

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DAN PEMILIK
MODAL DALAM SISTEM BAGI HASIL (*TESANG*) USAHA
TERNAK SAPI POTONG DI KECAMATAN TELLU
SIATTINGE KABUPATEN BONE**

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF
BREEDERS AND CAPITAL OWNERS IN IMPLEMENTING
THE RESULTS SHARING SYSTEM (*TESANG*) OF BEEF
CAFT LIVESTOCK BUSINESS IN TELLU SIATTINGE
SUBDISTRICT, BONE DISTRICT

**FIRDAYANTI
I012192003**



**PROGRAM STUDI MAGISTER
ILMU DAN TEKNOLOGI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

TESIS

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DAN PEMILIK MODAL DALAM SISTEM BAGI HASIL (*TESANG*) USAHA TERNAK SAPI POTONG DI KECAMATAN TELLU SIATTINGE KABUPATEN BONE

Disusun dan diajukan oleh

**FIRDAYANTI
I012192003**



**PROGRAM STUDI MAGISTER
ILMU DAN TEKNOLOGI PETERNAKAN
FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DAN PEMILIK MODAL
DALAM SISTEM BAGI HASIL (TESANG) USAHA TERNAK SAPI
POTONG DI KECAMATAN TELLU SIATTINGE KABUPATEN BONE****Disusun dan diajukan oleh****FIRDAYANTI****NIM : I012192003**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu dan Teknologi
Pernakan Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin
Pada Tanggal 6 Mei 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

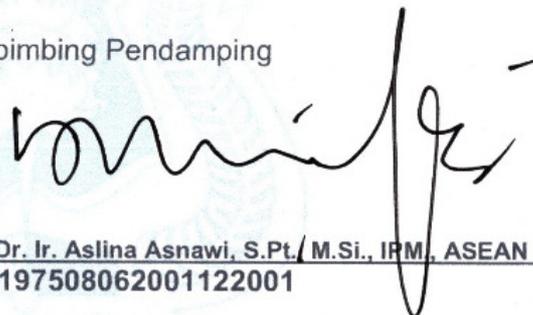
Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping



Dr. Syahdar Baba, S.Pt., M. Si
NIP. 197312172003121001



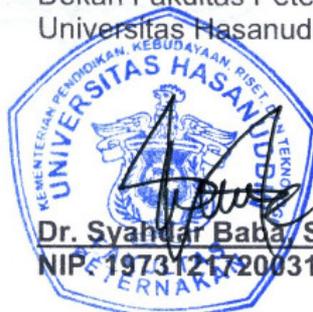
Prof. Dr. Ir. Aslina Asnawi, S.Pt./M.Si., IPM, ASEAN Eng
NIP. 197508062001122001

Ketua Program Studi
Ilmu dan Teknologi Peternakan,

Dekan Fakultas Peternakan
Universitas Hasanuddin



Prof. Dr. Ir. Ambo Ako, M. Sc
NIP. 196412311989031026



Dr. Syahdar Baba, S.Pt., M. Si
NIP. 197312172003121001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : FIRDAYANTI
NIM : I012192003
Program Studi : Ilmu dan Teknologi Peternakan
Jenjang : S2 (Magister)

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DAN PEMILIK MODAL
DALAM SISTEM BAGI HASIL (TESANG) USAHA TERNAK SAPI
POTONG DI KECAMATAN TELLU SIATTINGE KABUPATEN BONE**

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambil alihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan Tesis ini karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 6 Mei 2024
Yang menyatakan



Firdayanti

ABSTRAK

FIRDAYANTI. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak dan Pemilik Modal dalam Sistem Bagi Hasil (*Tesang*) Usaha Ternak Sapi Potong di Kecamatan Tellu Siattinge Kabupaten Bone (Dibimbing oleh **Syahdar Baba** dan **Aslina Asnawi**).

Peternakan sapi potong di beberapa daerah dilakukan dengan cara beternak sapi sendiri dan ada pula yang beternak sapi dengan sistem bagi hasil atau dalam budaya Bugis Makasar dikenal dengan istilah *tesang/teseng*. *Tesang* merupakan pola bagi hasil antara pemberi modal dan peternak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemilik modal (*ma'tesang*) dan peternak (*pa'tesang*) dalam menjalankan sistem bagi hasil dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak (*pa'tesang*) dalam menjalankan sistem bagi hasil. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data berupa tingkat kepentingan (ekspektasi) dan tingkat kinerja (realitas) yang dialami masing-masing peternak yang diukur berdasarkan dimensi dan indikator pengukuran tingkat kepuasan. Data dianalisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) serta regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan analisis IPA dan CSI diperoleh hasil tingkat kepuasan pemilik modal sebesar 85,57% dan peternak sebesar 80,21%. Adapun faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peternak (*pa'tesang*) dalam melakukan sistem bagi hasil (*tesang*) adalah kepuasan terhadap pendapatan yang diperoleh. Sehingga berdasarkan indeks kriteria yang telah ditentukan, tingkat kepuasan pemilik modal dan peternak berada pada skala Sangat Puas terhadap sistem bagi hasil. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan peternak dan pemilik modal sangat puas dalam melakukan *tesang*.

Kata Kunci: Pemilik Modal; Peternak; Tingkat Kepuasan; Sistem Bagi Hasil.

ABSTRACT

FIRDAYANTI. Analysis of The Level of Satisfaction of Breeders and Capital Owners in Implementing The Results Sharing System (*Tesang*) of Beef Cattle Livestock Business in Tellu Siattinge Subdistrict, Bone District (Supervised by **Syahdar Baba** dan **Aslina Asnawi**).

Beef cattle farming in some areas was done by raising their own cattle and there were also those who raised cattle using a profit-sharing system or in Bugis Makasar culture known as *tesang/teseng*. *Tesang* was a profit-sharing pattern between capital providers and breeders. This research aimed to determine the level of satisfaction of capital owners (*ma'tesang*) and breeders (*pa'tesang*) in running the profit-sharing system and to find out the factors that influenced the satisfaction of breeders (*pa'tesang*) in running the profit-sharing system. This research used a questionnaire to collect data in the form of the level of interest (expectations) and level of performance (reality) experienced by each breeder which was measured based on dimensions and indicators measuring the level of satisfaction. The data was analyzed using the IPA (Importance Performance Analysis) and CSI (Customer Satisfaction Index) methods as well as multiple linear regression using SPSS. The results of the research showed that based on the IPA and CSI analysis, the satisfaction level of capital owners was 85.57% and that of breeders was 80.21%. The factor that influenced the level of breeder satisfaction (*pa'tesang*) in implementing the profit-sharing system (*tesang*) was satisfaction with the income obtained. So that based on the predetermined criteria index, the level of satisfaction of capital owners and breeders was on the Very Satisfied scale with the profit-sharing system. Based on the research results, it could be concluded that overall breeders and capital owners were very satisfied with carrying out *tesang*.

Keywords: Capital Owner; Breeders; Satisfaction Level; *The Results Sharing System*.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT atas kasih karunia dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Salam dan shalawat kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, manusia paling mulia dan panutan bagi umat manusia. Tesis ini berjudul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK DAN PEMILIK MODAL DALAM SISTEM BAGI HASIL (TESANG) USAHA TERNAK SAPI POTONG DI KECAMATAN TELLU SIATTINGE KABUPATEN BONE”**, disusun sebagai tugas akhir untuk memperoleh gelar Magister Ilmu dan Teknologi Peternakan. Keberhasilan dalam penyusunan tesis ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu.

Pertama-tama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada bapak **Dr. Syahdar Baba, S.Pt., M.Si** dan ibu **Prof. Dr. Ir. Aslina Asnawi, S.Pt., M.Si., IPM., ASEAN Eng.** sebagai dosen pembimbing tesis yang telah meluangkan banyak waktu dan tenaga untuk membimbing, memberikan motivasi dan diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada **Prof. Dr. Ir. Tanrigiling Rasyid, M. Si., Prof. Dr. Ir. Hastang, M. Si, IPU**, dan **Prof. Dr. Ir. Sitti Nurani Sirajuddin, S. Pt, M. Si, IPU** selaku tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis dalam masa pengusulan penelitian tesis hingga pada pengujian tesis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua terkasih, bapak **Moh Risa** dan **Almh Muliati**, kepada suami terkasih **Wahyudi** dan anak tercinta **Zerina Alindya Wahyudi** yang tak henti-hentinya memberikan do'a, semangat dan dukungan baik materi maupun moril. Kepada saudari terkasih **Ani Oktavina** serta ipar dan sepupu, juga keluarga besar dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu namanya yang juga turut membantu dalam proses penulisan tesis ini.

Banyak pelajaran yang penulis peroleh selama penyusunan hingga terselesainya tesis ini. Hambatan dan masalah yang penulis hadapi selama penyusunan tesis ini merupakan tantangan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan studi. Dengan segala kerendahan hati, penulis persembahkan tesis ini kepada dunia pendidikan terutama dalam bidang peternakan. Penulis menyadari bahwa penulisan dalam tesis ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat memberi manfaat bagi kita semua.

Makassar, 6 Mei 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II	10
A. Sapi Potong	10
B. Sistem Bagi Hasil (<i>Tesang</i>).....	13
C. Konsep Kepuasan.....	19
D. Dimensi Mutu Pelayanan	23
E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	26
F. Hubungan antara Tingkat Kepuasan dengan Faktor yang Mempengaruhinya dalam Penerapan Sistem Bagi Hasil (<i>Tesang</i>).....	27
G. <i>Importance and Performance Analysis (IPA)</i>	30
H. <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
I. Penelitian Terdahulu	33
J. Kerangka Pemikiran	36
BAB III	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Materi Penelitian	38
Jenis penelitian	38
Populasi dan Sampel	39

Metode Pengumpulan data	42
Sumber data	42
Variabel yang diamati.....	43
Analisis Data	48
Tingkat Kepuasan	48
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	51
Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peternak dalam melakukan <i>tesang</i>	52
Definisi Operasional	54
BAB IV	57
A. Gambaran Umum Kecamatan Tellu Siatinge	57
Gambaran Umum Kelurahan Otting	60
Gambaran Umum Desa Itterung.....	60
B. Karakteristik Responden	60
Profil Peternak Sistem Bagi Hasil (<i>Pa'tesang</i>)	60
Profil Pemilik Modal Sistem Bagi Hasil (<i>Ma'tesang</i>).....	62
C. Tingkat Kepuasan Pemilik Modal (<i>Ma'tesang</i>) dalam melakukan Sistem Bagi Hasil Usaha Ternak Sapi Potong.....	66
D. Tingkat Kepuasan Peternak (<i>Pa'tesang</i>) dalam melakukan Sistem Bagi Hasil Usaha Ternak Sapi Potong	71
E. Tingkat Kepuasan Pemilik Modal (<i>Ma'tesang</i>) Dan Peternak (<i>Pa'tesang</i>) Dalam Melakukan Sistem Bagi Hasil (<i>Tesang</i>).....	80
F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Peternak Dalam Melakukan <i>Tesang</i>	82
Uji Hipotesis	82
BAB V	96
A. KESIMPULAN.....	96
B. SARAN	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Populasi Ternak Sapi Potong Kecamatan Tellu Siattinge.....	4
Tabel 2. Variabel Penelitian	43
Tabel 3. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja	48
Tabel 4. Rentang Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja.....	50
Tabel 5. Populasi Ternak Sapi Potong Kecamatan Tellu Siattinge.....	58
Tabel 6. Rumah Tangga Peternak Kecamatan Tellu Siattinge	59
Tabel 7. Profil Peternak Sistem Bagi Hasil (<i>Pa'tesang</i>).....	61
Tabel 8. Profil Pemilik Modal Sistem Bagi Hasil (<i>Ma'tesang</i>)	62
Tabel 9. Penilaian Tingkat Kinerja, Kepentingan dan Kesesuaian Pemilik Modal (<i>Ma'tesang</i>)	64
Tabel 10. Nilai CSI Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pemilik Modal.....	70
Tabel 11. Penilaian Tingkat Kinerja, Kepentingan dan Kesesuaian Peternak (<i>Pa'tesang</i>).....	73
Tabel 12. Nilai CSI Tingkat Kepentingan dan Kinerja Peternak	79
Tabel 13. Uji Simultan F Peternak	83
Tabel 14. Koefisien Regresi (Peternak)	85

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	31
Gambar 2. Kerangka Pemikiran	36
Gambar 3. Hasil Diagram Kartesius IPA Pemilik Modal (<i>Ma'tesang</i>).....	66
Gambar 4. Hasil Diagram Kartesius IPA Peternak (<i>Pa'tesang</i>)	75

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kueisioner Penelitian Peternak	102
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Pemilik Modal	107
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	110
Lampiran 4. Data Penelitian.....	112
Lampiran 5. Riwayat Hidup.....	118

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peternakan sapi potong adalah sebuah sumber daya yang menghasilkan bahan pangan berupa protein hewani yang memiliki nilai ekonomis tinggi. Sapi potong merupakan penyumbang utama dalam produksi daging merah di dalam negeri, sehingga peluang bisnis dalam mengembangkan usaha peternakan sapi potong ini sangat menjanjikan keuntungan yang besar. Selain mengandung nilai gizi khususnya sebagai sumber protein, daging sapi juga memiliki nilai ekonomis yang tinggi. Sudarmono & Sugeng (2008), mengatakan bahwa ternak sapi potong diakui sebagai salah satu penyumbang utama daging yang memiliki nilai ekonomis yang tinggi, dan memiliki peran yang sangat signifikan dalam kehidupan masyarakat..

Usaha pemeliharaan ternak sapi potong di beberapa daerah ada yang melakukan pemeliharaan dengan memelihara sendiri ternaknya dan ada pula memelihara ternak dengan sistem bagi hasil atau *tesang*. Sistem bagi hasil atau disebut juga sistem *tesang* merupakan salah satu alternatif untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan peternak. *Tesang* adalah sebuah bentuk pembagian hasil yang terjadi antara pemberi modal dan peternak. Dalam konteks ini, terdapat individu atau perusahaan yang menyediakan modal dalam bentuk sapi kepada petani atau peternak yang ingin melakukan pemeliharaan sapi tetapi kekurangan modal. Ketika modal

berupa ternak sapi diserahkan oleh pemilik modal kepada pihak yang ingin melakukan pemeliharaan sapi, terdapat perjanjian yang telah disepakati sebelumnya, di mana keuntungan akan dibagi sesuai dengan perjanjian tersebut. Kerjasama yang terjalin bergantung pada kepercayaan timbal balik, dengan kebanyakan peternak sapi dikenal dengan baik oleh investor atau diperkenalkan oleh kerabat mereka. Sistem pembagian hasil ini berlangsung sepanjang proses pra-produksi, produksi, hingga pemasaran, yang saling membutuhkan dan menguntungkan bagi pemilik modal dan peternak itu sendiri. (Sanjaya & Sudarwati, 2015).

Puspitasari (2014) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ternak sapi potong dengan sistem bagi hasil ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor kebutuhan dan faktor imbalan yang diterima memiliki pengaruh positif terhadap motivasi peternak melakukan ternak sapi dengan sistem bagi hasil (*tesang*).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mardiningsih, dkk. (2005) di Kabupaten Grobogan ditemukan bahwa pola pembagian hasil adalah 50% kepada peternak sapi dan 50% kepada pemilik sapi. Sehingga hal ini bukan hanya dapat meningkatkan pendapatan para peternak namun juga langsung berdampak pada pendapatan pemilik sapi.

Rifki (2018) mengemukakan hasil penelitiannya bahwa sistem bagi hasil yang dilaksanakan di Desa Klambir V Kebun adalah sistem bagi hasil dalam penggemukan sapi jantan dengan pembagian hasil 50:50. Hasilnya didapatkan bahwa ternyata pendapatan yang diterima pemilik modal dan

penggaduh (peternak) berbeda karena dalam usaha ini peternak penggaduh yang mengeluarkan biaya untuk pemeliharaan ternak sedangkan pemodal hanya memberikan sapi.

Provinsi Sulawesi Selatan menempati posisi ketiga setelah Provinsi Jawa Timur dan Jawa Tengah dengan jumlah ternak sapi potong terbesar di Indonesia. Populasi sapi potong di Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2020 berjumlah 1.431.533 ekor (BPS, 2020). Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu daerah di Indonesia yang menjadi penghasil ternak utama, terutama sapi potong, kambing, dan unggas. Potensi pengembangan peternakan sapi potong di Sulawesi Selatan sangat besar karena telah menjadi bagian dari warisan budaya turun temurun bagi masyarakat setempat.

Peternakan sapi di Sulawesi Selatan terdistribusi di seluruh Kabupaten/Kota, namun Pemerintah Daerah telah mengidentifikasi tiga Kabupaten sebagai pusat pengembangan ternak di wilayah tersebut. Kabupaten Bone diakui sebagai pusat pengembangan sapi besar, Kabupaten Jeneponto fokus pada pengembangan kambing, sedangkan Kabupaten Sidrap dianggap sebagai pusat pengembangan itik. Khusus untuk populasi ternak sapi potong di Kabupaten Bone menunjukkan populasi ternak sapi potong yang cukup tinggi yaitu 362.819 ekor atau 25.34% dari populasi sapi potong di Sulawesi Selatan (Disnak Kab. Bone, 2019).

Salah satu dari kecamatan yang menunjukkan populasi ternak yang cukup tinggi yaitu Kecamatan Tellu Siattinge sebanyak 11.203 ekor (Disnak Kab. Bone, 2019). Kecamatan Tellu Siattinge merupakan salah satu pusat utama peternakan sapi potong di wilayah kabupaten tersebut. Usaha peternakan sapi potong ini merupakan aktivitas yang banyak dilakukan oleh penduduk di Kecamatan Tellu Siattinge, terutama di Kelurahan Otting. Adapun populasi ternak sapi potong di Kecamatan Tellu Siattinge dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Populasi Ternak Sapi Potong Kecamatan Tellu Siattinge

No	Desa/Kelurahan	Sapi Potong (ekor)
1	Pada Idi	432
2	Palongki	640
3	Tajong	267
4	Ulo	185
5	Otting	825
6	Lanca	375
7	Lappae	325
8	Ajjalireng	328
9	Sijalling	675
10	Lea	39
11	Patangnga	780
12	Waji	1.125
13	Tokaseng	376
14	Itterung	1.167
15	Mattoanging	1.761
16	Lamuru	768
17	Pongka	15
	Jumlah	10.038

Sumber: Dinas Peternakan Kabupaten Bone, 2019

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa yang memiliki populasi terbesar ternak sapi potong yaitu Desa/Kelurahan Mattoanging, Itterung, Waji dan Otting. Sedangkan yang banyak melakukan sistem bagi hasil (*Tesang*) adalah Desa Itterung dan Kelurahan Otting. Sehingga hal itulah

yang mendasari peneliti memilih Desa Itterung dan Kelurahan Otting sebagai salah satu wilayah penelitian untuk mengetahui lebih jauh tingkat kepuasan peternak dalam menerapkan sistem bagi hasil (*Tesang*) dalam usaha ternak sapi potong.

Dari hasil survei awal yang telah dilaksanakan di Desa Itterung diperoleh data populasi sapi potong sebanyak 1.167 ekor yang terdiri dari 246 rumah tangga dengan skala kepemilikan ternak 1-5 ekor dan di Kelurahan Otting Kecamatan Tellu Siattinge Kabupaten Bone diperoleh data populasi sapi potong sebanyak 825 ekor yang terdiri dari 162 rumah tangga dengan skala kepemilikan ternak 1-5 ekor. Sebagian besar rumah tangga tersebut telah lama menjalankan sistem bagi hasil tradisional (*tesang*), bahkan sistem ini berjalan terus-menerus hingga sekarang karena menurut peternak yang ada Di Desa Itterung dan Kelurahan Otting dengan adanya sistem *tesang* ini sangat membantu perekonomian keluarga. Sistem bagi hasil *tesang* melibatkan kerjasama antara peternak (*pa'tesang*) dan pemilik modal (*ma'tesang*), di mana keduanya bekerja sama untuk mendapatkan keuntungan yang adil. Biasanya, pemilik modal menyediakan modal berupa uang atau ternak sapi kepada peternak, dan kemudian keuntungan dibagi berdasarkan kesepakatan bersama. *Ma'tesang* (pemilik modal) merupakan seseorang yang memiliki modal dalam hal ini sarana maupun finansial yang diharap dapat memberikan timbal hasil dengan mulai bisnis peternakan, namun tidak memiliki waktu maupun ilmu untuk beternak. Sehingga *ma'tesang* akan mencari individu yang memiliki

kapasitas baik waktu maupun ilmu dalam mengelola bisnis tersebut. Dalam pelaksanaan *tesang* guna mendukung keberhasilan tujuan dari *tesang* ini yaitu *ma'tesang* diharapkan dapat memenuhi kepuasan *pa'tesang* dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan *pa'tesang*.

Dalam praktek *tesang*, pelayanan menjadi aspek yang krusial. Ini disebabkan karena pelayanan langsung memengaruhi perasaan peternak, mengingat layanan tersebut merupakan interaksi langsung antara pemilik modal (*ma'tesang*) dan peternak (*pa'tesang*). Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan oleh pemilik modal kepada peternak harus senantiasa diperhatikan dan ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan peternak. Aktivitas pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan kelanjutan kerjasama, karena secara langsung berkaitan satu sama lain. Kotler (2008) menjelaskan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Oliver (2009) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, sehingga diartikan bahwa tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka peternak akan kecewa, sebaliknya apabila kinerja sesuai dengan harapan, peternak akan puas dan apabila

kinerja melebihi harapan maka peternak akan sangat puas. Sedangkan Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dari ketiga teori mengenai tingkat kepuasan peternak, teori Oliver (2009) dan teori Kotler (2019) yang peneliti gunakan sebagai dasar pengukuran tingkat kepuasan peternak dalam menerapkan sistem bagi hasil (*tesang*) yang ada Di Desa Itterung dan Kelurahan Otting Kecamatan Tellu Siattinge Kabupaten Bone. Hal ini didasari karena di Desa Itterung dan Kelurahan Otting tingkat kepuasan peternak yang menerapkan sistem bagi hasil dilihat dari segi kinerja/hasil ternak yang diperoleh serta kualitas pelayanan yang diterima oleh *ma'tesang*. Adapun layanan yang diterima oleh *ma'tesang* adalah layanan perawatan dari sapi potong miliknya yang langsung dilakukan oleh *pa'tesang* sehingga *ma'tesang* lebih bisa berhemat waktu dan tenaga. Peneliti juga tertarik melakukan penelitian tingkat kepuasan peternak ini karena keberhasilan suatu usaha peternakan dalam sistem bagi hasil (*tesang*) tergantung dari pelayanan yang diberikan pemilik modal kepada peternak dan pelayanan yang baik yaitu sesuai dengan yang diharapkan peternak. Terciptanya kepuasan akan memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, dan tentunya kepuasan akan tercipta apabila kinerja/hasil sesuai dengan harapan peternak. Hal inilah yang

melatarbelakangi adanya penelitian tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Peternak dan Pemilik Modal dalam Sistem Bagi Hasil (*Tesang*) Usaha Ternak Sapi Potong di Kecamatan Tellu Siattinge Kabupaten Bone” ini.

B. Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada konteks yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemilik modal (*ma'tesang*) dan peternak (*pa'tesang*) dalam sistem bagi hasil (*tesang*)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan peternak dalam sistem bagi hasil (*tesang*)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pemilik modal (*ma'tesang*) dan peternak (*pa'tesang*) dalam sistem bagi hasil (*tesang*).
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak (*pa'tesang*) dalam sistem bagi hasil (*tesang*).

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat bagi peternak, dalam rangka mengevaluasi kepuasan peternak dalam menjalankan sistem bagi hasil (*tesang*) dalam usaha peternakan sapi potong sehingga diperoleh hasil yang optimal.
2. Manfaat bagi pemerintah dan instansi terkait, yakni sebagai bahan

informasi bagi pemerintah dalam menentukan kebijaksanaan pembangunan di daerah pedesaan khususnya dalam melakukan sistem bagi hasil (*tesang*).

3. Manfaat bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran atau sumber informasi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sejenis atau bagi pihak yang membutuhkan.
4. Manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan yaitu menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu peternakan, serta sebagai salah satu acuan dalam penelitian lebih lanjut.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Sapi Potong

Sapi potong adalah jenis sapi yang dipelihara terutama untuk tujuan produksi daging, sehingga sering disebut sebagai sapi pedaging. Di Indonesia, sapi potong merupakan salah satu sumber utama penyediaan daging sapi. Daging sapi di Indonesia diperoleh dari tiga sumber utama: peternakan rakyat, peternakan komersial, dan impor. Peternakan rakyat memiliki peran sentral dalam penyediaan daging sapi, sehingga diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan jumlah dan produktivitas sapi potong. Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran peternakan rakyat sebagai penyedia daging sapi sangat signifikan. Profil usaha peternakan rakyat di Indonesia yaitu sebagian besar ternak dipelihara oleh peternak berskala kecil dengan lahan dan modal terbatas (Hastang, 2014).

Peternakan sapi potong adalah sektor dalam industri agribisnis yang melibatkan serangkaian kegiatan tidak hanya di level peternakan sendiri (*on farm*), tetapi juga mencakup aktivitas di hulu dan hilir sebagai bagian dari unit bisnis yang mendukungnya. Di tahap hulu, kegiatan seperti produksi bibit, pakan, dan perawatan kesehatan ternak sangat penting dalam mendukung produktivitas sapi potong yang optimal. Sementara itu, di tahap hilir, penanganan pasca panen memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan menambah nilai (*value added*) dari daging sapi. Kegiatan-kegiatan tersebut perlu dilakukan secara integritas agar terbentuk

sistem industri peternakan sapi potong yang kuat (Rianto dan Purbowati, 2009). Untuk mencapai efisiensi usaha yang tinggi di perlukan pengolahan usaha secara terintegrasi dari hulu hingga hilir serta terorientasi agribisnis dengan pola kemitraan, sehingga dapat memberikan keuntungan yang layak secara berkelanjutan (Pangaribuan dkk, 2016). Menurut Rusdiana dkk (2016), Peran ternak sapi potong dalam sistem pertanian di Indonesia adalah sangat kompleks, baik secara ekonomi maupun biologis. Ternak sapi potong telah dikenal sejak lama karena diharapkan kontribusinya dalam meningkatkan pendapatan petani dan mendukung pertumbuhan ekonomi di pedesaan.

Secara umum, sebagian besar peternakan di Indonesia didasarkan pada model peternakan rakyat yang memelihara sapi potong lokal. Sapi potong lokal di Indonesia dapat dibagi menjadi dua jenis: sapi potong lokal asli Indonesia dan sapi lokal yang berasal dari luar negeri. Sapi potong asli Indonesia merujuk pada sapi potong yang telah lama ada di Indonesia, seperti Sapi Bali (*Bos sondaicus*), sementara sapi lokal dari luar adalah jenis sapi potong yang berasal dari luar negeri tetapi telah lama dikembangbiakkan dan dipelihara di Indonesia, seperti Sapi Madura dan Sapi Sumba Ongole (Suhbi 2015). Secara keseluruhan sapi potong yang berkembang biak dan populer dari bangsa tropis di Indonesia terdiri dari beberapa jenis sapi potong seperti Sapi Bali, Sapi Madura, Sapi Ongole, dan Sapi American Brahman (Sudarmono dan Sugeng, 2008).

Menurut Rianto dan Purbowati (2009), bahwa tatalaksana dan cara pemeliharaan ternak yaitu pemeliharaan secara ekstensif, intensif, dan semi intensif:

1. Pemeliharaan secara ekstensif

Pemeliharaan sapi secara ekstensif biasanya dilakukan di daerah-daerah yang memiliki padang rumput luas seperti di Nusa Tenggara, Sulawesi Selatan, dan Aceh. Sapi dipelihara di padang penggembalaan sepanjang hari, namun pada malam hari mereka dikumpulkan di kandang terbuka yang diberi pagar. Pada sistem pemeliharaan ini, kandang hanya digunakan sebagai tempat perlindungan pada malam hari dan saat-saat istirahat, sementara pada siang hari sapi biasanya berkeliaran di padang penggembalaan. Bahkan terkadang, dalam sistem ini, kandang tidak tersedia sehingga sapi hanya dapat berlindung di bawah pohon yang tumbuh di padang penggembalaan tersebut.

2. Pemeliharaan secara intensif

Pemeliharaan secara intensif mengharuskan sapi dipelihara secara terus-menerus di dalam kandang dari awal hingga saat panen, sehingga kandang menjadi kebutuhan mutlak. Semua kebutuhan sapi, termasuk pakan dan air minum, disediakan oleh peternak. Aktivitas seperti memandikan sapi juga dilakukan di dalam kandang.

3. Pemeliharaan secara semi intensif

Pemeliharaan sapi secara semi intensif adalah gabungan dari metode pemeliharaan intensif dan ekstensif. Dalam sistem ini, terdapat kandang

sebagai tempat sapi berkumpul dan tempat penggembalaan di padang rumput untuk kegiatan pemeliharaan sapi.

B. Sistem Bagi Hasil (*Tesang*)

Dalam masyarakat Bugis yang mendiami sebagian besar wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, istilah untuk perjanjian bagi hasil ini sering disebut sebagai "*teseng*" atau "*tesang*". Meskipun istilahnya serupa di seluruh wilayah etnis Bugis, namun cara pelaksanaan dan bentuk perjanjiannya cenderung beragam. Variasi dalam pelaksanaan dan bentuk perjanjian bagi hasil ini tidak jarang dipengaruhi oleh pemahaman dan kebiasaan lokal yang berlaku di masyarakat setempat.

Mustara (1993) menyatakan bahwa *Teseng* adalah sebuah perjanjian yang mengikat antara pemilik tanah atau sawah dengan penggarap. Dalam kesepakatan ini, pemilik tanah memberikan izin kepada penggarap untuk mengolah tanah tersebut, dan hasilnya dibagi secara alami di antara mereka.

Menurut Marzuki (2019), Sistem bagi hasil melibatkan pembuatan perjanjian atau kemitraan usaha di mana pihak-pihak yang terlibat sepakat untuk berusaha bersama. Dalam kemitraan ini, terjadi kesepakatan mengenai pembagian keuntungan yang akan diperoleh oleh semua pihak yang terlibat. Pembagian hasil usaha ini harus sudah ditetapkan pada awal kontrak (akad). Besarnya porsi bagi hasil antara semua pihak ditentukan sesuai dengan kesepakatan bersama, dan harus didasarkan pada kerelaan dari setiap pihak tanpa ada unsur paksaan.

Hal ini didukung oleh upaya pemerintah dalam mewujudkan pembangunan di sektor peternakan dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Pertanian RI No.13 Tahun 2007 tentang kemitraan usaha peternakan dimana kemitraan usaha peternakan dapat dilakukan salah satunya yaitu pola sistem bagi hasil. Terjelaskan pula dalam regulasi lain yakni Pasal 17 ayat (1) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1967 tentang ketentuan pokok peternakan dan kesehatan hewan, peternakan berdasarkan bagi hasil adalah ketika pemilik ternak menyerahkan ternaknya kepada orang lain untuk dipelihara dan ditenakkan, dengan kesepakatan bahwa dalam waktu tertentu ternak tersebut akan dikembalikan dalam bentuk keturunannya atau bentuk lain yang disetujui oleh kedua belah pihak. Ternak yang diserahkan tersebut harus dipelihara selama minimal lima tahun untuk ternak besar, namun untuk ternak kecil jangka waktunya dapat disesuaikan lebih pendek.

Mosher dalam Tarigan (2010), Bagi hasil adalah bentuk kerjasama yang diatur oleh perjanjian yang mengatur pembagian hasil secara setara, misalnya 50%: 50%. Seringkali sistem ini dipilih karena kesulitan ekonomi atau kesulitan mendapatkan modal mendorong seseorang untuk menerima situasi dimana mereka bekerja pada lahan atau ternak yang tidak dimilikinya sendiri. Penggaduhan ternak merujuk pada kondisi dimana seseorang dapat memelihara ternak (sapi) yang diperoleh dari orang lain dengan aturan tertentu mengenai biaya dan pembagian hasilnya. Mereka yang memelihara ternak milik orang lain dengan sistem ini disebut sebagai

penggaduh atau peternak penggaduh, sedangkan di lain pihak adalah pemilik ternak yang umumnya secara kondisi telah mapan dan tidak memiliki waktu bahkan kemampuan memelihara ternak yang baik sehingga memutuskan untuk memberikan ternaknya untuk dipelihara oleh peternak lain (*pa'tesang*) sehingga ia tidak perlu lagi meluangkan waktu dan tenaga untuk beternak tetapi masih dapat memperoleh keuntungan beternak. Menurut Hukum Perjanjian Adat, perjanjian bagi hasil dalam peternakan umumnya mengalokasikan 50% untuk pemilik modal ternak dan 50% untuk peternak yang memelihara. Oleh karena itu, di masyarakat pedesaan dikenal istilah (*paroan/gadhuh*), dimana penyedia bibit ternak dan pemelihara masing-masing mendapatkan bagian yang sama, yaitu separuh dari anak dan/atau keuntungan lain yang dihasilkan.

Perjanjian bagi hasil dalam hukum adat adalah sebuah bentuk kerjasama yang telah lama ada dalam pertanian di Indonesia, dan memiliki nama khas sesuai dengan tempat asalnya, contohnya *Moro* di Jawa Tengah, *Nengah* di Periang, *Toyo* di Minahasa, *Perduana* di Sumatera, *Pao* di Rejang, dan *Tesang* di Sulawesi Selatan. Di kalangan masyarakat Bugis Makassar yang mendominasi sebagian besar wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, istilah yang digunakan untuk perjanjian bagi hasil ini adalah "*tesang/teseng*". Walaupun istilahnya sama di seluruh wilayah etnis Bugis Makassar, namun cara pelaksanaan dan bentuk perjanjiannya bervariasi. Variasi ini tidak lepas dari pemahaman dan kebiasaan yang

berlaku di masyarakat setempat. Adapun unsur-unsur penting dalam aktivitas *tesang* yakni:

1. Sapi adalah binatang yang dipelihara oleh peternak dengan bantuan dari pemilik, melalui penerapan sistem bagi hasil.
2. Pemilik modal (*ma'tesang*) adalah individu yang memiliki sapi dan memberikannya kepada peternak karena tidak memiliki waktu untuk merawatnya sendiri.
3. Peternak (*pa'tesang*) adalah individu yang dipercayai oleh pemilik modal untuk merawat dan mengelola ternaknya, yakni sapi.
4. Sistem merujuk pada metode atau cara yang digunakan oleh pemilik dan peternak sapi untuk melaksanakan pembagian hasil.
5. Pelaksanaan Sistem Bagi Hasil mengacu pada pembagian hasil yang telah dihasilkan oleh peternak kepada pemilik sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
6. Manfaat adalah dampak positif yang diperoleh oleh peternak dari partisipasinya dalam sistem bagi hasil.
7. Keuntungan adalah kepuasan dari pendapatan yang diperoleh melalui pembagian hasil antara pemilik dan peternak.

Tesang atau sistem bagi hasil merupakan salah satu kelembagaan lokal yang ada di beberapa daerah, khususnya di Sulawesi Selatan. Sistem *Tesang* ini terjadi apabila ada kesepakatan antara pemilik modal (*ma'tesang*) dan peternak (*pa'tesang*). Namun, sangat berbeda dengan sistem kerjasama pemerintah dan sistem kemitraan lainnya. Sistem bagi

hasil *teseng* tidak terjadi perjanjian tertulis atau kata lain tidak adanya hitam di atas putih (Zainabriani dkk, 2015).

Hasil penelitian Rohani, dkk, (2013) menyatakan bahwa sistem bagi hasil *tesang* merupakan konsep pembagian hasil yang mudah dimengerti dan diterapkan karena tidak hanya simpel dalam penerapannya tanpa persyaratan yang rumit, tetapi juga telah diakui secara luas oleh masyarakat lokal sebagai bagian integral dari kegiatan peternakan. Sistem ini umum dilakukan karena dianggap menguntungkan baik bagi pemilik ternak maupun peternak, tanpa memerlukan persyaratan yang kompleks seperti sistem yang diterapkan oleh pemerintah. Konsep ini didasarkan pada kepercayaan antara pemilik ternak dan orang yang merawatnya.

Puspitasari (2004) menyatakan bahwa ciri-ciri sistem bagi hasil adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada dokumen tertulis yang disusun, hanya berdasarkan kesepakatan lisan tanpa pembuatan akta perjanjian.
2. Tidak diperlukan bantuan atau persetujuan dari Kepala Desa atau Lurah.
3. Umumnya memiliki jangka waktu yang relatif singkat, mungkin berakhir setelah panen.
4. Jika terjadi peralihan kepemilikan dari pemilik ke pihak lain, seperti penjualan atau gadai, hak penggarap tidak terhapus.

5. Penggarap dianggap sebagai pemilik tanaman yang tumbuh di tanah yang dia garap, dengan kewajiban untuk menyerahkan sebagian dari hasil panen tersebut.
6. Pembagian masing-masing pihak ditentukan berdasarkan perbandingan tertentu, misalnya 1:1 jika pemilik tanah menyediakan bibit, pupuk, dan obat-obatan, dan 2:1 jika dia hanya menunggu hasil tanpa kontribusi aktif dalam pemeliharaan.

Pemerintah dalam mewujudkan pembangunan di sektor peternakan dengan mengeluarkan kebijakan yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun (1960) ini disebut penggarap, berdasarkan perjanjian dimana penggarap diperkenankan oleh pemilik tersebut untuk menyelenggarakan usaha pertanian di atas tanah pemilik, dengan pembagiannya antara kedua belah pihak.

Pengertian ini ditempatkan sejajar dengan beberapa istilah yang lain, ini termasuk semuanya dalam suatu perangkat pengertian yang dalam Undang-Undang ini diberi titel arti beberapa istilah. Adapun istilah yang yang dimaksud dalam undang-undang tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Tanah adalah lahan yang umumnya digunakan untuk menanam tanaman pangan.
- b. Pemilik adalah individu atau entitas hukum yang memiliki hak kepemilikan atas tanah.
- c. Perjanjian bagi hasil merupakan kesepakatan antara pemilik tanah dan penggarap mengenai pembagian hasil dari usaha pertanian.

- d. Hasil tanah merujuk pada produk pertanian yang dihasilkan oleh penggarap, yang termasuk dalam perjanjian bagi hasil setelah dikurangi biaya untuk bibit, pupuk, hewan ternak, serta biaya penanaman dan panen.
- e. Petani adalah seseorang, baik yang memiliki lahan pertanian maupun yang tidak, yang mata pencahariannya utamanya adalah berkecimpung dalam usaha pertanian.

Dapat dilihat bahwa Undang-Undang No. 2 Tahun 1960 dalam Pasal 1 tersebut di atas telah menyatakan bahwa perjanjian dengan nama apapun juga antara pemilik dan penggarap disebut perjanjian bagi hasil.

C. Konsep Kepuasan

Pada dasarnya, kepuasan adalah hal yang bersifat pribadi, dimana setiap individu akan merasakan kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang diyakini oleh mereka. Hal ini disebabkan oleh perbedaan antara satu individu dengan individu lainnya, dimana semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan mereka, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan, sebagai rangkaian perasaan, bersifat dinamis dan dapat berubah-ubah seiring waktu dan tempat yang berbeda. Sifat lingkungan seseorang mempengaruhi perasaan didalam pekerjaan (Firwiyanto, 2008).

Kusuma (2018) menyatakan bahwa konsumen membentuk harapan-nilai dan bertindak sesuai dengan itu, dan kenyataannya, penawaran yang memenuhi harapan-nilai tersebut akan memengaruhi tingkat kepuasan dan

kemungkinan mereka untuk membeli kembali. Konsumen akan cenderung loyal terhadap perusahaan yang dianggapnya memberikan nilai yang tinggi sesuai dengan harapan mereka. Nilai yang diterima oleh konsumen (*customer delivered value*) adalah selisih antara total nilai yang diperoleh oleh konsumen dan total biaya yang dikeluarkan oleh konsumen. Kepuasan konsumen merupakan hasil evaluasi setelah pembelian, dimana alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui harapan konsumen, sementara ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak sesuai dengan harapan.

Sumarwan (2003) menerangkan teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen didasarkan pada model diskonfirmasi ekspektasi, yang menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen tergantung pada perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan pengalaman nyata yang mereka dapatkan dari produk atau jasa tersebut. Harapan konsumen saat pembelian sebenarnya mencakup evaluasi tentang kinerja produk (*product performance*).

Ritonga (2010) menyatakan bahwa terdapat 5 elemen dalam kepuasan konsumen yaitu:

1. Expectations

Sebelum konsumen melakukan pembelian, mereka telah membentuk harapan terhadap barang atau jasa tersebut. Saat melakukan pembelian, mereka mengharapkan agar barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan, dan keyakinan mereka. Kejadian di mana barang atau

jasa tersebut sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan rasa kepuasan bagi konsumen.

2. Performance

Pengalaman konsumen terhadap kinerja nyata barang atau jasa saat digunakan tidak dipengaruhi oleh harapan mereka. Apabila kinerja nyata barang atau jasa tersebut memuaskan, maka konsumen akan merasa puas.

3. Comparison

Ini dilakukan dengan membandingkan harapan tentang kinerja barang atau jasa sebelum pembelian dengan persepsi tentang kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas jika harapan mereka sebelum pembelian terpenuhi atau bahkan melebihi persepsi mereka tentang kinerja aktual produk.

4. Confirmation/disconfirmation

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka menggunakan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi ketika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya, *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas saat terjadi *confirmation* atau *disconfirmation*.

Sumarwan (2003) menyatakan bahwa teori yang menguraikan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah model pengharapan-*disconfirmation*. Model ini mengindikasikan bahwa kepuasan dan

ketidakpuasan konsumen ditentukan oleh perbandingan antara harapan mereka dengan pengalaman aktual mereka. Saat membeli produk, konsumen membentuk harapan tentang kinerja produk tersebut (*product performance*). Produk akan berfungsi sebagai berikut:

1. Jika produk berkinerja lebih baik dari yang diharapkan, disebut sebagai diskonfirmasi positif, dan ini akan membuat konsumen merasa puas.
2. Jika produk berkinerja sesuai dengan harapan, ini disebut sebagai diskonfirmasi sederhana. Meskipun produk tersebut tidak mengecewakan, namun juga tidak memberikan kepuasan yang signifikan, sehingga konsumen memiliki perasaan netral.
3. Jika produk berkinerja lebih buruk dari yang diharapkan, disebut sebagai diskonfirmasi negatif. Ini menyebabkan kekecewaan konsumen karena produk tidak memenuhi harapan, sehingga konsumen merasa tidak puas..

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah aspek kualitas layanan karena konsumen membentuk harapan tentang bagaimana layanan seharusnya diberikan (*performance expectation*). Harapan ini merupakan standar kualitas yang akan dibandingkan dengan kinerja atau kualitas layanan yang sebenarnya dirasakan oleh konsumen (*actual performance*). Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, konsumen akan menilai berbagai atribut yang ditawarkan oleh perusahaan (Kusuma, 2018).

D. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Kusuma (2018), jasa adalah produk yang disediakan namun bersifat tidak berwujud dan tidak memiliki ketahanan jangka panjang. Kondisi ini merupakan salah satu dari beberapa karakteristik jasa. Empat karakteristik utama mutu pelayanan jasa yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa memiliki sifat *intangibility*, yang membuatnya sulit untuk didefinisikan karena jasa tidak dapat disaksikan, dirasakan, atau disentuh, karena jasa merupakan tindakan atau kinerja (*performance*) yang dilakukan.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa tidak terlepas dari penyedia jasanya, sehingga jasa dan saluran distribusinya tidak dapat dipisahkan. Biasanya, jasa dijual terlebih dahulu sebelum diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan.

3. Heterogenitas (beraneka ragam)

Jasa memiliki beragam jenis karena sifatnya yang menghasilkan *standard output*, yang berarti bahwa jasa dapat sangat beragam dalam bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut disediakan. Ada beberapa faktor yang menyebabkan keragaman dalam jasa, seperti keterlibatan atau partisipasi konsumen selama penyampaian jasa, motivasi atau moral karyawan dalam melayani konsumen, dan beban kerja perusahaan. Keanekaragaman dalam jasa

mendorong perusahaan untuk mengelola saluran distribusi secara efektif untuk mencapai standar layanan yang diperlukan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak melibatkan persediaan atau penyimpanan produk yang dihasilkan. Jika tidak digunakan, maka jasa tersebut menjadi tidak berlaku atau tidak dapat digunakan lagi.

Supranto (2001) menyatakan bahwa mutu merupakan aspek yang harus diperhatikan secara cermat oleh penyedia jasa. Penerapan mutu sebagai atribut dari hasil produk atau kinerja adalah elemen yang paling vital dalam strategi perusahaan untuk mencapai keunggulan yang berkelanjutan, baik sebagai pionir di pasar maupun dalam strategi pertumbuhan yang berkesinambungan.

Zeithmal dan Bitner (2006) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang dijanjikan kepada pelanggan.
- 2) *Responsiveness*, adalah responsifnya karyawan dalam membantu pelanggan dengan cepat dan sigap. Ini mencakup kecepatan dalam menangani transaksi pelanggan, responsifitas dalam merespon kebutuhan pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
- 3) *Assurance*, melibatkan kemampuan karyawan dalam memiliki pengetahuan yang tepat tentang produk, keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan layanan, keahlian dalam

memberikan informasi, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini merupakan gabungan dari aspek-aspek berikut.

- a. Kompetensi (*competence*), yaitu keahlian dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melaksanakan pelayanan.
 - b. Kesopanan (*courtesy*), mencakup aspek keramahan, perhatian, dan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan.
 - c. Kredibilitas (*credibility*), meliputi segala hal yang berkaitan dengan keandalan perusahaan yang dipercayai.
 - d. Keamanan (*security*), mencakup semua aspek yang terkait dengan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman kepada pelanggan.
- 4) *Empathy*, yaitu perhatian individual terhadap pelanggan mencakup aksesibilitas perusahaan yang mudah dihubungi, kemampuan karyawan untuk berinteraksi dengan pelanggan, dan upaya perusahaan dalam memahami keinginan serta kebutuhan pelanggannya. Dimensi *Empathy* ini merupakan gabungan dari dimensi berikut.
- a. Akses (*accessibility*), mencakup kemudahan dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perusahaan.
 - b. Komunikasi (*communication*), merupakan kemampuan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau menerima umpan balik dari pelanggan.

- c. Pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*), meliputi upaya perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan.
- 5) *Tangibles*, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, dan kelengkapan peralatan komunikasi.

Pengukuran tingkat kepuasan anggota dilakukan dengan dua cara yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan penghitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Umar (2005) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen ada dua, yaitu:

1. Kualitas produk adalah atribut dan karakteristik dari barang dan jasa yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diungkapkan maupun yang tersirat.
2. Layanan meliputi proses penjualan dan layanan pascapenjualan. Proses penjualan mencakup rangkaian tindakan yang mencerminkan sikap konsumen terhadap perusahaan, produk, dan tingkat kepuasan yang diharapkan. Sedangkan layanan pascapenjualan melibatkan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Ada lima faktor dalam menentukan kepuasan menurut pendapat Lupiyodi (2001) yaitu sebagai berikut:

1. Mutu produk, dimana kepuasan konsumen tergantung pada kualitas produk yang mereka gunakan.
2. Mutu layanan atau jasa, dimana kepuasan konsumen terkait dengan pelayanan yang diterima yang sesuai dengan harapan mereka.
3. Aspek emosional, dimana kepuasan konsumen terkait dengan perasaan bangga dan keyakinan mereka ketika menggunakan produk dari merek tertentu yang dianggap memberikan kepuasan lebih.
4. Harga, dimana produk dengan kualitas serupa namun dengan harga yang lebih terjangkau cenderung memberikan nilai tambah kepada konsumen.
5. Efisiensi biaya, dimana konsumen cenderung merasa puas jika mereka tidak harus mengeluarkan biaya tambahan atau menghabiskan waktu yang berlebihan untuk mendapatkan produk atau layanan.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, biaya, mutu produk dan pelayanannya.

F. Hubungan antara Tingkat Kepuasan dengan Faktor yang Mempengaruhinya dalam Penerapan Sistem Bagi Hasil (*Tesang*)

Hubungan antara tingkat kepuasan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan seperti umur, tingkat pendidikan, pengalaman beternak, dan kepuasan jumlah terhadap pendapatan yang

diperoleh peternak berkorelasi positif terhadap sistem bagi hasil (*tesang*) peternak terhadap pemilik modal.

Semakin tinggi umur peternak maka semakin banyak jumlah ternak yang dimilikinya dan semakin banyak pula pengalaman beternak yang dimiliki. Hal ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan peternak karena akan berpengaruh terhadap jumlah pendapatan yang diterima. Arisani (2001) dalam penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara usia peternak dan jumlah ternak yang dimilikinya. Ini disebabkan oleh akumulasi pengalaman yang didapat peternak seiring bertambahnya usia, yang kemungkinan besar berkontribusi pada peningkatan pendapatan dan kapasitas untuk mengelola lebih banyak ternak. Yuliandri dkk (2019) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kisaran umur produktif peternak antara 35-45 tahun. Otampi et al. (2017) menyatakan bahwa usia produktif berkisar antara 15-64 tahun, sementara usia non-produktif adalah 65 tahun ke atas. Produktivitas seseorang dalam pekerjaan dipengaruhi oleh usia, di mana usia yang lebih muda atau dalam kisaran usia produktif cenderung lebih produktif dalam melakukan pekerjaan.. Lestariningsih et al. (2006) menyatakan bahwa semakin tua umur peternak maka kemampuan peternak untuk melakukan pekerjaan akan semakin menurun.

Semakin tinggi tingkat pendidikan peternak maka akan semakin tinggi pula jumlah ternak yang akan diperoleh. Tentunya akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan peternak dalam sistem bagi hasil (*tesang*)

kepada pemilik modal. Luanmase et al. (2011) mengemukakan bahwa tingkat pendidikan menunjukkan kemampuan seseorang untuk menerima inovasi. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin mudah bagi mereka untuk menerima informasi baru terkait dengan usaha peternakan, baik dalam hal peningkatan produksi maupun pengelolaannya. Mulyawati et al. (2016) menyatakan bahwa tingkat pendidikan memiliki dampak signifikan terhadap kemampuan peternak dalam mengadopsi inovasi dalam kegiatan peternakan. Tingkat pendidikan peternak memengaruhi cara berpikir, kemampuan belajar, dan tingkat kecerdasan mereka.

Semakin lama pengalaman beternak maka semakin memudahkan peternak dalam pengambilan keputusan dalam pengelolaan usaha peternakannya dan usaha ternaknya akan menjadi lebih baik. Hal ini berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan peternak karena pemilik modal tidak akan merasa khawatir menitipkan ternaknya kepada peternak yang sudah memiliki pengalaman beternak. Menurut Hendaro (2000) dalam penelitiannya bahwa semakin lama pengalaman beternak maka semakin banyak pula pengetahuan mengenai proses pengelolaan sehingga akan berpengaruh nyata terhadap pendapatan yang didapatkan dari usaha ternak tersebut. Pengalaman beternak juga umumnya diperoleh dari orang tuanya atau sudah turun temurun. Setianti et al. (2015) yang menyatakan bahwa sebagian besar pengetahuan tentang beternak diperoleh secara turun-temurun dari generasi sebelumnya, khususnya dari orang tua. Pengalaman bertani ini berpengaruh pada keterampilan peternak dalam

menangani berbagai tantangan yang muncul dalam kegiatan beternak. Semakin lama pengalaman tersebut, semakin baik pula keterampilan peternak dalam menjalankan usahanya.

Kepuasan jumlah terhadap pendapatan yang diperoleh peternak berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan. Hal ini tentunya tidak lepas dari kelima faktor umum yaitu faktor umur, tingkat pendidikan, pengalaman beternak, kualitas ternak sapi dan kualitas pelayanan. Semakin baik kelima faktor tersebut maka semakin baik pula jumlah terhadap pendapatan yang diperoleh, tentunya tingkat kepuasan peternak akan sangat baik pula.

G. *Importance and Performance Analysis (IPA)*

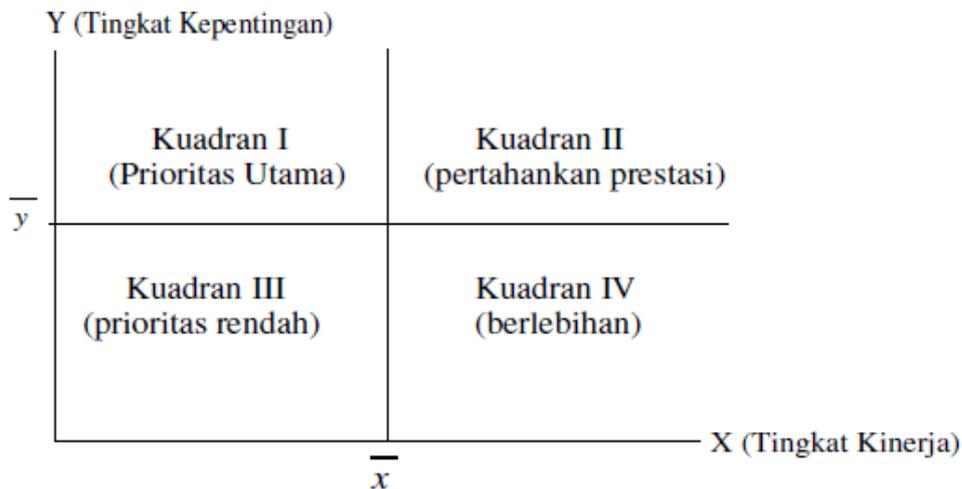
Menurut Bacon (2003), *Importance Performance Analysis* merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana kepentingan dan kinerja suatu atribut pelayanan dipandang penting oleh seseorang, dengan tujuan mengukur kepuasan terhadap layanan jasa. Metode ini umumnya digunakan untuk menilai kepuasan konsumen terhadap berbagai aspek produk atau layanan suatu perusahaan. Dengan modifikasi tertentu, pendekatan ini dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap berbagai hal lainnya peternak dalam system bagi hasil (*tesang*). Tingkat kepentingan mencerminkan seberapa signifikan suatu atribut peternakan bagi peternak atau seberapa besar harapannya terhadap kinerja atribut tersebut. Sementara itu, tingkat kinerja mencerminkan kinerja aktual atribut yang dipersepsikan oleh responden. Tingkat kinerja ini sangat terkait

dengan penilaian yang dilakukan oleh responden.

Penilaian *IPA* digambarkan oleh dua variabel yaitu X (tingkat kinerja) dan Y (tingkat kepentingan). Hasil perhitungan ditampilkan dalam diagram kartesius sebagai skor penilaian rata-rata. Skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu x, sedangkan skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan (Y) menunjukkan posisi atribut pada sumbu y (Bacon, 2003).

Diagram Kartesius digunakan untuk mengilustrasikan hubungan antara tingkat kinerja produk dan tingkat kepentingan responden. Terdapat empat kuadran dalam diagram Kartesius yang mewakili kombinasi tingkat kinerja dan kepentingan. Kuadran I menunjukkan prioritas utama, di mana atribut dengan tingkat kinerja tinggi dan kepentingan tinggi menjadi fokus utama. Kuadran II menunjukkan pertahankan prestasi, di mana atribut dengan tingkat kinerja tinggi tetapi kepentingan rendah perlu dipertahankan. Kuadran III menunjukkan prioritas rendah, di mana atribut dengan tingkat kinerja rendah dan kepentingan rendah dianggap memiliki prioritas yang lebih rendah. Kuadran IV menunjukkan berlebihan, di mana atribut dengan tingkat kinerja rendah tetapi kepentingan tinggi perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan.

Gambar 1. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja



Sumber: (Rangkuti,2006)

Keterangan:

Kuadran I (prioritas utama) = Atribut yang terletak dalam kuadran ini dianggap penting oleh konsumen, namun saat ini belum mencapai tingkat kepuasan yang memadai. Oleh karena itu, manajemen perlu memberikan perhatian khusus dan alokasi sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja atribut-atribut tersebut. Atribut dalam kuadran ini menjadi prioritas untuk ditingkatkan.

Kuadran II (pertahankan prestasi) = Atribut yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai pendukung kepuasan konsumen, sehingga manajemen harus memastikan agar kinerja institusi tetap mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran III (prioritas rendah) = Atribut yang terletak dalam kuadran ini memiliki tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting

bagi konsumen. Oleh karena itu, manajemen tidak perlu memberikan prioritas atau perhatian berlebihan pada atribut-atribut tersebut.

Kuadran IV (berlebihan) = Atribut yang terletak dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting, sehingga manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan atribut-atribut tersebut ke atribut lain yang memiliki prioritas penanganan yang lebih tinggi dan masih membutuhkan peningkatan.

H. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) merupakan alat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan atau peternak dengan mempertimbangkan berbagai atribut tertentu (Sisilia, 2009). Ia juga menyebutkan bahwa atribut yang dievaluasi dapat bervariasi tergantung pada industri, perusahaan, atau objek penelitian yang sedang diteliti. Output dari CSI adalah persentase kepuasan keseluruhan peternak berdasarkan pada atribut-atribut pelayanan yang telah dinilai.

I. Penelitian Terdahulu

Setiawati (2011) melakukan penelitian tentang “Evaluasi Kepuasan Peternak Sapi Perah di Koperasi Aneka Usaha Mitra (KAUM) Mandiri terhadap Penggunaan Pakan Cargill”. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak terhadap penggunaan pakan Cargill tergolong dalam kategori sangat puas, dengan skor mencapai 0,791 atau 79,1%. Hal ini

menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kinerja pakan Cargill sesuai dengan harapan peternak.

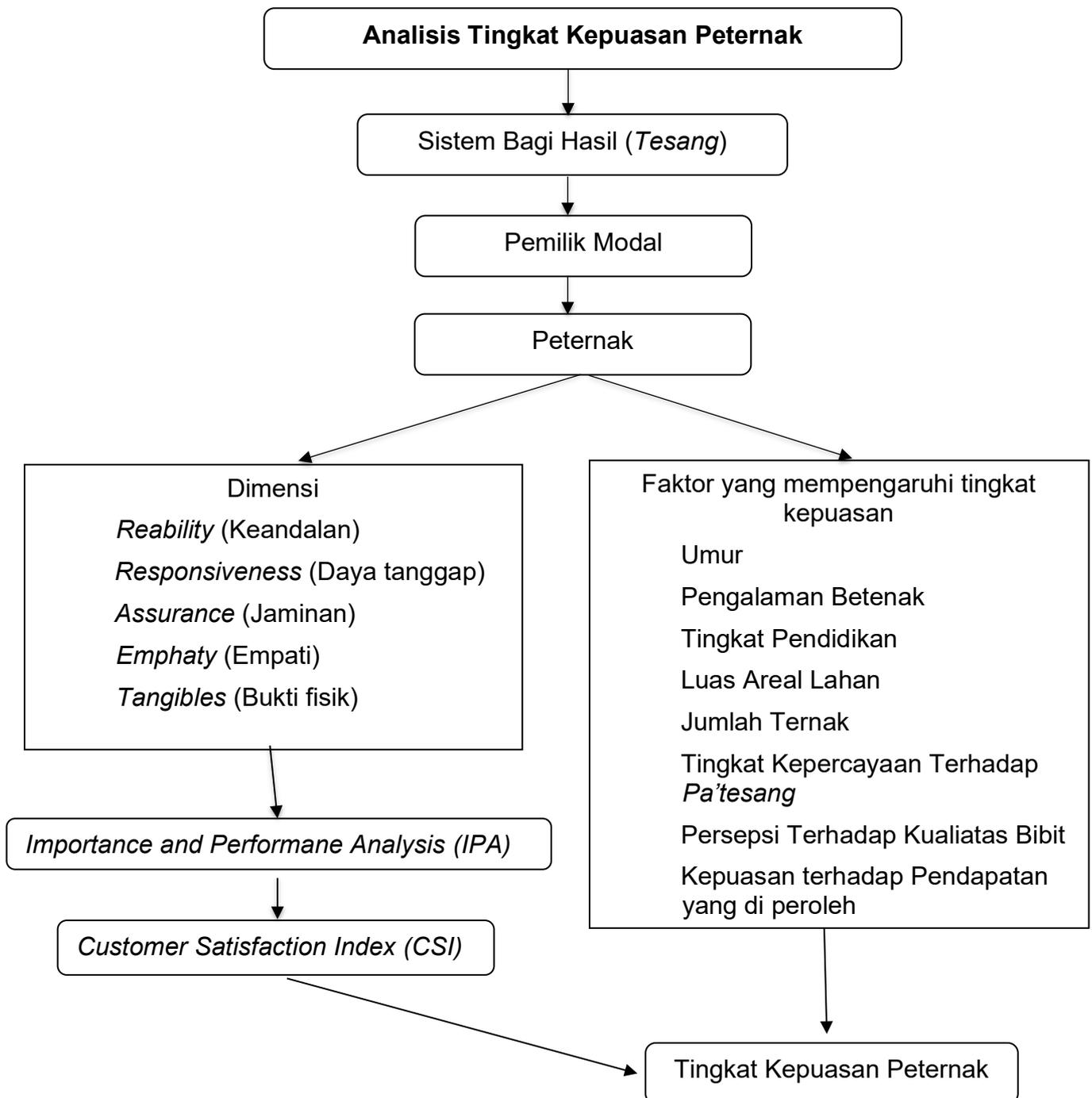
Panjaitan (2009) melakukan penelitian tentang “Evaluasi Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan di Koperasi Unit Desa Mandiri Cipanas”. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis rata-rata, dan uji *Wilcoxon*. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang perlu diperbaiki terutama berada pada dimensi *tangible*, seperti ketersediaan media informasi koperasi. Oleh karena itu, disarankan agar koperasi menyediakan media informasi yang lebih mutakhir kepada anggota secara rutin, misalnya dengan memberikan majalah koperasi. Selain itu, pada dimensi *reliability* dan *assurance*, anggota tidak puas dengan pelayanan terkait bantuan modal dan pembayaran penjualan susu yang lambat.

Amrul (2009) melakukan penelitian tentang “Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan di Koperasi Unit Desa Mandiri Cipanas”. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi anggota terhadap kinerja pelayanan KUD Giri Tani belum dapat memenuhi tingkat kepentingan atribut. Atribut yang menjadi prioritas utama adalah kecepatan menanggapi keluhan, kualitas konsentrat, terapi ternak, penyediaan obat-obatan, dan jasa inseminasi buatan. Namun, beberapa atribut pelayanan yang dapat dipertahankan meliputi keramahan pengurus, koneksi anggota dengan

Industri Pengolahan Susu (IPS), penetapan harga susu, dan pengujian kualitas susu. Tingkat kesesuaian responden terhadap atribut tertinggi ditemukan pada atribut Waktu Ketersediaan Konsentrat, sedangkan tingkat kesesuaian atribut terendah ditemukan pada atribut Bantuan Kredit dari Koperasi. Nilai CSI untuk pelayanan KUD Giri Tani adalah 66,68%, yang mengindikasikan bahwa kepuasan anggota tergolong dalam kategori puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sirajudin dkk (2011) menunjukkan bahwa pendapatan peternak sapi potong yang melakukan *teseng* (sistem bagi hasil tradisional) di Provinsi Sulawesi Selatan cukup tinggi dalam pemeliharaan dengan sistem biaya dalam periode 6 bulan adalah Rp.1.635.965/ekor, sedangkan sistem budidaya pada skala usaha 7-9 ekor Rp. 1.410.736/ekor per tahun. Sedangkan Rohani dkk (2013) mengemukakan bahwa Kemampuan kewirausahaan peternak dalam sistem bagi hasil (*teseng*) usaha sapi potong di Kabupaten Bone terklasifikasi sebagai baik, mencakup faktor internal (seperti usia, pendidikan, pengalaman beternak, kepercayaan diri, kesiapan mengambil risiko, dan orientasi inovatif) dan faktor eksternal (termasuk dukungan dari keluarga, kelompok peternak, sumber daya alam, peluang bisnis sapi potong, kebijakan pemerintah, dan akses pendanaan).

J. Kerangka Pemikiran



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Peternak di Kecamatan Tellu Siattinge Kabupaten Bone khususnya Desa Itterung dan Kelurahan Otting memiliki kebiasaan dalam mengelola usaha peternakannya dengan cara sistem bagi hasil (*tesang*). Dalam pelaksanaan sistem bagi hasil *tesang* yang terlibat didalamnya adalah peternak dan pemilik modal yang saling bekerja sama dengan tujuan dapat memberi keuntungan antara kedua belah pihak. Namun dalam praktek *tesang* ini perlu diketahui bagaimana tingkat kepuasan orang yang menjalankan *tesang* dalam hal ini peternak, berkaitan dengan kepuasan peternak dalam melakukan *tesang* perlu diukur tingkat kepuasannya. Ada beberapa dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan menurut Zeithmal dan Bitner (2006) yaitu *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati), dan *Tangibles* (bukti fisik). *Analisis Importance Performance Analysis* (IPA) (Bacon, 2003) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dan *analisis Satisfaction Index* (CSI) (Sisilia, 2009) untuk menilai kepuasan peternak. Dalam hal ini juga kita akan mengkaji lebih dalam tentang faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan peternak dalam sistem bagi hasil diantaranya umur, pengalaman beternak, tingkat pendidikan serta kepuasan terhadap pendapatan yang diperoleh dan data yang didapatkan akan di analisis menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.