

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Peternakan merupakan salah satu sub sektor dari pertanian yang berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan protein hewani. Kebutuhan masyarakat akan hasil ternak seperti daging, susu, dan telur saat ini semakin meningkat. Hal ini seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk, tingkat pendidikan, kesadaran masyarakat akan gizi dan peranan zat-zat makanan khususnya protein bagi kehidupan, serta meningkatnya kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan hasil ternak. Perkembangan sektor peternakan memberikan dampak positif bagi peternak yaitu meningkatnya kesejahteraan (Rachmawati, 2014). Peternakan yang berkesinambungan mampu mengembangkan kemampuan masyarakat untuk melaksanakan usaha peternakan secara mandiri. Salah satu bentuk usaha peternakan yang cukup potensial dikembangkan adalah ternak sapi potong.

Usaha ternak sapi merupakan sektor usaha yang mempunyai potensi untuk dikembangkan. Saat ini, sapi sebagai hewan ternak mempunyai potensi untuk dimanfaatkan seluruh bagian tubuhnya, baik itu daging, susu maupun kulit (Rusdiana, dkk., 2016). Namun, pada pelaksanaannya usaha ternak sapi tidak terlepas dari risiko yang tinggi diantaranya yaitu wabah penyakit, kecelakaan dan kematian akibat melahirkan yang bisa mengganggu kegiatan usaha. Risiko tersebut dapat menjadikan peternak mengalami kerugian secara finansial. Risiko ini dapat diminimalisirkan apabila peternak mengasuransikan ternak yang dimiliki.

Pemerintah melalui Kementerian Pertanian pada tahun 2016 mengeluarkan program yang bernama Asuransi Usaha Ternak Sapi dan Kerbau (AUTS/K). Program ini bertujuan sebagai perlindungan bagi peternak untuk mengurangi risiko dalam berusaha ternak sapi dan kerbau (Direktoral Jendral Pelaksanaan Prasarana dan Sarana Pertanian, 2020). Pelaksanaan program AUTS/K Kementerian Pertanian bekerja sama dengan PT. Jasa Asuransi Indonesia (Jasindo). Berdasarkan (Keputusan Menteri Pertanian Nomor 12/Kpts/PK.240/B/04/2017) asuransi ternak merupakan perjanjian antara perusahaan asuransi sebagai penanggung dan peternak sebagai tertanggung yang menerima premi asuransi. Perusahaan asuransi akan memberikan penggantian kerugian kepada peternak apabila sapi mati akibat penyakit, kecelakaan dan melahirkan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan polis asuransi. Salah satu syarat bagi peternak untuk dapat mengikuti program AUTS/K yaitu dengan membayarkan premi. Biaya premi yang perlu dibayarkan hanya 20% dari nilai premi yang seharusnya dibayarkan, sedangkan 80% premi disubsidi oleh pemerintah (Prasetyo, 2022).

Asuransi usaha ternak sapi dapat dianggap sebagai program yang layak untuk membantu para peternak. Sampai saat ini, pemerintah masih melakukan subsidi terhadap besaran premi. Di sisi lain, secara umum partisipasi peternak terhadap asuransi usaha ternak sapi masih rendah. Banyak daerah yang memiliki jumlah peternak di bawah target yang ditetapkan pemerintah (Fauziah, dkk., 2022).

Program AUTS/K saat ini sudah dilaksanakan di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya di Kabupaten Bone. Kabupaten Bone merupakan salah satu daerah yang memiliki jumlah populasi sapi potong yang cukup besar dan merupakan daerah pengembangan sapi potong di Sulawesi Selatan sebanyak 423.770 ekor (BPS, 2020). Hal ini didukung oleh kondisi lingkungan serta sumber daya alam yang melimpah. Oleh karena itu, dengan adanya kombinasi kondisi iklim yang mendukung, ketersediaan lahan yang subur, pengetahuan peternak yang mumpuni, serta adanya dukungan dari pemerintah lokal dapat membantu peternak dalam meningkatkan kapasitas produksi dan kesejahteraan peternakan sapi potong termasuk program AUTS/K.

Program AUTS/K di Kabupaten Bone sudah berlangsung di 17 kecamatan. Meskipun pemerintah telah memberikan subsidi premi namun kesadaran peternak yang ada di Kabupaten Bone terhadap pentingnya asuransi ternak sapi masih rendah. Peternak yang mengikuti program asuransi usaha ternak sapi jumlahnya cenderung mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Adapun peternak yang mengikuti program asuransi usaha ternak sapi di Kabupaten Bone pada tahun 2020-2022 dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Jumlah Peserta AUTS/K di Kabupaten Bone

| No.   | Kecamatan             | Jumlah Peserta AUTS/K |            |           |
|-------|-----------------------|-----------------------|------------|-----------|
|       |                       | 2020                  | 2021       | 2022      |
| 1.    | <b>Kahu</b>           | <b>245</b>            | <b>170</b> | <b>45</b> |
| 2.    | Kajuara               | 125                   | 195        | 130       |
| 3.    | Bontocani             | 13                    | 10         | -         |
| 4.    | Bengo                 | 210                   | 172        | 77        |
| 5.    | Libureng              | 39                    | -          | -         |
| 6.    | Cendana               | 114                   | 46         | 29        |
| 7.    | Mare                  | 96                    | 58         | 31        |
| 8.    | Lamuru                | 48                    | 46         | 11        |
| 9.    | Lappariaja            | 20                    | -          | -         |
| 10.   | Ajangale              | 10                    | -          | -         |
| 11.   | Ulaweng               | 30                    | -          | -         |
| 12.   | Ponre                 | 32                    | 19         | -         |
| 13.   | Tellu Limpoe          | 79                    | 36         | -         |
| 14.   | Tanete Riattang Timur | 24                    | -          | -         |
| 15.   | Patimpeng             | 43                    | 32         | -         |
| 16.   | Tonra                 | 1                     | 1          | -         |
| 17.   | Amali                 | 7                     | -          | -         |
| Total |                       | 1136                  | 785        | 323       |

Sumber : Data Sekunder Dinas Peternakan Kab. Bone.

Pada Tabel 1. dapat dilihat bahwa jumlah peternak yang mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K) cenderung mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Jumlah peternak peserta AUTS/K tertinggi di Kabupaten Bone berada di Kecamatan Kahu. Jumlah peternak yang mengikuti program AUTS/K di Kecamatan Kahu pada tahun 2020 sebanyak 245 peserta, tahun 2021 sebanyak 170 peserta, dan pada tahun 2022 sebanyak 45 peserta, yang berarti bahwa jumlah

peserta yang mengikuti program AUTS/K di Kecamatan Kahu ini mengalami penurunan setiap tahunnya. Faktor yang dapat menyebabkan penurunan jumlah peserta peternak program AUTS/K adalah pemahaman peternak terhadap asuransi merasa bahwa proses asuransi tersebut rumit sehingga peternak akan tertarik ketika sudah melihat bukti dari manfaat yang akan diterima. Selain itu, kinerja program AUTS/K kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan peternak sehingga faktor inilah yang dapat menjadi masukan kepada pihak pelaksana program AUTS/K agar dapat meningkatkan partisipasi peternak terhadap program AUTS/K, untuk itu perlu diketahui apa yang dirasakan peternak setelah mengikuti program AUTS/K, apakah mereka merasa puas dan seberapa tinggi tingkat kepuasan peternak terhadap program AUTS/K.

Tingkat kepuasan peternak terhadap program asuransi usaha ternak sapi dapat dilihat dari bagaimana antusias masyarakat khususnya masyarakat peternak dalam mengikuti program asuransi usaha ternak sapi. Peternak akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Berdasarkan penelitian Asri (2021) di Desa Selli Kecamatan Bengo, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata peternak tidak puas dengan pelayanan program AUTS/K sehingga perlu diketahui atribut yang perlu diperhatikan agar kepuasan peternak terhadap program AUTS/K dapat meningkat. Oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan kepada peternak peserta AUTS/K dan peternak yang pernah menjadi peserta AUTS/K di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Hal inilah yang melatarbelakangi dilakukannya penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Sapi Potong Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K) di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan peternak yang bertahan, keluar, dan yang telah klaim terhadap program asuransi usaha ternak sapi (AUTS/K) di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone?
2. Upaya apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peternak yang bertahan, keluar, dan yang telah klaim terhadap program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K) di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Merujuk pada latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak yang bertahan, keluar, dan yang telah klaim terhadap program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K) di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone.
2. Untuk mengidentifikasi upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peternak yang bertahan, keluar, dan yang telah klaim terhadap

program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K) di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone.

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Informasi ilmiah yang sangat bermanfaat untuk pengembangan program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K).
2. Bahan masukan dan pertimbangan bagi Dinas Peternakan dan keperluan Kabupaten untuk menentukan kebijakan terkait peningkatan kinerja program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K).
3. Sebagai bahan informasi, pertimbangan, dan evaluasi bagi peternak mengenai pentingnya program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K).
4. Sebagai bahan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang serupa dikemudian hari.

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November-Januari 2024 bertempat di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Pemilihan lokasi tersebut dilakukan secara *Purposive Sampling* (pemilihan secara sengaja) karena merupakan salah satu daerah di Kabupaten Bone dengan jumlah populasi terbanyak yang mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K).

### 2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif yaitu jenis penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena penelitian sebagaimana adanya atau membahas suatu variabel tanpa melihat hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif bertujuan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, dan hubungan antar fenomena yang diselidiki.

### 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh objek atau objek dengan karakteristik tertentu yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah peternak yang mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K) pada tahun 2020 di Kecamatan Kahu sebanyak 245 peternak. Desa yang ikut berpartisipasi dalam program AUTS/K di Kecamatan Kahu sebanyak delapan desa. Adapun jumlah populasi peserta Asuransi Usaha Ternak Sapi di desa di Kecamatan Kahu dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Jumlah Populasi Peserta AUTS/K di Kecamatan Kahu

| No.          | Desa        | Jumlah Peserta AUTS/K (orang) |            |           |
|--------------|-------------|-------------------------------|------------|-----------|
|              |             | 2020                          | 2021       | 2022      |
| 1.           | Biru        | 32                            | 15         | 4         |
| 2.           | Sanrego     | 119                           | 69         | 17        |
| 3.           | Balle       | 34                            | 11         | 10        |
| 4.           | Cenranae    | 30                            | 27         | -         |
| 5.           | Bontopadang | 30                            | 19         | 3         |
| 6.           | Pasaka      | -                             | 29         | -         |
| 7.           | Hulo        | -                             | -          | 7         |
| 8.           | Palakka     | -                             | -          | 4         |
| <b>Total</b> |             | <b>245</b>                    | <b>170</b> | <b>45</b> |

Sumber: Data Sekunder Dinas Peternakan Kab. Bone.

Banyaknya populasi tersebut merupakan jumlah total keseluruhan peternak yang mengikuti program AUTS/K pada tahun 2020, tahun 2021, dan tahun 2022. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini dikategorikan kembali menjadi peternak peserta AUTS/K yang bertahan pada program selama dua tahun dan

peternak yang keluar pada program AUTS/K. Jumlah populasi peserta AUTS/K di Desa di Kecamatan Kahu berdasarkan kategori bertahan dan keluar pada tahun 2021 dapat dilihat pada Tabel 3.

Pada Tabel 3. dapat dilihat bahwa jumlah peternak peserta AUTS/K di Kecamatan Kahu pada Tahun 2021, berdasarkan dua kategori yaitu peserta yang bertahan dan keluar pada program. Pada tahun 2021. Secara keseluruhan, jumlah peternak yang keluar dari program AUTS/K lebih banyak dibandingkan jumlah peternak yang bertahan pada program.

**Tabel 3.** Jumlah Peserta AUTS/K Bertahan dan Keluar pada Program AUTS/K Tahun 2021

| No    | Desa        | Jumlah Peserta AUTS/K (orang) |        |
|-------|-------------|-------------------------------|--------|
|       |             | Bertahan                      | Keluar |
| 1     | Biru        | 13                            | 19     |
| 2     | Sanrego     | 65                            | 54     |
| 3     | Balle       | 9                             | 25     |
| 4     | Cenranae    | -                             | 30     |
| 5     | Bontopadang | 13                            | 17     |
| 6     | Pasaka      | -                             | -      |
| 7     | Hulo        | -                             | -      |
| 8     | Palakka     | -                             | -      |
| Total |             | 100                           | 145    |

Sumber: Data Sekunder Dinas Peternakan Kab. Bone.

Sementara Jumlah populasi Peserta AUTS/K di Desa di Kecamatan Kahu berdasarkan kategori bertahan dan keluar pada tahun 2022 dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Jumlah Peserta AUTS/K Bertahan dan Keluar pada Program AUTS/K Tahun 2022

| No    | Desa        | Jumlah Peserta AUTS/K (orang) |        |
|-------|-------------|-------------------------------|--------|
|       |             | Bertahan                      | Keluar |
| 1     | Biru        | 5                             | 8      |
| 2     | Sanrego     | 18                            | 47     |
| 3     | Balle       | 8                             | 1      |
| 4     | Cenranae    | -                             | -      |
| 5     | Bontopadang | 3                             | 10     |
| 6     | Pasaka      | -                             | -      |
| 7     | Hulo        | -                             | -      |
| 8     | Palakka     | -                             | -      |
| Total |             | 34                            | 66     |

Sumber: Data Sekunder Dinas Peternakan Kab. Bone.

Pada Tabel 4. dapat dilihat jumlah peternak peserta AUTS/K di Kecamatan Kahu pada Tahun 2022. Sama halnya pada Tahun 2021, mayoritas peternak peserta AUTS/K keluar pada program dibandingkan peternak yang bertahan.

Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah peternak yang sama yang bertahan pada program AUTS/K mulai dari tahun 2020 hingga 2022 yaitu 34 peserta. Sedangkan peternak dengan kategori keluar adalah peternak yang keluar pada tahun 2021 sebanyak 145 peserta dan keluar pada tahun 2022 sebanyak 66 peserta sehingga jumlah totalnya adalah 211 peserta. Karena jumlah populasi peternak yang keluar pada program AUTS/K cukup besar maka perlu dilakukan penarikan sampel. Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Tujuan ditentukannya sampel dalam penelitian adalah untuk mempelajari karakteristik suatu populasi (Hidayat, 2015). Pengambilan sampel dilakukan dengan tingkat kesalahan 10%.

Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (10%)

- Peternak peserta AUTS/K yang keluar

Penyelesaian:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{211}{1 + (211 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{211}{1 + (211 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{211}{1 + 2,11}$$

$$n = \frac{211}{3,11}$$

$$n = 67,84 \text{ dibulatkan menjadi } 68.$$

Maka berdasarkan hasil rumus slovin, sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah 68 sampel peserta yang keluar pada AUTS/K dan yang bertahan 34 peserta, sehingga total sampel yang didapatkan sebanyak 102 responden.

Penelitian ini menggunakan dimensi klaim dan tidak semua peternak telah melakukan klaim asuransi, maka untuk sampel peternak yang klaim diperoleh dari 20 peternak yang bertahan dan 2 peternak yang keluar dari program sehingga total sampel peternak yang telah melakukan klaim AUTS/K berjumlah 22 peternak.

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara kepada responden dengan menggunakan kuisioner. Hasil dari pengambilan data tersebut juga berupa kutipan dari satu informan dengan alasan informasi yang diperoleh dari informan tersebut telah memberikan gambaran yang jelas dan mendalam yang memang memiliki

jawaban yang serupa dari sebagian besar jawaban responden. Oleh karena itu, pengambilan kutipan dari satu informan ini dianggap mewakili jawaban seluruh responden. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2016). Pada kuisioner penilaian ini, jawaban dari responden diberikan skor nilai berupa tingkatan dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5.** Bobot Penilaian Kuisioner

| <b>Jawaban</b> |                    | <b>Bobot</b> |
|----------------|--------------------|--------------|
| <b>Kinerja</b> | <b>Kepentingan</b> |              |
| Sangat puas    | Sangat penting     | 5            |
| Puas           | Penting            | 4            |
| Cukup puas     | Cukup penting      | 3            |
| Kurang Puas    | Kurang penting     | 2            |
| Tidak puas     | Tidak penting      | 1            |

## 2.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif, merupakan data yang sifatnya non metriks atau dalam bentuk nilai (angka). Data yang sifatnya kualitatif akan diubah menjadi kuantitatif dengan membuat kategori-kategori kemudian memberikan skoring (nilai). Data ini kami peroleh berdasarkan kuisioner mengenai identitas responden (umur, tanggungan keluarga), data mentah dari dinas peternakan dan data kualitatif yang diubah ke dalam bentuk angka. Data Kualitatif, merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar, yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan peternak, petugas penyuluh lapangan (PPL) kemudian dibuat menjadi pernyataan/kalimat yang menggambarkan dan menjelaskan mengenai bagaimana tingkat kepuasan peternak terhadap program asuransi usaha ternak sapi (AUTS/K) di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang bersumber dari kuisioner dan hasil wawancara langsung dengan peternak peserta AUTS/K. Data ini meliputi identitas peserta dan tanggapan atau penilaian mereka terkait program AUTS/K di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Selain itu data primer juga bersumber dari wawancara dengan petugas penyuluh lapangan, pegawai dinas peternakan provinsi dan Kabupaten Bone serta karyawan perusahaan asuransi. Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari literatur, laporan tertulis dari berbagai lembaga/instansi yang terkait, dan sumber pustaka lainnya yang terkait dengan penelitian ini.

## 2.5 Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data terdiri dari studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung oleh peternak mengenai tingkat kepuasan peternak terhadap program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS/K)

di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara langsung dengan responden. Dokumentasi merupakan pencairan data berupa catatan, laporan, tabel, foto dan sebagainya yang berkaitan dengan objek penelitian. Pada penelitian ini data yang didapatkan berupa foto bersama dengan masyarakat sebagai responden. Sementara Studi pustaka merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. Teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan buku-buku, literatur, ataupun bahan pustaka, kemudian mencatat atau mengutip pendapat para ahli yang ada dalam buku tersebut untuk memperkuat landasan teori.

## 2.6 Analisis Data

Untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak terhadap program Asuransi Usaha Ternak maka digunakan metode analisis data sebagai berikut:

### 2.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis data yang mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum/generalisasi. Ciri-ciri analisis data deskriptif yaitu penyajian data lebih ditekankan dalam bentuk tabel, grafik, dan ukuran-ukuran statistik, seperti persentase, rata-rata, variansi, korelasi, dan angka indeks (Purwoto, dkk., 2007).

### 2.6.2 Metode Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu. *Customer satisfaction index* (CSI) adalah analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei kepuasan pelanggan. CSI diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa (Budhi dan Sumiari, 2017).

Menurut Aritonang (2005) terdapat empat langkah dalam perhitungan *Costumer Satisfaction index* (CSI), yaitu:

1. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS). Nilai ini berasal dari rata – rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap anggota:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Keterangan:

n = responden

Y<sub>i</sub> = Nilai kepentingan atribut ke – i

X<sub>i</sub> = Nilai kinerja atribut ke – i

2. Membuat *Weight Factors* (WF)

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS} \times 100\%$$

Keterangan:

p = Atribut kepentingan ke-p

i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke – i

### 3. Membuat *Weight Score* (WS)

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan:

i = Atribut aspek kemampuan kelompok ke – i

### 4. Menentukan *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Skala kepuasan konsumen/anggota yang umum dipakai dalam interpretasi index adalah skala nol sampai satu. Seperti dijabarkan pada Tabel 6.

**Tabel 6.** Kriteria Nilai *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

| Nilai indeks | Kriteria CSI     |
|--------------|------------------|
| 0,81 – 1,00  | Sangat memuaskan |
| 0,66 – 0,80  | Memuaskan        |
| 0,51 – 0,65  | Cukup memuaskan  |
| 0,35 – 0,50  | Kurang Memuaskan |
| 0,00 – 0,34  | Tidak Memuaskan  |

Sumber : Ihsani (2005).

Sementara untuk menganalisis rumusan masalah kedua yakni upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peternak terhadap program AUTS/K adalah dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Skala Likert.

### 2.6.3 *Importance Performance Analysis* (IPA)

IPA merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen) (Suhendra dan Prasetyanto, 2016). Metode ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna jasa terhadap pemberi jasa dengan membandingkan kinerja pelaksanaan dengan harapan pengguna jasa tersebut. Hasil perbandingan antara kinerja dan harapan maka akan memperoleh tingkat kesesuaian. Bila harapan lebih tinggi daripada kinerja maka pengguna jasa belum puas. Sebaliknya, bila kinerja lebih tinggi atau sama dengan nilai harapan pengguna jasa maka pengguna jasa tersebut telah puas. Analisis ini memudahkan pemberi jasa dalam mengevaluasi dan memperbaiki kinerja yang diberikan (Mutiawati, dkk., 2019). Menurut (Supranto, 2011) diagram kartesius/kuadran digunakan untuk mendapatkan variabel yang telah dan belum

memenuhi harapan pengguna jasa. Langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

- Memberi bobot pada setiap jawaban responden
- Menghitung nilai rata-rata bobot jawaban responden terhadap kinerja ( $\bar{x}$ ) dan nilai rata-rata bobot jawaban responden terhadap harapan pengguna jasa ( $\bar{y}$ ). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}_i$  = skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

$\bar{y}_i$  = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Selanjutnya nilai  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$  diplotkan pada diagram kartesius. Sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja/pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Rumus untuk menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan atribut adalah sebagai berikut:

$$X_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{K}$$

$$Y_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{K}$$

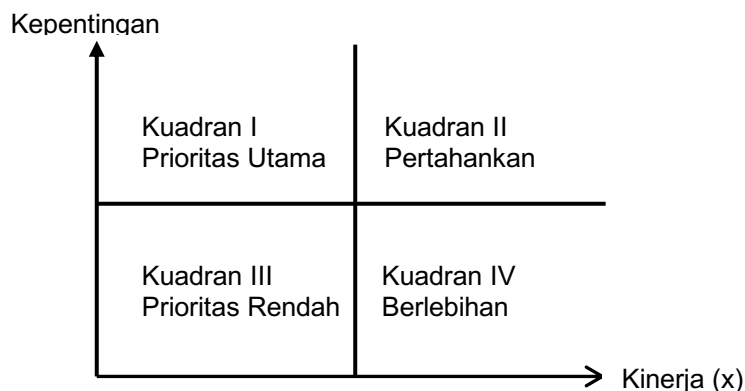
Keterangan:

$X_i$  = nilai rata-rata kinerja atribut

$Y_i$  = nilai rata-rata kepentingan atribut

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan responden

Setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan, kemudian diplotkan ke dalam diagram Kartesius sebagai berikut:



**Gambar 1. Diagram Kartesius IPA.**

Keterangan:

Kuadran I = Prioritas utama, atribut yang perlu ditingkatkan. Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya atribut tersebut memiliki kinerja rendah sehingga belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Kuadran II = Pertahankan prestasi, atribut yang perlu dipertahankan. Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap penting oleh pelanggan dan memiliki kinerja tinggi yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Kuadran III = Prioritas rendah, atribut yang kurang prioritas. Atribut-atribut dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya biasa saja.

Kuadran IV = Berlebihan, kuadran ini berisi atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi memiliki kinerja yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh pelanggan.

Hasil dari kuadran IPA tersebut nantinya akan menunjukkan atribut yang penting menurut peternak tetapi kinerjanya belum optimal sesuai dengan harapan peternak sehingga atribut ini perlu ditingkatkan kinerjanya dan akan dijabarkan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan peternak berdasarkan atribut tersebut.

#### 2.6.4 Skala Likert

Karena tidak semua peternak telah mengajukan dan mendapatkan dana klaim, maka analisis data terkhusus untuk peternak yang klaim menggunakan skala likert. Menurut Sujalu, dkk (2020) skala likert merupakan suatu skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Dalam penelitian ini terdiri dari 5 indikator pernyataan dengan total 22 peternak yang telah klaim sebagai responden.

Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan menyajikan distribusi frekuensi skor dan rata-rata masing-masing indikator/atribut. Nilai skor jawaban responden dalam penelitian ini khususnya untuk peternak yang telah klaim mengacu pada skala 5 poin dari *Likert*, sehingga nilai skor jawaban responden tertinggi adalah 5 dan terendah adalah 1. Setelah diperoleh skor penilaian responden kemudian skor tersebut dikonversi untuk menentukan kategori dengan menggunakan 5 skala sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Interval kelas} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya kategori}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0,8\end{aligned}$$

Dengan demikian kriteria untuk mendeskripsikan nilai rata-rata yang diperoleh setiap atribut dapat disusun seperti pada tabel 7.

**Tabel 7.** Penilaian Skor Dimensi Klaim

| Nilai Skor | Nilai Interval | Kategori         |
|------------|----------------|------------------|
| 1          | 1,00-1,80      | Tidak memuaskan  |
| 2          | 1,81-2,60      | Kurang memuaskan |
| 3          | 2,61-3,40      | Cukup memuaskan  |
| 4          | 3,41-4,20      | Memuaskan        |
| 5          | 4,21-5,00      | Sangat memuaskan |

Sumber: Nuraini, 2018.

## 2.7 Variabel Penelitian

Variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan peternak terhadap program AUTS/K. Untuk pengukuran tingkat kepuasannya terdapat 4 dimensi meliputi pendaftaran, pelaksanaan, klaim, dan peran stakeholder (Andriana, 2023). Karena dalam penelitian ini tidak seluruh peternak yang menjadi responden telah mengklaim asuransinya maka saya membagi perhitungan tingkat kepuasan peternak terhadap dimensi tersebut, yaitu terdapat 3 dimensi yang telah dilewati oleh semua peternak yaitu pendaftaran, pelaksanaan, dan peranan *stakeholder* dengan indikator dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8.** Variabel Penelitian

| Variabel                                          | Dimensi                    | Atribut                                                                                          |
|---------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tingkat kepuasan peternak terhadap program AUTS/K | Pendaftaran                | 1. Kemudahan menjadi peserta AUTS/K                                                              |
|                                                   |                            | 2. Kemudahan pendaftaran AUTS/K                                                                  |
|                                                   | Pelaksanaan                | 1. Jaminan risiko yang diberikan program AUTS/K                                                  |
|                                                   |                            | 2. Besaran biaya premi AUTS/K                                                                    |
|                                                   |                            | 3. Besaran bantuan premi yang diberikan pemerintah                                               |
|                                                   | Peranan <i>Stakeholder</i> | Dinas Peternakan:                                                                                |
|                                                   |                            | 1. PPL; memberikan sosialisasi program AUTS/K dengan baik                                        |
|                                                   |                            | 2. Dokter hewan; melakukan pemeriksaan ternak secara berkala                                     |
|                                                   |                            | Jasindo:                                                                                         |
|                                                   |                            | 3. Memberikan sosialisasi program AUTS/K dengan baik                                             |
|                                                   |                            | 4. Memberikan informasi dan pelayanan mengenai pendaftaran dan perpanjangan asuransi dengan baik |

Sumber: Andriana, 2023.

Terkhusus untuk dimensi klaim terdapat 5 indikator yang saya ukur tingkat kepuasannya yaitu 3 indikator dari dimensi klaim yakni kemudahan prosedur pengajuan klaim, ketepatan waktu persetujuan klaim, dan ketepatan waktu pencairan klaim. Serta 2 indikator dari dimensi peranan *stakeholder* yakni pemberian pendampingan pendaftaran dan pengajuan klaim oleh PPL, dan pembuatan berita acara pemeriksaan ternak oleh dokter hewan. Pengukuran tingkat kepuasan tersebut diukur berdasarkan dari 22 peternak yang telah mengusulkan dan mendapatkan pencairan atau penggantian kerugian dari klaim asuransinya.

## 2.8 Konsep Operasional

Konsep operasional merupakan suatu petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur dalam rangka memudahkan pelaksanaan penelitian di lapangan. Konsep operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Asuransi Usaha Ternak Sapi dan Kerbau adalah perjanjian antara perusahaan asuransi sebagai penanggung dengan peternak sebagai tertanggung dalam program Asuransi Usaha Ternak Sapi dan Kerbau (AUTS/K) dimana dengan menerima premi asuransi, perusahaan asuransi akan memberikan penggantian kerugian kepada peternak karena sapi mati karena penyakit, kecelakaan, beranak dan atau kehilangan sesuai ketentuan dan persyaratan polis asuransi.
2. Pelaksana program AUTS/K dalam penelitian ini yaitu dinas peternakan dan perusahaan asuransi. Dinas peternakan yaitu Dinas Peternakan Kabupaten Bone, khususnya Petugas Penyuluh Lapangan (PPL) (Kecamatan Kahu) dan dokter hewan. Sementara perusahaan asuransi yaitu petugas dari PT Asuransi Jasa Indonesia Makassar (JASINDO).
3. Petugas Penyuluh Lapangan (PPL) memiliki fungsi utama, yaitu penyuluh tentang program AUTS/K dan perantara antara peternak di Kecamatan Kahu dengan dinas peternakan dan perusahaan asuransi.
4. Peternak adalah peternak sapi potong peserta atau yang pernah menjadi peserta program AUTS/K di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone.
5. Tingkat kepuasan adalah tingkat kepuasan peternak sapi potong peserta AUTS/K terhadap kinerja dari program AUTS/K
6. Tingkat kinerja adalah kinerja program AUTS/K yang dirasakan peternak sebagai konsumen.
7. Tingkat kepentingan adalah kepentingan atau prioritas dari setiap atribut kinerja menurut penilaian peserta program AUTS/K.
8. Pendaftaran pada program AUTS/K merupakan proses pendataan peternak menjadi peserta AUTS/K. Atribut dalam dimensi ini, meliputi penilaian peternak mengenai pendaftaran AUTS/K, yaitu persyaratan menjadi peserta AUTS/K, dan kemudahan pendaftaran AUTS/K.
9. Pelaksanaan pada program AUTS/K merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan dalam program AUTS/K meliputi, jaminan risiko yang diberikan program AUTS/K, besaran biaya premi AUTS/K, dan besaran bantuan premi yang diberikan pemerintah

10. Klaim pada program AUTS/K merupakan permohonan resmi yang diajukan peserta AUTS/K kepada pihak asuransi meliputi, kemudahan prosedur pengajuan klaim, ketepatan waktu persetujuan klaim, dan ketepatan waktu waktu pencairan klaim.
11. Peranan *Stakeholder* pada program AUTS/K merupakan semua pihak yang memiliki peran dalam program AUTS/K meliputi, Dinas peternakan; PPL; memberikan sosialisasi program AUTS/K dengan baik, memberikan pendampingan pendaftaran dan pelayanan klaim. Dokter hewan; melakukan pemeriksaan ternak secara berkala, membuat berita acara pemeriksaan ternak dengan baik. Jasindo; memberikan sosialisasi program AUTS/K dengan baik, memberikan informasi dan pelayanan mengenai pendaftaran dan perpanjangan asuransi dengan baik.