

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK TERHADAP PROGRAM  
ASURANSI USAHA TERNAK SAPI (AUTS) DI DESA SELLI,  
KECAMATAN BENGGO KABUPATEN BONE**

**Disusun dan Diajukan oleh**

**YENNI SAPUTRI ASRI  
I011 17 1035**



**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK TERHADAP PROGRAM  
ASURANSI USAHA TERNAK SAPI (AUTS) DI DESA SELLI,  
KECAMATAN BENGO KABUPATEN BONE**

**SKRIPSI**

**YENNI SAPUTRI ASRI  
I011 17 1035**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Peternakan Pada Fakultas Peternakan  
Universitas Hasanuddin

**FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2021**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### TINGKAT KEPUASAN PETERNAK TERHADAP PROGRAM ASURANSI USAHA TERNAK SAPI (AUTS) DI DESA SELLI, KECAMATAN BENGU KABUPATEN BONE

Disusun dan diajukan oleh

**YENNI SAPUTRI ASRI**  
**I011 17 1035**

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Peternakan Fakultas Peternakan  
Universitas Hasanuddin


Pada tanggal 14 Oktober 2021

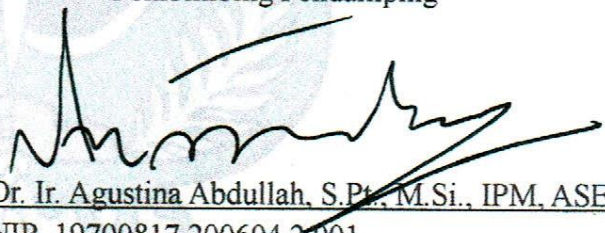
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui :

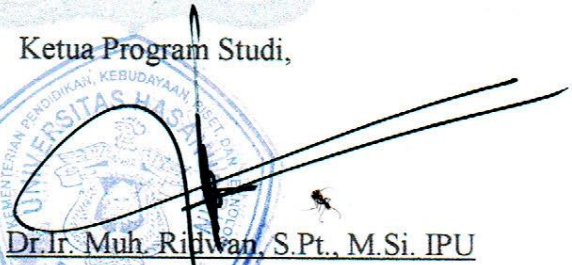
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Prof. Dr. Ir. Fanrigiling Rasyid, MS  
NIP. 19541112 198203 1 002

  
Dr. Ir. Agustina Abdullah, S.Pt., M.Si., IPM, ASEAN Eng  
NIP. 19700817 200604 2 001

Ketua Program Studi,

  
Dr. Ir. Muh. Ridwan, S.Pt., M.Si. IPU  
NIP. 19760616 200003 1 001



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yenni Saputri Asri

Nim : I011 17 1035

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul :

**Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (Auts) Di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.**

adalah Asli.

Apabila sebagian atau seluruhnya dari karya skripsi ini tidak asli atau plagiasi maka saya bersedia dibatalkan dikenakan sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, Oktober 2021



Peneliti  
Yenni Saputri Asri

## ABSTRAK

**YENNI SAPUTRI ASRI.** I011 17 1035. Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone. Dibimbing oleh: **Tanrigiling Rasyid** dan **Agustina Abdullah.**

Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada usaha peternak jika terjadi kematian dan/atau kehilangan sapi. Salah satu kabupaten yang antusias dalam mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi yaitu Kabupaten Bone, pada tahun 2019 jumlah peternak yang mengikuti Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) berjumlah 122 peternak pada tahun 2020 mengalami peningkatan menjadi 191 peternak tetapi di desa Selli mengalami penurunan dari 48 peternak menjadi 35 peternak. Penurunan jumlah ternak yang di asuransikan ini mengindikasikan adanya penurunan jumlah peternak peserta program asuransi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak sapi terhadap program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2021 dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel yang digunakan sebanyak 35 peternak peserta AUTS. Pengumpulan data melalui studi dokumen, wawancara dan kuisioner. Analisis yang digunakan yaitu *Importance Performan Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak (CSI) bernilai 67,07% yang berarti termasuk dalam kategori Tidak Puas (*Poor*). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata peternak merasa tidak puas dengan pelayanan program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS). Ketidakpuasan peternak disebabkan oleh adanya kinerja atribut pelayanan AUTS yang dianggap belum memenuhi harapan peternak yaitu ketepatan waktu pembayaran klaim kelancaran administrasi dan kejelasan informasi kebijakan program AUTS.

**Kata Kunci:** *Peternak, Tingkat Kepuasan, Asuransi, AUTS, Sapi Potong*

## ABSTRACT

**YENNI SAPUTRI ASRI.** I011171035. Level of Satisfaction Breeders Against Program Insurance Enterprises Livestock Cattle (AUTS) in the village Selli, District of Bengo District Bone. Supervised by : **Tanrigiling Rasyid** and **Agustina Abdullah**

Cattle Business Insurance (AUTS) is a government program that aims to provide protection to farmer businesses in the event of death and/or loss of cattle. One of the regencies that is enthusiastic about participating in the Cattle Livestock Business Insurance program is Bone Regency, in 2019 the number of farmers participating in the Cattle Livestock Business Insurance (AUTS) amounted to 122 farmers in 2020 increased to 191 farmers but in Selli village decreased from 48 farmers to 35 farmers. This decrease in the number of livestock insured indicates a decrease in the number of farmers participating in the insurance program. This study aims to determine the level of satisfaction of cattle farmers with the Cattle Livestock Business Insurance (AUTS) program in Selli Village, Bengo District, Bone Regency. This research was conducted in May-June 2021 with descriptive quantitative research type. The sample used was 35 AUTS participant farmers. Collecting data through document studies, interviews and questionnaires. The analysis used is Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) . The results showed that the level of satisfaction of farmers (CSI) was 67.07%, which means that it is included in the category of Dissatisfied (Poor) . This shows that on average, farmers are dissatisfied with the services of the Cattle Livestock Business Insurance (AUTS) program. The dissatisfaction of farmers was caused by the performance of AUTS service attributes which were considered not to meet the expectations of farmers, namely the timeliness of payment of claims for the smooth administration and clarity of information on the AUTS program policy.

**Keywords :** *Farmers , Level of Satisfaction , Insurance , AUTS, Beef Cattle*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan izin-Nyalah sehingga Skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (Auts) Di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone” selesai tepat pada waktunya. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana peternakan di Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin Makassar

Limpahan rasa horomat, kasih sayang, cinta dan terima kasih tiada tara, kepada kedua orang tua ayah **Asriyadi** dan ibu **Suarni** yang telah melahirkan, mendidik, dan membesarkan dengan cinta dan kasih sayang yang begitu tulus serta senantiasa memanjatkan doa dalam kehidupannya untuk keberhasilan penulis.

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada:

1. **Prof. Dr. Ir. Tanrigiling Rasyid, MS** selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan, petunjuk dan bimbingan dalam menyusun skripsi ini dan selalu memberi motivasi kepada penulis.
2. **Dr. Ir. Agustina Abdullah, S.Pt., M.Si., IPM, ASEAN Eng.** selaku Pembimbing Anggota yang banyak memberi bantuan dan pengarahan serta selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan dalam menyusun skripsi ini.

3. **Dr. Kasmiyati Kasim, S.Pt., M.Si** selaku pembahas pertama yang banyak memberikan saran.
4. **Vidyahwaty Tenrisanna, S.Pt, M.Ec, Ph.D** selaku pembahas kedua yang banyak memberikan saran.
5. **Prof. Dr. Ir. Budiman, MP** selaku penasehat akademik yang membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikan S1.
6. **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, M.A** yang selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
7. **Dosen Pengajar Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis dan seluruh **Staf** dalam lingkungan Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin.
8. **Keluarga Besar Dinas Peternakan, Kesehatan Hewan dan Perikanan (DPKHP) Kabupaten Soppeng** yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada penulis.
9. **Harnianti, Fauziah Divayanti, A.Nismalsari, Titi Handaryanti, Suardi dan Meliana Muliadi** yang telah memberi motivasi dan bantuan terhadap penulis.
10. **Hasnah, Sulfikli dan Rian Agus Rian Pratama** yang telah senantiasa memberi semangat, motivasi, saran dan menemani penulis mengumpulkan data penelitian kepada penulis.
11. **Teman-teman seperjuangan GRIFIN** yang tidak bisa saya sebut satu-persatu yang telah memberi banyak bantuan ke penulis.
12. **Kakanda dan Teman-Teman Himpunan Mahasiswa Sosial Ekonomi**



**Peternakan (HIMSENA)** selaku memberikan dukungan dan pembelajaran sehingga dapat memotivasi semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi.

13. Serta semua pihak yang turut membantu menyusun skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala bentuk apresiasi yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan yang layak dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran ataupun kritikan yang bersifat membangun dari pembaca. Harapan penulis, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat, khususnya bidang peternakan. Aamiin Yaa Robbal Aalamin.

**Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh**

Makassar, Oktober 2021

Yenni Saputri Asri

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PENDAHULUAN	
Latar Belakang .....	1
Rumusan Masalah .....	4
Tujuan Penelitian .....	4
Manfaat Penelitian .....	4
TINJAUAN PUSTAKA	
Kondisi Usaha Peternakan Sapi Potong.....	5
Konsep Kepuasan Pelanggan .....	7
Tinjauan Umum Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) .....	9
Kerangka Pikir Penelitian .....	14
Uji Hipotesis .....	15
METODOLOGI PENELITIAN	
Waktu dan Tempat .....	16
Jenis Penelitian .....	16
Jenis dan Sumber Data .....	16
Metode Pengumpulan Data.....	18
Populasi dan Sampel .....	18
Analisis Data .....	19
Konsep Operasional .....	25

<b>GAMBARAN LOKASI PENELITIAN</b>	
Letat Geografis.....	28
Penggunaan Lahan.....	28
Tingkat Umur.....	29
Keadaan Pendidikan.....	29
Mata Pencarian Penduduk.....	30
Populasi Ternak.....	31
<b>KEADAAN UMUM RESPONDEN</b>	
Jenis Kelamin.....	33
Umur.....	33
Pendidkan.....	34
Kepemilikan Ternak.....	35
Jumlah Ternak yang Diasuransikan.....	36
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Peternak Peserta Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS).....	39
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Berdasarkan Sub Variabel Pelayanan Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS).....	42
Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan AUTS	49
<b>PENUTUP</b>	
Kesimpulan.....	57
Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	58
<b>LAMPIRAN</b> .....	61
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	70

## DAFTAR TABEL

No.	<i>Teks</i>	Halaman
1.	Jumlah Peserta Asuransi Usaha Ternak Sapi di Kecamatan Bengo .	3
2.	Variabel, Sub Variabel dan Indikator untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Peternak terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) di Desa Selli , Kecamatan Bengo Kabupaten Bone .....	19
3.	Kategori Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	21
4.	Kriteria Nilai <i>Cutomer Satisfaction Index</i> (CSI).....	25
5.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Umur .....	29
6.	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	30
7.	Potensi dan Komoditas.....	31
8.	Keadaan ternak berdasarkan jenis ternak .....	31
9.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.....	33
10.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.....	34
11.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan di Desa Selli Kecamatan Bego Kabupaten Bone.....	35
12.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Kepemilikan Ternak di Desa Selli Kecamatan Bego Kabupaten Bone .....	36
13.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Ternak Yang di Asuransikan di Desa Selli Kecamatan Bego Kabupaten Bone .....	37
14.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Tingkat Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Program AUTS di Desa Selli Kecamatan Bego Kabupaten Bone .....	40
15.	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) Berdasarkan Sub Variabel Pelayanan Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) .....	43

## DAFTAR GAMBAR

No	<i>Teks</i>	Halaman
1.	Kerangka pikir Tingkat Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (Auts) Di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone .....	15
2.	Diagram Kartesius.....	22
3.	Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Peternak Peserta AUTS .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

No	<i>Teks</i>	Halaman
1.	Data Identitas Responden Peserta AUTS Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone .....	61
2.	Kuisisioner .....	63
3.	Tabulasi Data Penilaian Responden terhadap Tingkat Kinerja Atribut Pelayanan AUTS di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone ....	65
4.	Tabulasi Data Penilaian Responden terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Pelayanan AUTS di Desa Selli Kecamatan Bengo Kabupaten Bone ....	66
5.	Perhitungan Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	67
6.	Dokumentasi Penelitian.....	68

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pengelolaan usaha peternakan di Indonesia masih menjadi bagian penting mengingat Indonesia adalah negara agraris yang masyarakatnya masih mengandalkan mata pencahariannya sebagai petani/peternak. Pembangunan peternakan merupakan rangkaian kegiatan yang berkesinambungan untuk mengembangkan kemampuan masyarakat peternak, agar mampu melaksanakan usaha produktif dibidang peternakan secara mandiri. Salah satu bentuk usaha peternakan yang cukup potensial dikembangkan adalah ternak sapi potong. Program pengembangan usaha ternak sapi potong dapat dicapai dengan memanfaatkan sumberdaya secara optimal dan tepat guna yang disesuaikan dengan keadaan alam, kondisi sosial ekonomi masyarakat setempat, sarana prasarana, teknologi peternakan yang berkembang dan kelembagaan serta kebijakan yang mendukung.

Kondisi usaha ternak di Indonesia sekitar 90% masih peternak tradisional, kondisi ini menyebabkan tidak tercapainya target swasembada daging. Salah satu komoditas peternakan yang sangat menyumbang terhadap program swasembada daging yaitu peternakan sapi potong, namun sampai saat ini program pemerintah untuk mewujudkan swasembada daging masih belum tercapai dikarenakan banyaknya resiko yang dihadapi oleh peternak. Resiko tersebut antara lain adalah kecurian maupun kematian yang diakibatkan oleh wabah penyakit atau kecelakaan (Kuboro dkk., 2019).

Mengingat besarnya resiko yang dihadapi oleh peternak dalam mengelola usahanya, pada tahun 2016 pemerintah akhirnya mengimplementasikan program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sebagai wujud keberpihakan pemerintah dalam upaya melindungi peternak dari resiko kematian atau kehilangan hewan ternak. Hewan ternak yang hanya dapat diasuransikan dalam program AUTS ini adalah hewan ternak sapi karena khusus ternak sapi harganya lebih tinggi dibandingkan hewan ternak lainnya dan juga masih kurangnya daging sapi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Prayoga dkk., 2018).

Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) merupakan program pemerintah yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada usaha peternak jika terjadi kematian dan/atau kehilangan sapi. Mekanisme program AUTS ini dengan cara pengalihan resiko dari tertanggung kepada penanggung dengan pembayaran premi asuransi sehingga penanggung berkewajiban membayar kerugian yang terjadi (Kementan, 2020).

Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) dan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebagai pelaksana program, klaim kumulatif sejak program AUTS diluncurkan pada bulan Juni tahun 2016 sampai akhir tahun 2017 sejumlah 1.138 ekor sapi atau senilai Rp.9.103.537.000,- (sembilan miliar seratus tiga juta lima ratus tiga puluh tujuh ribu rupiah) 5. Hal ini menunjukkan bahwa program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sangat memberikan dampak yang positif terhadap peternak sapi, dengan ganti rugi yang diberikan maka peternak sapi yang mengalami kerugian akibat mati dan atau hilangnya sapi yang dipelihara bisa melanjutkan usahanya.



Dinas Peternakan dan Kesehatan hewan Provinsi Sulawesi Selatan selama tiga tahun berturut-turut gencar menggaungkan program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) di seluruh kota dan kabupaten se-Sulawesi Selatan. Namun, pada kenyataannya hanya ada beberapa kabupaten yang antusias dalam mengikuti program AUTS, salah satu kabupaten yang antusias dalam mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi yaitu Kabupaten Bone. Kabupaten Bone mengikuti program AUTS pada tahun 2019, awalnya jumlah peternak yang ikut berjumlah 122 peternak dari 4 desa yang ada di Kecamatan Bengo diantaranya Desa Selli, Desa Bengo, Desa Mattiropuli dan Desa Bulu Allaporenge. Sedangkan pada tahun 2020 jumlah peserta yang ikut dalam program AUTS bertambah menjadi 191. Populasi peternak yang telah mengasuransikan ternaknya di Kecamatan Bengo Kabupaten Bone dapat di lihat Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Peserta Asuransi Usaha Ternak Sapi di Kecamatan Bengo

No.	Desa	Jumlah peserta AUTS (orang)	
		Tahun 2019	Tahun 2020
1.	Tungke	0	50
<b>2.</b>	<b>Selli</b>	<b>48</b>	<b>35</b>
3.	Bengo	37	24
4.	Mattiropuli	9	8
5.	Liliriawang	0	22
6.	Walimpong	0	0
7.	Bulu Allaporenge	28	28
8.	Mattirowalie	0	24
Total		122	191

Sumber : Data Sekunder Dinas Peternakan Kab. Bone.

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. Desa Selli merupakan salah satu desa

di Kabupaten Bone yang mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sejak tahun 2019 dengan jumlah peserta 48 peternak, akan tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan peserta menjadi 35 peternak. Berdasarkan dari fakta tersebut peneliti tertarik melakukan penelusuran lebih jauh tentang bagaimana tingkat kepuasan peternak terhadap program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan yang dapat dikaji dalam penelitian ini, yaitu bagaimana tingkat kepuasan peternak terhadap program asuransi usaha ternak sapi (AUTS) di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan peternak terhadap program asuransi usaha ternak sapi (AUTS) di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone.

### **Manfaat Penelitian**

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

## TINJAUAN PUSTAKA

### **Kondisi Usaha Peternakan Sapi Potong**

Laju peningkatan jumlah penduduk yang diikuti dengan perbaikan taraf hidup dan perubahan selera konsumen telah mengubah pola konsumsi yang mengarah pada protein hewani asal ternak. Kebutuhan daging sapi meningkat dari tahun ke tahun, demikian pula impor terus bertambah dengan laju yang makin tinggi, baik impor daging maupun sapi bakalan. Peningkatan pertumbuhan ekonomi akan memacu peningkatan konsumsi yang harus diantisipasi, terutama untuk menghindarkan pengurasan cadangan devisa untuk impor daging dan susu. Salah satu bentuk antisipasi tersebut adalah adanya berbagai kebijakan dan program yang terkait dengan pengembangan usaha ternak sapi potong. Namun, kebijakan tersebut belum mampu memenuhi permintaan daging sapi dalam negeri sehingga terjadi peningkatan impor, baik impor sapi bakalan maupun impor daging sapi; untuk mengatasi senjang antara produksi dan permintaan daging sapi dalam negeri (Isyanto, 2017).

Pembangunan peternakan merupakan bagian dari pembangunan nasional, maka dalam menuju sasaran tersebut pelaksanaan pembangunan peternakan harus mampu menyentuh langsung petani peternak di perdesaan. Pembangunan yang mampu menyentuh langsung adalah pembangunan yang mampu meningkatkan pendapatan petani peternak lewat usaha ternak sapi potong. Sapi potong merupakan salah satu ternak yang produksi utamanya yaitu daging, tulang dan kulit (Aiba, dkk., 2018).

Usaha ternak sapi potong merupakan usaha yang saat ini banyak dipilih oleh rakyat untuk dibudidayakan. Kemudahan dalam melakukan budidaya serta kemampuan ternak untuk mengkonsumsi limbah pertanian menjadi pilihan utama. Sebagian besar skala kepemilikan sapi potong di tingkat rakyat masih kecil yaitu antara 5 sampai 10 ekor. Hal ini dikarenakan usaha ternak yang dijalankan oleh rakyat umumnya hanya dijadikan sampingan yang sewaktu-waktu dapat digunakan jika peternak memerlukan uang dalam jumlah tertentu. Usaha peternakan sapi potong didominasi oleh peternakan rakyat yang berskala kecil (Indrayani dan Andri., 2018).

Kemampuan budidaya ternak sapi potong yang sebagian besar masih dilakukan sebagai tipe usaha sambilan dengan sistem pemeliharaan yang sangat sederhana dan terpencar-pencar. Para peternak dalam upayanya meningkatkan struktur usaha menjadi cabang usaha pokok masih terbentur pada permasalahan manajemen dan permodalan, dan untuk meningkatkan volume usaha, para peternak memerlukan tambahan biaya yang relatif besar. Disamping itu para peternak kurang mengetahui informasi pasar produk-produk peternakan, sehingga menyebabkan budidaya ternak sapi potong menjadi tidak berkembang. Akibatnya produksi ternak yang dihasilkan suatu daerah hanya dapat mensuplai pasar-pasar di daerah yang bersangkutan maupun pasar daerah terdekat (Faksi dan Marina, 2020).

Permasalahan produktivitas dalam pelaksanaannya usaha ternak sapi potong juga dihadapkan pada berbagai macam resiko. Menurut Wahyuni (2007) terdapat berbagai macam resiko sapi potong rakyat, yaitu harga, penyakit, pakan, pemasaran, pencurian, dan hubungan dengan pedagang, dengan resiko utama yang berbeda-beda bergantung dari wilayah serta produksinya. Pemerintah mengeluarkan Undang-

Undang (UU) Republik Indonesia nomor 19 tahun 2013 tentang Perlindungan dan Perberdayaan Petani. Secara garis besar UU nomor 19 tahun 2013 bertujuan mewujudkan kedaulatan serta kemandirian petani dalam rangka meningkatkan taraf kesejahteraan dan kualitas kehidupan. Selain itu, dalam UU nomor 19 yang dapat dilakukan dalam memberikan perlindungan terhadap petani, yaitu asuransi pertanian. Dalam UU ini dimaksud dengan asuransi pertanian adalah perjanjian antara petani dan pihak perusahaan asuransi untuk meningkatkan diri dalam pertanggung jawaban risiko usaha tani.

### **Konsep Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Sebab terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan dihasilkan dari kualitas baik Barang maupun jasa yang ditawarkan kepada pelanggan oleh perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingginya derajat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh tingginya derajat kualitas produk (barang dan jasa yang ditawarkan) kepada pelanggan. Kepuasan timbul dari apa yang diterima (dirasakan) dan apa yang diharapkan oleh pelanggan atas produk (jasa) yang ditawarkan perusahaan kepada nilai pelanggan (Wangkar, 2013).

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Harapan yang dimaksud disini adalah persepsi pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk atau jasa (Suryawan, 2013). Hal ini didukung oleh pendapat Engel (1990) Menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian di mana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Dari berbagai definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan prestasi atau hasil yang dirasakan.

Kepuasan konsumen telah menjadi salah satu prioritas pemasaran yang penting karena umumnya diasumsikan menjadi penentu yang signifikan dari penjualan berulang, *word of mouth* yang positif, dan kesetiaan pelanggan. Saat ini, setiap perusahaan menekankan kepuasan konsumen dalam menjalankan bisnis. Kepuasan konsumen terjadi karena ekspektasi konsumen terhadap produk yang sedang mereka konsumsi terpenuhi. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi konsumen akan loyal terhadap suatu perusahaan yang sama. Hal ini di dukung oleh pendapat Dutka (1994) mendefinisikan kepuasan adalah “*Satisfied customer improve business and dissatisfied customer impair business*” (Pelanggan yang puas meningkatkan bisnis dan pelanggan yang tidak puas merusak bisnis).

Menurut Dutka (1994), : Atribut–atribut pembentuk kepuasan yang berkenaan dengan layanan (servis) secara universal terdiri dari :

1) *Guarantee* atau *Warranty* : Jaminan yang diberikan oleh suatu badan usaha terhadap produk yang dihasilkan dimana produk tersebut dapat dikembalikan bila kinerja produk tersebut tidak memuaskan.

2) *Delivery* : Menunjukkan kecepatan dan ketepatan dari proses pengiriman produk dan jasa yang diberikan badan usaha kepada konsumennya.

3) *Complaint Handling* : Merupakan sikap badan usaha dalam mananggapi keluhan – keluhan yang disampaikan konsumen.

4) *Resolution of Problems* : Kemampuan badan usaha untuk membantu memecahkan masalah yang dihadapi para konsumennya.

## **Tinjauan Umum Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)**

### **1. Defenisi Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)**

Usaha peternakan secara umum memiliki berbagai resiko yang belum dapat dimitigasi dengan baik yang diakibatkan oleh kematian, kecelakaan, kehilangan/kecurian, bencana alam termasuk wabah penyakit dan fluktuasi harga. Dampak dari kegagalan tersebut adalah terganggunya sistem usaha budidaya ternak dan berkurangnya produksi. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani (UUP-3) pasal 37 menyebutkan bahwa Pemerintah berkewajiban untuk melindungi usahatani yang dilakukan oleh petani/peternak dari kerugian akibat gagal panen dalam bentuk Asuransi Pertanian. Setelah bergulirnya asuransi bagi petani padi pada tahun 2016, kini peternak sapi pun

ikut tersenyum karena terlindungi dengan adanya asuransi usaha ternak sapi (AUTS) (BPTP Jambi, 2017).

Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) merupakan wujud keberpihakan pemerintah dalam upaya melindungi peternak dari risiko kematian dan/atau kehilangan sapi. AUTS diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada peternak sapi jika terjadi sapi mati akibat penyakit, beranak dan kecelakaan dan/atau kehilangan dengan mengalihkan kerugian kepada pihak lain melalui pertanggung jawaban asuransi, serta mampu memberikan pendidikan kepada peternak dalam mengelola risiko dan sistem usaha peternakan yang baik (Prayoga dkk, 2018).

## **2. Prosedur dan Persyaratan Keikutsertaan Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)**

Menurut Prayoga dkk. (2018) syarat, persyaratan, tata cara pengajuan klaim dan prosedur pembayaran klaim dalam mengikuti program AUTS adalah sebagai berikut :

Syarat mengikuti program AUTS Kriteria dalam mengikuti program AUTS, yaitu:

1. Peternak sapi yang melakukan usaha pembibitan dan/atau pembiakan;
2. Sapi betina dalam kondisi sehat, minimal berumur 1 (satu) tahun dan masih produktif;
3. Peternak sapi skala usaha kecil, sesuai dengan peraturan perundangundangan, tahun 2017 maksimal 3 (tiga) ekor sapi per-anggota kelompok ternak, tahun 2018 maksimal 10 (sepuluh) ekor sapi peranggota kelompok ternak, menyesuaikan target capaian.



Persyaratan mengikuti program AUTS :

1. Sapi memiliki penandaan/identitas yang jelas (eartag atau lainnya);
2. Peternak sapi bersedia membayar premi swadaya sebesar 20% (dua puluh persen) atau senilai Rp. 40.000,- (empat puluh ribu rupiah) dari total nilai premi Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah);
3. Peternak sapi bersedia memenuhi persyaratan dan ketentuan polis asuransi.

Tata cara mengajukan klaim program AUTS, yaitu:

1. Premi telah dibayar sesuai ketentuan.

Ketentuan pembayaran premi diatur dalam Kepmentan No. 02/Kpts/SR.220/B/01/2017 BAB II tentang Kriteria Sub bab 2.3 Pertanggungans AUTS nomor 4 perihal Premi Asuransi Ternak Sapi, ditentukan bahwa: “Premi asuransi untuk sapi sebesar 2% (dua persen) dari harga pertanggungans sebesar Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah) per ekor, yaitu sebesar Rp. 200.000,- (dua ratus ribu rupiah) per ekor per tahun. Besaran bantuan premi dari pemerintahan sebesar 80% (delapan puluh persen) atau Rp. 160.000,- (seratus enam puluh ribu rupiah) per ekor per tahun dan sisanya swadaya peternak sebesar 20% (dua puluh persen) atau Rp. 40.000,- (empat puluh ribu rupiah) per ekor per tahun”.

2. Terjadi potensi kematian atas ternak sapi yang diasuransikan. Potensi kematian atas ternak sapi dibuktikan dengan Laporan Kunjungan Kasus yang ditandatangani oleh dokter hewan puskesmas di kecamatan;
3. Terjadi kematian ternak sapi dan/atau kehilangan dalam jangka waktu pertanggungans 1 (satu) tahun;

4. Bertanggung (peternak sapi) segera memberitahukan kepada Penanggung jika terjadi evenemen (bisa online maupun offline);
5. Menghubungi Dokter Hewan atau Petugas Teknis kecamatan yang ditunjuk oleh dinas peternakan kabupaten/kota dan mengisi Form 8 dan Form 9 AUTS apabila terjadi kematian sapi;
6. Menghubungi kepolisian dan membuat laporan kehilangan, serta melengkapi Form 10 AUTS apabila terjadi kehilangan sapi.

#### Resiko yang dijamin

1. Sapi mati karena penyakit
2. Sapi mati karena kecelakaan
3. Sapi mati karena beranak
4. Sapi hilang karena kecurian

#### Prosedur pembayaran klaim program AUTS:

1. Perusahaan asuransi pelaksana PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) melakukan pemeriksaan terhadap Berita Acara Hasil Pemeriksaan Kematian dan/atau Kehilangan, dan menerbitkan Surat Persetujuan Klaim dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal diterimanya Berita Acara tersebut. Lebih lanjut ditentukan dalam polis, bahwa Penanggung mengirimkan surat persetujuan atau konfirmasi penyelesaian klaim paling lama dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya dokumen pengajuan klaim beserta kelengkapannya;
2. Perusahaan asuransi pelaksana PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) melaksanakan pembayaran klaim dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja

terhitung mulai tanggal persetujuan klaim. Hal ini juga ditentukan dalam polis, bahwa Penanggung melaksanakan pembayaran klaim selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal konfirmasi persetujuan penyelesaian klaim diterima oleh Penanggung dari Tertanggung;

3. Pembayaran klaim dilaksanakan dengan pemindah bukuan (transfer) ke rekening tertanggung.

### **3. Peranan Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)**

Asuransi ternak sapi merupakan salah satu program penting untuk mendukung sektor pertanian khususnya peternakan, mengingat peran asuransi ternak sapi yang penting tidak hanya bagi para peternak tetapi bagi berbagai pihak seperti: 1) bagi peternak sebagai pendorong tata kelola peternakan yang baik, melindungi dari risiko kerugian, meningkatkan akses peternak terhadap lembaga keuangan; 2) bagi perusahaan asuransi sebagai salah satu produk untuk mengembangkan usahanya; 3) bagi lembaga keuangan sebagai penjamin dalam pemberian kredit modal pada usaha peternakan; 4) bagi pemerintah sebagai alternatif mengurangi impor daging sapi dan sebagai pendukung program swasembada daging sapi (An-nisa, dkk., 2015).

Menurut amanat UU perusahaan milik negara termasuk asuransi untuk mempunyai unit khusus untuk sektor pertanian yang termasuk didalamnya adalah asuransi ternak sapi. Hal ini merupakan momentum yang baik untuk dapat dimanfaatkan agar jasa asuransi di bidang pertanian dapat dikembangkan di Indonesia yang merupakan negara agraris yang perekonomiannya salah satunya bertumpu pada sektor pertanian (An-nisa, dkk., 2015).

PT Asuransi Jasa Indonesia sebagai salah satu badan usaha milik negara yang diamanatkan untuk melaksanakan asuransi pertanian yang termasuk didalamnya asuransi ternak sapi perlu untuk menentukan strategi yang tepat dalam pelaksanaannya. Penentuan strategi yang tepat penting untuk dilakukan perusahaan dalam upaya melakukan pengembangan bisnisnya karena diharapkan di asuransi ternak sapi dapat menambah keberagaman produk dan meningkatkan produktivitas perusahaan di masa yang akan datang (An-nisa, dkk., 2015).

### **Kerangka Pikir Penelitian**

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Harapan yang dimaksud disini adalah persepsi pelanggan sebelum dan sesudah menggunakan suatu produk atau jasa (Suryawan, 2013).

Usaha peternakan memiliki berbagai risiko kematian ternak diantaranya diakibatkan oleh kecelakaan, bencana alam termasuk wabah penyakit. salah satu upaya pemerintah untuk menjamin pengembangan usaha para peternak rakyat adalah dengan memberikan jasa Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) yang didalamnya meliputi perlindungan dan pemberdayaan peternak terutama yang mengusahakan ternak sapi, agar peternak dapat melakukan usaha ternaknya secara berkelanjutan.

Kerangka pikir Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (Auts) Di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pikir Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Program Asuransi Usaha Ternak Sapi (Auts) Di Desa Selli, Kecamatan Bengo Kabupaten Bone