bahan baku untuk olah lanjutan *(raw material)* dan memiliki banyak kompetitor baik perusahaan BUMN maupun perusahaan swasta.

3.4. Visi dan Misi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

3.4.1 Visi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

PT Perkebunan Nusantara VII (Persero) menjadi perusahaan agribisnis berbasis karet, kelapa sawit, teh dan tebu yang tangguh serta berkarakter global.

Tangguh

Memiliki daya saing yang prima, melalui peningkatan produktivitas, mutu, skala ekonomi usaha dan dukungan industri hilir.

Karakter Global

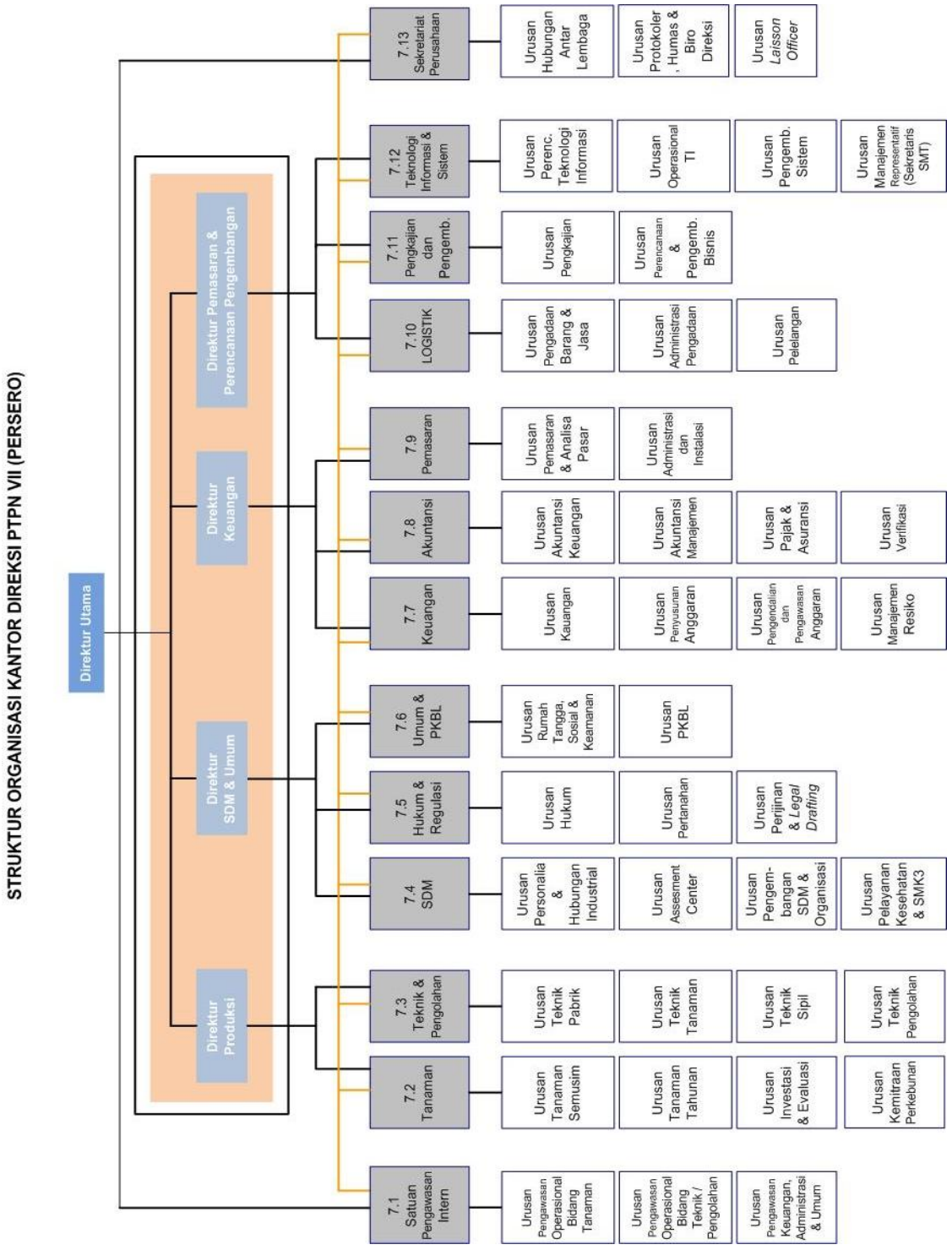
Mempunyai karakteristik perusahaan berkelas dunia dengan proses bisnis dan kinerja yang prima serta menghasilkan produk yang berstandar internasional.

3.4.2 Misi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

a. Menjalankan usaha perkebunan karet, kelapa sawit, teh, dan tebu dengan menggunakan teknologi budidaya dan proses pengolahan yang efektif serta ramah lingkungan
b. Mengembangkan usaha industri yang terintegrasi dengan bisnis inti (karet, kelapa sawit, teh dan tebu) dengan menggunakan teknologi terbarukan.
c. Mengembangkan sumber daya manusia yang berbasis kompetensi.
d. Membangun tata kelola usaha yang efektif.
e. Memelihara keseimbangan kepentingan stakeholders untuk mewujudkan daya saing guna menumbuh-kembangkan perusahaan.

3.5 Strukur Organisasi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)

Gambar Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)



Sumber : PT Perkebunan Nusantara VII (Persero)