

**SKRIPSI**

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK AYAM PEDAGING  
SISTEM KEMITRAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
PT. AGRI ARCADIA DI KABUPATEN PINRANG**

**Disusun dan diajukan oleh**

**AMAL ARIANSYAH  
I011 19 1076**



**DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK AYAM PEDAGING SISTEM  
KEMITRAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT. AGRI ARCADIA  
DI KABUPATEN PINRANG**

**SKRIPSI**

**AMAL ARIANSYAH  
I011 19 1076**

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

**DEPARTEMEN SOSIAL EKONOMI PETERNAKAN  
FAKULTAS PETERNAKAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### TINGKAT KEPUASAN PETERNAK AYAM PEDAGING SISTEM KEMITRAAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PT. AGRIC ARCADIA DI KABUPATEN PINRANG

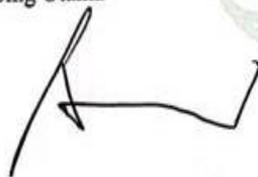
Disusun dan diajukan oleh

**AMAL ARIANSYAH**  
**1011 19 1076**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka  
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Peternakan  
Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin  
Pada tanggal 09 Maret 2023  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Ilham Rasvid, M.Si, IPM, ASEAN Eng.  
NIP. 19660412 199103 1 005

Pembimbing Pendamping



Dr. Ir. Kasmiyati Kasim, S.Pt, M.Si  
NIP. 19730719 200604 2 012 1 002



Pt. Ketua Program Studi Peternakan

Dr. Ir. Hikmah, S.Pt., M.Si., IPT, ASEAN Eng  
NIP. 19710819 199802 1 005

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amal Ariansyah

NIM : I011191076

Program Studi : Peternakan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Pedaging Sistem Kemitraan Terhadap Kualitas Layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 12 Juni 2023

Yang Menyatakan



(Amal Ariansyah)

## KATA PENGANTAR



*Assalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kepada Allah ta'ala yang masih memberikan limpahan rahmat sehingga penulis mampu menyelesaikan Makalah Hasil Penelitian yang berjudul **“Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Pedaging Sistem Kemitraan Terhadap Kualitas Layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang”**. Tak lupa pula kami haturkan salawat dan salam kepada junjungan baginda Nabi Muhammad sallallahu'alaihi wasallam, keluarga dan para sahabat, tabi'in dan tabiuttabi'in yang terdahulu, yang telah memimpin umat islam dari jalan kejahilian menuju jalan Addinnul islam yang penuh dengan cahaya kesempurnaan.

Limpahan rasa hormat, kasih sayang, cinta dan terimakasih tiada tara kepada Ayahanda **Arif Wahyuddin** dan Ibunda **Ernawati** yang telah melahirkan, mendidik dan membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang yang begitu tulus, saudara kandung penulis yaitu adik **Keisya Aulia Ramadhani** yang telah membantu dan memberikan dorongan kepada penulis, serta senantiasa memanjatkan do'a dalam kehidupannya untuk keberhasilan penulis.

Makalah ini merupakan salah satu syarat untuk melakukan penelitian, dengan terselesaikannya makalah ini penulis ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya, penulis haturkan dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa., M. Sc**, selaku Rektor Universitas Hasanuddin, Makassar.
2. Bapak **Dr. Syahdar Baba, S.Pt., M.Si** selaku Dekan Fakultas Peternakan

Universitas Hasanuddin, **Wakil Dekan** dan seluruh **bapak/ibu Dosen pengajar** yang telah melimpahkan ilmunya kepada penulis, serta **bapak/ibu staf pegawai** Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin atas bantuannya yang diberikan.

3. Bapak selaku pembimbing utama **Bapak Dr. Ir. Ilham Rasvid, M. Si, IPM, ASEAN Eng.** dan **Ibu Dr. Ir. Kasmiyati Kasim, S.Pt., M.Si** selalu pembimbing anggota yang telah membagi ilmunya dan banyak meluangkan waktu untuk membimbing penulis, serta mengarahkan dan memberikan nasihat dan motivasi dalam penyusunan makalah ini.
4. Ibu **Endah Murpi Ningrum, S.Pt.,MP** selaku penasehat akademik yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan motivasi, nasehat dan dukungan kepada penulis.
5. Teman-teman seperjuangan "**Vastco 2019**" Fakultas Peternakan yang selalu mengingatkan dan mendukung penulis selama kuliah serta membantu dalam penyusunan makalah ini.
6. Teman-teman "**Area 594**" yang telah menjadi sahabat penulis, menemani di kala suka maupun duka, senantiasa memberikan motivasi dan semangat kepada penulis, serta telah menjadi saudara seperjuangan penulis selama berkuliah.
7. Keluarga **KKNT Gelombang 108 Perhutanan Sosial Barru** terimakasih karena telah menjadi keluarga sekaligus saudara yang selalu saling menyayangi, menjaga satu sama lain, serta selalu memberikan dukungan kepada penulis.

8. Seluruh **karyawan PT. Agri Arcadia** yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian penelitian,
9. **Roslina Jamaluddin** yang senantiasa menemani penulis di semester akhir, memberikan semangat dan dorongan atas semua keluh kesah penulis

Dengan sangat rendah hati, penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik serta saran pembaca sangat diharapkan demi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan nantinya. Semoga makalah ini dapat memberi manfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Robbal Aalamin. Akhir Qalam *Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 12 Juni 2023



Amal Ariansyah

## ABSTRAK

**Amal Ariansyah (I011191076).** Tingkat Kepuasan Peternak Ayam pedaging Sistem Kemitraan Terhadap Kualitas Layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang dibawah bimbingan **Ilham Rasyid** selaku pembimbing utama dan **Kasmiyati Kasim** selaku pembimbing pendamping

---

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023 sampai Februari 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Pinrang. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak ayam pedaging sistem kemitraan terhadap kualitas layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 30 responden dengan penentuan sampel yang dilakukan dengan sensus sampling (sampling jenuh). Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan peternak menggunakan kuisioner. Penelitian ini menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Peneliti menggunakan analisis FGD sebagai pengumpulan data awal, kemudian dilakukan identifikasi menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan *Importance Performance Analysis* (IPA) rata-rata tingkat kinerja yaitu 3,37 dan penilaian tingkat kepentingan yaitu 4,47 dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu 76,23 % artinya tingkat kepuasan peternak pada sistem kemitraan secara keseluruhan berada pada kriteria puas.

Kata kunci : Ayam Pedaging, Peternak, Tingkat Kepuasan,

## ABSTRACT

**Amal Ariansyah (I011191076)**. Level of Satisfaction of Broiler Farmers with the Partnership System on Service Quality of PT. Agri Arcadia in Pinrang Regency under the guidance of **Ilham Rasyid** as the main supervisor and **Kasmiyati Kasim** as the assistant supervisor.

---

This research was conducted from January 2023 to February 2023. This research was conducted in Pinrang Regency. The purpose of this research was to determine the level of satisfaction of broiler breeders with the partnership system on the service quality of PT. Agri Arcadia in Pinrang District. The type of research used is descriptive quantitative. The number of samples used in this study were 30 respondents and the sample was determined by census sampling (saturated sampling). Primary data obtained through direct interviews with farmers using a questionnaire. This study uses Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) analysis. Researchers used FGD analysis as initial data collection, then identified using Importance Performance Analysis (IPA) analysis to determine the level of importance and performance level and used Customer Satisfaction Index (CSI) analysis to determine the overall satisfaction level of farmers. The results showed that the average Importance Performance Analysis (IPA) level of performance was 3.37 and the assessment of the importance level was 4.47 and the Customer Satisfaction Index (CSI) was 76.23%, meaning that the satisfaction level of farmers in the partnership system as a whole was in the criteria satisfied.

Keywords : Broiler, Breeder, Satisfaction Level.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>PENDAHULUAN</b>	
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	3
Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	
Tinjauan Umum Ayam Pedaging .....	5
Tinjauan Umum Kemitraan Ayam Pedaging .....	6
Tinjauan Umum Kepuasan Peternak Terhadap Kemitraan .....	8
Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan .....	11
Kerangka Pikir.....	13
<b>METODE PENELITIAN</b>	
Waktu dan Tempat.....	15
Jenis Penelitian .....	15
Jenis dan Sumber Data .....	15
Metode Pengumpulan Data .....	16
Populasi dan Sampel.....	17
Teknik Pengambilan Sampel .....	17
Analisis Data.....	17
Variabel Penelitian.....	23
Konsep Operasional.....	23

## **KEADAAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Keadaan Geografi .....	26
Kondisi Iklim .....	27
Keadaan Penduduk .....	27
Tingkat Pendidikan.....	28
Sektor Peternakan .....	28

## **KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

Sejarah Singkat Perusahaan.....	31
Mekanisme Kemitraan.....	32
Struktur Organisasi .....	34

## **KEADAAN UMUM LOKASI RESPONDEN**

Jenis Kelamin .....	37
Umur .....	38
Pendidikan .....	39

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tingkat Kepentingan Sistem Kemitraan Ayam Broiler Terhadap Kualitas Layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang .....	41
Urutan Tingkat Kepentingan .....	43
Tingkat Kinerja Sistem Kemitraan Ayam Broiler Terhadap Kualitas Layanan PT Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang .....	44
Urutan Tingkat Kinerja.....	46
Analisis Tingkat Kesesuaian antara Penilaian Kepuasan Kinerja dan Penilaian Kepentingan.....	47
Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja Sistem Kemitraan Ayam Broiler Terhadap Kualitas Layanan PT. Agri Arcadia .....	59
<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	63

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan.....	66
Saran .....	66

## **DAFTAR PUSTAKA .....**

67

## **LAMPIRAN.....**

70

## **RIWAYAT HIDUP .....**

83

## DAFTAR TABEL

No.	Teks	Halaman
1.	Bobot penilaian kuisisioner .....	18
2.	Kriteria Nilai <i>Costumer Satisfaction Indek</i> (CSI).....	22
3.	Variabel Penelitian.....	23
4.	Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Pinrang.....	26
5.	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Pinrang .....	27
6.	Persentase Tingkat Pendidikan di kabupaten Pinrang .....	28
7.	Jenis Ternak Besar di Kabupaten Pinrang .....	29
8.	Jenis Unggas di Kabupaten Pinrang .....	30
9.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
10.	Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	38
11.	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan .....	39
12.	Penilaian Peternak Terhadap Tingkat Kepentingan Atribut Kualias Layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang .....	41
13.	Urutan tingkat kepentingan atribut kualitas layanan bagi peternak ayam pedaging sistem kemitraan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang.....	43
14.	Penilaian Peternak Terhadap Tingkat Kinerja Atribut Kualias Layanan di PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang .....	44
15.	Urutan tingkat kinerja atribut kualitas layanan PT. Agri Arcadia bagi peternak ayam pedaging sistem kemitraan di Kabupaten Pinrang .....	47
16.	Tingkat Kesesuaian antara Penilaian Kepuasan Kinerja dan Penilaian Kepentingan serta Rata-Rata Kepuasan Kinerja dan Rata-Rata Kepentingan .....	48
17.	Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	64

## DAFTAR GAMBAR

No.	<i>Teks</i>	Halaman
1.	Kerangka Pikir .....	13
2.	Diagram Kartesius .....	20
3.	Struktur Organisasi PT Agri Arcadia.....	34
4.	Diagram Kartesius Tingkat Kepuasan Peternak .....	59

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Komoditas peternakan yang berpotensi dikembangkan di Indonesia khususnya Sulawesi Selatan salah satunya adalah ayam pedaging. Ayam pedaging merupakan jenis ayam ras unggulan hasil persilangan dari ayam yang memiliki produktivitas tinggi, terutama dalam memproduksi daging, selain itu ayam pedaging juga merupakan bahan konsumsi daging yang relatif lebih murah sehingga dapat menjadi pilihan utama dalam pemenuhan kebutuhan daging masyarakat (Takbir, dkk., 2015).

Usaha peternakan ayam pedaging tidak terlepas dari berbagai resiko yang dapat terjadi selama periode pemeliharannya, selain resiko produksi resiko pasar dan fluktuasi harga juga masih menjadi ancaman bagi peternak ayam pedaging. Permasalahan usaha peternakan ayam pedaging lainnya yaitu semakin meningkatnya biaya sarana produksi (pakan, DOC, vaksin dan obat - obatan) yang tidak diimbangi dengan peningkatan harga jual ayam dan kestabilan harga. Kondisi ini membuat peternak semakin tidak berdaya, sehingga banyak peternak yang beralih ke pola kemitraan (Azmi, dkk., 2018).

Kemitraan merupakan strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling menguntungkan dan saling menguatkan dengan memperhatikan tanggung jawab moral dan etika bisnis. Perusahaan yang bertindak sebagai inti akan memberikan kredit modal usaha atau sarana produksi peternakan berupa bibit ayam (DOC), pakan, dan obat-obatan serta membeli

kembali hasil produksi dengan sistem harga garansi atau kontrak. Peternak sebagai plasma menyediakan kandang beserta perlengkapannya, tenaga kerja, serta akan mendapatkan bimbingan secara rutin dari inti mengenai aspek manajemen (Pastika, dkk., 2016).

Penilaian peternak terhadap kinerja perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kesinambungan hubungan kemitraan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja tidak sesuai harapan maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas (Irawati, dkk., 2020).

Kemitraan usaha ayam pedaging berkembang pesat di Indonesia, salah satu wilayah sentra produksi ayam pedaging adalah Sulawesi Selatan yang didominasi dengan peternakan ayam ras pedaging yang merupakan plasma pada perusahaan inti dibandingkan peternak dengan usaha mandiri salah satu tolak ukur dari proses kerjasama antara perusahaan inti dan peternak plasma dalam jangka waktu yang lama adalah kepuasan peternak, tingkat kepuasan peternak plasma terhadap perusahaan inti akan membawa dampak positif bagi kelangsungan usaha kemitraan. Peternak plasma yang merasa puas dengan perusahaan inti cenderung akan mempertahankan kerjasamanya dengan perusahaan (Dwijayanti, dkk., 2021).

Usaha kemitraan ayam pedaging identik dengan persaingan antar perusahaan kemitraan, semakin banyaknya kompetitor baru yang bermunculan membuat persaingan antar perusahaan kemitraan di suatu wilayah semakin ketat.

Kabupaten Pinrang merupakan salah satu wilayah sentra produksi ayam pedaging, hal tersebut mendorong banyaknya perusahaan kemitraan ayam pedaging untuk masuk bermitra di Kabupaten Pinrang. Berdasarkan hasil survey awal terdapat beberapa perusahaan kemitraan ayam pedaging yang ada di Kabupaten Pinrang selain PT. Agri Arcadia yaitu PT. Bintang Sejahtera Bersama, PT. Prima Unggas Celebes, PT. Rukun Bersama Mitra, PT Dinamika Megatama Citra, PT. Berantas Abadi Sentosa, dan PT. Srikandi Agung.

Banyaknya perusahaan kemitraan ayam pedaging di Kabupaten Pinrang mengakibatkan semakin ketatnya persaingan antar perusahaan kemitraan dalam mencari peternak yang ingin menjadi mitranya, ditengah ketatnya persaingan tersebut, sudah sepatutnya perusahaan PT Agri Arcadia memperbaiki kinerja dan pelayanannya kepada peternak plasma agar peternak merasa puas sehingga peternak memilih PT. Agri Arcadia sebagai perusahaan kemitraannya, atas dasar inilah, tingkat kepuasan peternak ayam pedaging sistem kemitraan terhadap kualitas layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang perlu untuk dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan pada PT. Agri Arcadia.

### **Rumusan Masalah**

Bagaimana tingkat kepuasan peternak ayam pedaging sistem kemitraan terhadap kualitas layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang.

## **Tujuan dan Kegunaan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak ayam pedaging sistem kemitraan terhadap kualitas layanan PT. Agri Arcadia di Kabupaten Pinrang.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai referensi dan sebagai masukan bagi peneliti-peneliti yang akan datang, yang akan melakukan penelitian serupa.
2. Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan informasi pada PT. Agri Arcadia.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Tinjauan Umum Ayam Pedaging**

Ayam Pedaging merupakan salah satu jenis ayam ras yang khusus menghasilkan daging, jenis ayam ras ini mempunyai pertumbuhan yang cepat sehingga dalam waktu 4-5 minggu sudah dapat dipanen. Daging yang dihasilkan empuk dan sangat disukai oleh masyarakat. Produk dari ayam ras ini mempunyai peranan penting sebagai sumber protein hewani yang harganya relatif murah. Ayam pedaging membutuhkan pemeliharaan yang baik untuk dapat mencapai produksi yang optimal (Nuryatila, 2019).

Ayam pedaging merupakan salah satu jenis komoditi dibidang peternakan yang menghasilkan pangan asal ternak dan memiliki nilai ekonomi yang cukup potensial, selain itu usaha ayam pedaging juga merupakan salah satu usaha peternakan yang memiliki prospek yang cukup cerah, hal ini disebabkan ayam pedaging memiliki keunggulan yaitu pertumbuhan cepat, produksi daging cukup tinggi, siap dipotong pada usia relatif mudah, dan menghasilkan daging yang berserat lunak, usaha ini perlu terus dikembangkan dalam rangka untuk memperbesar penyediaan sumber protein hewani bagi masyarakat luas (Simanjuntak, 2018).

Peternakan ayam pedaging sangat penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan daging sebagai bahan pangan yang bergizi, pemeliharaannya hampir berada di seluruh pelosok tanah air. Usaha pembinaan yang dilakukan pemerintah untuk memberdayakan peternak antara lain melalui pengembangan pola kemitraan perusahaan dengan peternak kecil, hal ini disebutkan pula dalam

UU No. 18 Pasal 3 ayat (1) bahwa peternak dapat melakukan kemitraan usaha dibidang budidaya ternak berdasarkan perjanjian yang saling menguntungkan dan berkeadilan (Pastika, dkk., 2016).

Usaha peternakan ayam pedaging tidak terlepas dari berbagai resiko yang dapat terjadi selama periode pemeliharaannya, selain resiko produksi, resiko pasar dan fluktuasi harga juga masih menjadi ancaman bagi peternak ayam pedaging. Permasalahan usaha peternakan ayam pedaging lainnya yaitu semakin meningkatnya biaya sarana produksi (pakan, DOC, vaksin dan obat-obatan) yang tidak diimbangi dengan peningkatan harga jual ayam dan kestabilan harga. Kondisi ini membuat peternak semakin tidak berdaya, sehingga banyak peternak yang beralih ke pola kemitraan untuk menghindari permasalahan tersebut (Azmi, dkk., 2019).

### **Tinjauan Umum Kemitraan Ayam Pedaging**

Kemitraan merupakan salah satu strategis yang biasa ditempuh untuk mendukung keberhasilan implementasi manajemen modern. Kemitraan tidak sekedar diterjemahan sebagai sebuah kerjasama, akan tetapi memiliki pola, memiliki nilai strategis untuk mewujudkan keberhasilan suatu lembaga dalam menerapkan manajemen modern. Kemitraan dalam lingkungan masyarakat Indonesia merupakan sesuatu hal yang tidak asing untuk diterapkan, karena bangsa ini sudah mengenal kemitraan sejak berabad-abad lamanya meskipun dalam skala yang sederhana (Yasin, dkk., 2021).

Permasalahan yang menjadi dilema bagi peternak ayam pedaging adalah aspek pasar dan penyediaan sarana produksi, sehingga membuat peternak takut mengambil resiko untuk mengembangkan usaha peternakan ayam pedaging dengan

skala produksi lebih besar. Kemitraan usaha peternakan dengan pola inti plasma merupakan salah satu bentuk kerja sama antara perusahaan dengan peternak dari segi pengelolaan usaha peternakan. Kerjasama antara perusahaan dengan peternak (inti-plasma) memberikan kemudahan kepada peternak dalam menjalankan usaha peternakannya, sehingga keberadaan inti disambut baik oleh peternak, oleh karena itu, jumlah perusahaan inti yang bergerak di bidang sarana produksi dan pemasaran semakin bertambah (Nursida, 2017).

Kemitraan merupakan salah satu usaha pembinaan untuk memberdayakan peternak kecil dengan bekerja sama dengan perusahaan, terutama dalam penyediaan sarana prasarana peternakan, kedua belah pihak bekerjasama dalam kemitraan memiliki posisi yang setara berdasarkan peran masing-masing, agar dapat memberikan keuntungan yang adil bagi kedua belah pihak, kenyataannya pihak perusahaan inti terlalu pegang kendali dan mendominasi, sehingga sering terjadi ketidakadilan (Irawati, dkk., 2020).

Kemitraan merupakan strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling menguntungkan dan saling menguatkan dengan memperhatikan tanggung jawab moral dan etika bisnis. Perusahaan yang bertindak sebagai inti akan memberikan kredit modal usaha atau sarana produksi peternakan berupa bibit ayam (DOC), pakan, dan obat-obatan serta membeli kembali hasil produksi dengan sistem harga garansi atau kontrak. Peternak sebagai plasma menyediakan kandang beserta perlengkapannya, tenaga kerja, serta akan mendapatkan bimbingan secara rutin dari inti mengenai aspek manajemen seperti sistem perkandangan yang memenuhi syarat, perlakuan terhadap DOC, penanganan

pakan, pemberian pakan dan air minum, sanitasi dan desinfeksi, vaksinasi serta pengobatan (Azmi, dkk., 2019).

Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya kemitraan antara lain meningkatkan usaha kecil dan ekonomi pedesaan serta memperluas kesempatan kerja. Kemitraan juga diharapkan menjadi salah satu solusi untuk merangsang pertumbuhan agribisnis peternakan terutama untuk mengatasi permasalahan peternak kecil (Takbir, dkk., 2015).

### **Tinjauan Umum Kepuasan Peternak Terhadap Kemitraan**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa, value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem, atau sesuatu yang bersifat emosi. Kepuasan pelanggan secara tidak langsung mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar, dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan profitabilitas. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang lebih bersifat defensif sehingga kemampuan untuk mempertahankan pelanggan itulah yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka Panjang (Azmi, dkk., 2019).

Penilaian peternak terhadap kinerja perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam menjaga kesinambungan hubungan kemitraan, penilaian oleh peternak akan berbeda-beda karena peternak plasma memiliki latar belakang pendidikan, usia dan pengalaman yang berbeda-beda. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di

bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas (Irawati, dkk., 2020).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas akan cenderung loyal. Kualitas produk yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui produk yang ditawarkan sedangkan kualitas pelayanan yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan, maka dari itu kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan elemen penting yang harus diperhatikan untuk menciptakan kepuasan pelanggan (Sembiring, dkk., 2014).

Menurut Dewi, dkk (2019) Dimensi kepuasan pelanggan ini diukur dengan indikator kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kesesuaian pelayanan dengan yang diharapkan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi pelayanan oleh pegawai yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan dan fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pegawai memuaskan, berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan

manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk dan berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiapan merekomendasikan merupakan kesiapan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan, menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai dan menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

Menurut Syukri (2014) menyatakan bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, konsumen merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

### **Tinjauan Umum Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu proses kerja dalam meningkatkan dan mempertahankan perbaikan mutu secara berkelanjutan dari proses produksi, sampai pelayanan yang dihasilkan perusahaan. Kualitas layanan dapat memotivasi pelanggan untuk berkomitmen kepada produk dan layanan tertentu yang untuk meningkatkan kinerja perusahaan, untuk mempertahankan kualitas layanan, maka kepuasan pelanggan adalah satu faktor penting dalam mempertahankan pelanggan yang sesuai dengan kebutuhan pasar (Ibrahim dan Thawil, 2019).

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*), apabila jasa yang diharapkan sesuai jasa yang dirasakan, maka kualitas jasa yang bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif, jika jasa yang dirasakan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas ideal, namun apabila jasa yang dirasakan kurang dari jasa yang diharapkan, maka kualitas jasanya dapat dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk atau negatif. Persepsi buruk atau rasa tidak puas pada pelanggan dapat berakibat pada pelanggan tidak berminat lagi untuk menggunakan jasa kita, maka

itulah pentingnya para penyedia jasa harus memperhatikan kualitas dalam memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan (Dewi, dkk., 2019).

Menurut Syukri (2014) dimensi kualitas jasa mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Fisik (*tangible*) menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja, karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pelanggan sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.
2. Keandalan (*reliability*) menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, definisi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya, dan dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan segera, dan mengenai pelanggan. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.
4. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga

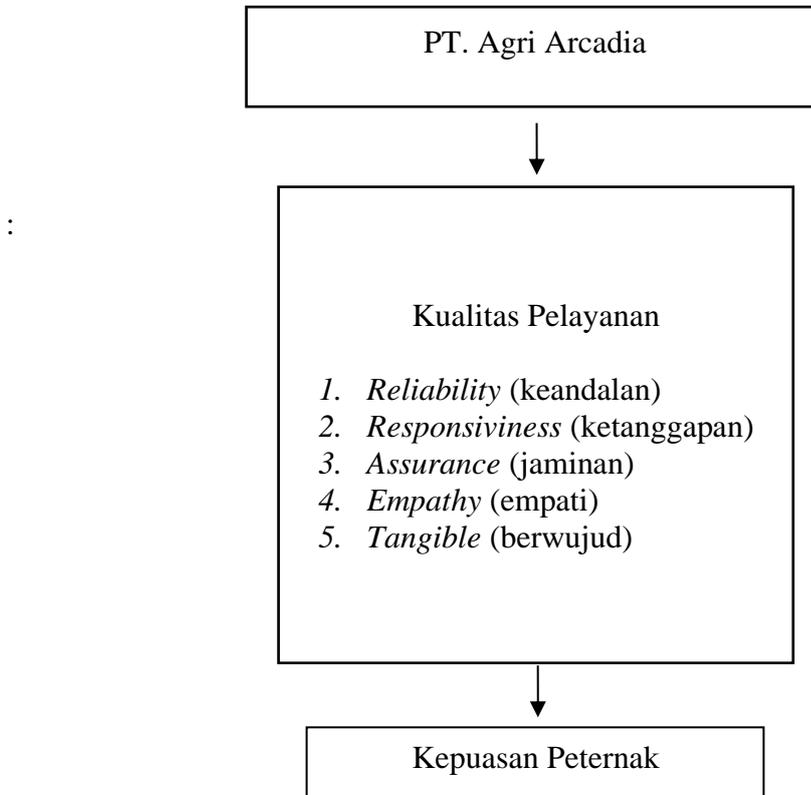
menimbulkan kepercayaan dari para pelanggan, dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopan-santunan) kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa/pelayanan. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pelanggannya dan kepemilikan pelanggan. Keamanan merefleksikan perasaan pelanggan bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*) menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan, dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagaimana jika pekerja itu sendiri yang mengalaminya, seperti kemudahan untuk mencakup dan menghubungi, pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan, dan perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

### **Kerangka Berpikir**

PT. Agri Arcadia adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang peternakan ayam pedaging yang menjadi mitra bagi para peternak yang ingin mengembangkan usahanya, di mana perusahaan ini menyediakan segala sesuatu yang menjadi keperluan para peternak. Dalam persaingan yang semakin ketat di antara perusahaan kemitraan saat ini, maka kepuasan peternak menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan peternak serta kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai agar peternak merasa puas.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada peternak, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (berwujud). Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan utama dalam kerangka pemikiran yang terbentuk seperti pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir