

# **ANALYSIS OF THE PLASMA FARMERS SATISFACTION ON BROILER PARTNERSHIP IN “SINAR SARANA SENTOSA” COMPANY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

**Dimas Nuansa Adhitya Utama<sup>1)</sup>, Bambang Ali Nugroho<sup>2)</sup> and Hari Dwi Utami<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Student at Faculty of Animal Husbandry, University of Brawijaya

<sup>2)</sup>Lecturer at Faculty of Animal Husbandry, University of Brawijaya

## **ABSTRACT**

Research was conducted on plasma farmers in "Sinar Sarana Sentosa" Company Partnership Malang Regency. The study aimed to describe the partnerships "Sinar Sarana Sentosa" Company and determine the plasma farmers satisfaction of the partnership "Sinar Sarana Sentosa" Company, and investigation the relationship of plasma farmers income and the satisfaction. Respondents involve staff of "Sinar Sarana Sentosa" Company and 30 plasma farmers. The primary data were collected from May to June 2013. The method in this research was case study. The data were analyzed by descriptive analysis with applying importance performance analysis (IPA) and customer satisfaction index (CSI), and quantitative analysis with implementing correlation analysis. Results showed that broiler partnership has implement in accordance with the SOP of "Sinar Sarana Sentosa" Company. Farmer's satisfaction towards these partnership was represented by a good service on joining with this company, in time harvesting ranged between 1-2 days and quick respons toward farmes complaint. Plasma farmers with a longer joining in partnership were less likely satisfaction compared to farmers who had a short time in partnership.

---

Keywords: *CSI, spearman rank, good service, harvesting in time*

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA TERHADAP PELAKSANAAN KEMITRAAN AYAM PEDAGING PT SINAR SARANA SENTOSA MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**Dimas Nuansa Adhitya Utama<sup>1)</sup>, Bambang Ali Nugroho<sup>2)</sup> and Hari Dwi Utami<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup>Mahasiswa Bagian Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan, Universitas Brawijaya, Malang

<sup>2)</sup>Dosen Bagian Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan, Universitas Brawijaya, Malang

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan terhadap peternak plasma yang bergabung dengan kemitraan ayam pedaging PT. Sinar Sarana Sentosa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kemitraan yang dijalankan oleh PT. Sinar Sarana Sentosa, mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap di kemitraan PT. Sinar Sarana Sentosa, mengetahui hubungan antara tingkat pendapatan peternak plasma dengan tingkat kepuasannya. Responden terdiri dari karyawan PT. Sinar Sarana Sentosa dan 30 peternak plasma. Data dianalisis dengan analisis deskriptif menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan analisis korelasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Sinar Sarana Sentosa menjalankan kemitraan sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Peternak plasma merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pihak inti berdasarkan pelayanan

menjadi mitra baik dan ramah, waktu panen tepat waktu dan respon terhadap keluhan cepat. Peternak yang berpenghasilan tinggi dan cukup lama bergabung dengan kemitraan memiliki rasa kepuasan yang rendah terhadap pelayanan kemitraan PT. Sinar Sarana Sentosa dibandingkan dengan peternak yang penghasilannya rendah dan baru bergabung dengan kemitraan.

---

Kata kunci: *CSI, rank spearman, pelayanan yang baik, panen tepat waktu*

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Perkembangan ayam pedaging di Indonesia dimulai pada pertengahan dasawarsa 1970-an dan terkenal pada awal 1980-an. Laju perkembangan usaha ayam pedaging sejalan dengan pertumbuhan populasi penduduk, pergeseran gaya hidup, tingkat pendapatan, perkembangan situasi ekonomi dan politik, serta kondisi keamanan (Fadilah 2006).

Akhir tahun 1998 usaha peternakan unggas mulai berkembang, harga daging ayam dan telur mulai dapat dikendalikan dan menguntungkan bagi para peternak, walaupun pada saat ini mayoritas peternak sudah tidak berusaha secara mandiri lagi melainkan bergabung menjadi mitra perusahaan terpadu (Suharno 2001).

Melihat kesulitan peternak mandiri dalam melakukan usaha ternak ayam, juga melihat adanya peluang yang besar dalam usaha peternakan ayam pedaging menyebabkan tingginya pertumbuhan perusahaan kemitraan di Malang. Suharti (2003), menyatakan bahwa model kemitraan yang dilakukan oleh inti adalah melalui penyediaan sarana produksi peternakan, bimbingan teknis dan manajemen, menampung serta memasarkan hasil produksi. Salah satu perusahaan kemitraan ayam di Malang adalah PT Sinar Sarana Sentosa. Dengan keberadaan perusahaan kemitraan, maka peternak mandiri dapat

bergabung dengan tujuan tidak hanya untuk meningkatkan pendapatan, tetapi juga untuk menjamin ketersediaan daging di pasaran, mendapatkan pelatihan pemeliharaan dan mendapatkan kualitas ayam yang baik, serta mendapat jaminan pasokan sarana produksi peternakan. Bobo (2003) menyatakan bahwa tujuan utama kemitraan adalah untuk mengembangkan pembangunan yang mandiri dan berkelanjutan dengan landasan ekonomi dan struktur perekonomian yang kokoh dan berkeadilan dengan ekonomi rakyat sebagai tulang punggung utamanya.

Hafsah (1999) menyatakan bahwa kemitraan adalah suatu strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih dalam jangka waktu tertentu untuk meraih keuntungan bersama, dengan prinsip saling membutuhkan dan saling membesarkan. Karena merupakan strategi bisnis maka keberhasilan kemitraan sangat ditentukan oleh adanya kepatuhan diantara yang bermitra dalam menjalankan etika bisnis.

Kusumah (2008) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan perbedaan antara harapan dan kinerja yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Penilaian tingkat kepuasan peternak plasma dilakukan dengan melihat penilaian tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kemitraan terhadap atribut kemitraan yang diberikan oleh inti. Berdasarkan pendapat Irawan (2003), 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.

Menurut Rangkuti (2003), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai mutu jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa yaitu *responsiveness, reliability, empathy, assurance dan tangible*.

Irawan (2003) menyatakan bahwa 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.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam produk atau servisnya. Pendekatan *IPA* adalah untuk mengenali kepuasan sebagai fungsi dari: seberapa penting sebuah produk atau jasa buat konsumen dan performa bisnis atau ahaan dalam penyediaan jasa atau produk (Martilla dan James, 1977).

Pada prinsipnya dalam kemitraan tidak ada pihak yang memiliki posisi lebih tinggi dari pihak lainnya. Kedua pihak yang bekerjasama memiliki posisi tawar yang setara berdasarkan peran masing-masing,

agar dapat memberikan keuntungan yang adil bagi kedua belah pihak. Kenyataannya pihak perusahaan inti tetap memegang kendali. Hal ini dapat terlihat pada saat awal mula penandatanganan kontrak kerjasama, peternak hanya diminta menandatangani persetujuan seperti yang tercantum dalam kontrak apabila peternak ingin bergabung dengan pihak perusahaan, dan sepenuhnya kontrak mengenai harga-harga dan pemberian bonus, serta prosedur pemeliharaan ditentukan dan dikendalikan oleh pihak perusahaan inti.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dirumuskan masalah dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan kemitraan yang sedang dijalankan oleh PT Sinar Sarana Sentosa di Malang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa di Malang?
3. Bagaimana korelasi antara tingkat pendapatan yang didapatkan peternak dengan tingkat kepuasan peternak terhadap pelaksanaan kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa di Malang?

### **Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pelaksanaan kemitraan yang sedang dijalankan oleh PT Sinar Sarana Sentosa di Malang.
2. Mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa di Malang.

3. Mengetahui korelasi antara tingkat pendapatan yang diperoleh peternak dengan tingkat kepuasan peternak terhadap pelaksanaan kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa di Malang.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Malang dengan responden para peternak ayam pedaging yang menjalin kerjasama dengan PT Sinar Sarana Sentosa Malang yang bertempat di Perum Blimbing Indah Blok M-1 no 4. Penelitian lapang dilakukan selama bulan Mei-Juni 2013.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada pelaksanaan penelitian adalah studi kasus (*case study*). Wawancara dilakukan terhadap pihak PT Sinar Sarana Sentosa dan peternak plasma yang terdaftar sebagai mitra PT Sinar Sarana Sentosa.

### **Metode Pengambilan Sampel**

*Multi stage sampling method* yaitu pengambilan sampel melalui dua tahap. Tahap pertama menggunakan *purposive sampling* untuk menentukan lokasi penelitian. Tahap kedua menggunakan *random sampling* untuk menentukan peternak yang terpilih menjadi responden.

### **Variabel Pengamatan**

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah efisiensi usaha dimana terdapat biaya-biaya produksi serta hasil penjualan. Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah peternak pedaging sebagai plasma yang bermitra dengan PT. Sinar Sarana Sentosa yang berperan sebagai inti.

### **Metode Analisis Data**

Analisis data yang dilakukan mencakup:

1. Analisis deskriptif untuk mendeskripsikan pelaksanaan kemitraan ayam pedaging PT. Sinar Sarana Sentosa.
2. Analisis Kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan, korelasi antara tingkat pendapatan dan tingkat kepuasan peternak plasma.

#### **a. Analisis Tingkat Kepuasan**

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

IPA digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kinerja suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kepentingan dari mutu pelayanan adalah seberapa penting suatu peubah pelayanan dinilai oleh pelanggan. Tiap atribut pernyataan diberi skala dengan skor 1. Sementara untuk menilai kinerja perusahaan diberikan lima tingkat (skala likert) yang terdiri dari sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, dan sangat tidak baik. Pembagian kelas berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan adalah:

- 30 – 53,9: Sangat tidak penting/tidak baik
- 54 – 77,9: Tidak penting/kurang baik
- 78 – 101,9: Cukup penting/baik
- 102 – 125,9: Penting/baik
- 126 – 150: Sangat penting/sangat baik

#### **Analisis Kesesuaian**

Analisis kesesuaian dilakukan dengan membandingkan antara skor total tingkat kinerja dengan skor total tingkat kepentingan. Atribut kemitraan dapat dikatakan sudah sesuai dengan keinginan

peternak, apabila nilai kesesuaian yang dihasilkan lebih/sama dengan 100 persen.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki: Tingkat kesesuaian peternak plasma

Xi: Skor penilaian kinerja atribut kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa

Yi: Skor penilaian kepentingan oleh peternak plasma

Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja perusahaan inti yang terdiri dari empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). Peubah X (sumbu horizontal) dan Y (sumbu vertikal) masing-masing akan mengisi skor tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan.

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

X: Skor rata-rata tingkat kinerja pada setiap atribut

Y: Skor rata-rata tingkat kepentingan pada setiap atribut

n: Jumlah responden

Indeks Kepuasan Peternak (*Customer Satisfaction Index/CSI*)

Menurut Aritonang diacu dalam Oktaviani dan Suryana (2006), metode pengukuran CSI ini meliputi tahap-tahap berikut: Pertama, menghitung *Means Importance Score* (MIS).

$$MIS = \frac{(\sum_{i=1}^n Yi)}{n}$$

Dimana: n = Jumlah peternak responden

Yi = Nilai kepentingan Atribut Y ke-i

Kedua, membuat *weight factors* (WF) bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS1}{\sum_{i=1}^p MIS1} \times 100\%$$

Dimana : P = Atribut kepentingan ke-p

Ketiga, membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X)/(MSS). Nilai MSS didapatkan dari nilai rata-rata kinerja pada analisis IPA.

$$WSi = WFi \times MSS$$

Keempat, menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu *weight score* dibagi skala maksimal yang digunakan, kemudian dikalikan 100 persen. Rumusnya dapat dituliskan sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WSi}{5} \times 100\%$$

Pada umumnya bila nilai CSI di atas 50 persen dapat disimpulkan bahwa peternak sudah merasa puas terhadap pelayanan PT Sinar Sarana Sentosa.

Uji Korelasi *Rank Spearman* (Rs)

Koefisien korelasi rank spearman digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pendapatan yang diperoleh peternak plasma, dengan kepuasan secara keseluruhan (CSI). Pengamatan dua variabel X dan Y dalam bentuk skala ordinal, sehingga derajat korelasi dicari dengan

koefisien korelasi rank spearman, dengan rumus sebagai berikut:

$$R_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

$R_s$  : Korelasi rho (*Rank Spearman*)

$n$  : Jumlah kasus atau sampel

$d_i$  : Selisih ranking antara variabel X dan Y untuk tiap subyek

1 dan 6 : Angka konstan

Secara deskriptif umumnya nilai  $R_s$  dikategorikan sebagai berikut:

$0 < |r_s| < 0,2$  = Berkorelasi sangat lemah

$0,2 < |r_s| < 0,4$  = Berkorelasi lemah

$0,4 < |r_s| < 0,6$  = Berkorelasi sedang

$0,6 < |r_s| < 0,8$  = Berkorelasi kuat

$0,8 < |r_s| < 1$  = Berkorelasi sangat kuat

(Nazir, 2005)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pola Kemitraan Usaha

Pola kemitraan yang dijalankan oleh PT Sinar Sarana Sentosa merupakan kemitraan tertutup dimana pihak peternak plasma tidak diperbolehkan menjual hasil panen atau memasok sarana produksi ternak dari pihak selain PT Sinar Sarana Sentosa.

### Hak dan Kewajiban Pihak Inti

Pihak inti mempunyai hak dalam menentukan pilihan sarana produksi ternak meliputi pakan, obat-obatan, vaksin, bibit ayam, dan menentukan harga kesepakatan kontrak. Pilihan sarana produksi dilakukan karena PT Sinar Sarana Sentosa sendiri masih mendapat pasokan dari produsen sapronak, sehingga ketersediaan sarana produksi masih sangat tergantung pada produsen. Pihak inti juga berhak menentukan jadwal pengiriman bibit, pakan, dan panen ayam sesuai dengan kebutuhan.

Kewajiban dari pihak inti adalah menentukan dan menyusun program pemeliharaan, pihak inti melalui kuasanya (TS) berkewajiban mengontrol kesehatan ayam dan memberikan bimbingan tata cara budidaya agar tercapai hasil beternak yang optimal.

### Pembinaan dan Pengawasan Pihak Inti

Para peternak plasma mendapatkan pengawasan dan pembinaan dari pihak inti. Untuk menjalankan fungsi tersebut pihak perusahaan menugaskan kepada para petugas penyuluh lapang (*Technical Service/TS*), dimana kegiatan sehari-hari TS adalah berkeliling mengunjungi kandang para peternak untuk mengontrol pemeliharaan, melakukan penimbangan bobot ayam, memeriksa kesehatan ayam agar sesuai dengan standar perusahaan, dan membantu peternak menjaga kondisi ayam dari kematian maupun penyakit.

Pengawasan dilakukan untuk membantu peternak yang mengalami kesulitan pada masa pemeliharaan (budidaya), khusus bagi peternak yang baru bergabung dengan PT Sinar Sarana Sentosa pembinaan dilakukan lebih sering.

### Analisis Kesesuaian Skor Kepentingan dan Kinerja

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan antar nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Tingkat kinerja merupakan segala tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mengelola dan menjalankan usahanya. Sedangkan tingkat kepentingan merupakan tingkat harapan peternak plasma terhadap pelayanan dari pihak inti. Dari keseluruhan tingkat kesesuaian, diperoleh gambaran

umum bahwa konfirmasi antara kinerja aktual yang diterima peternak dengan harapan peternak, relatif belum terpenuhi karena sebagian besar kinerja atribut kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa lebih rendah dibandingkan keinginan peternak plasmanya. Nilai kesesuaian sebesar 100% atau lebih menandakan bahwa atribut yang ada sudah sesuai dengan keinginan peternak. Sebagian besar nilai kesesuaian yang dihasilkan kurang dari 100%, hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan dari PT Sinar Sarana Sentosa masih belum sesuai keinginan peternak plasmanya.

Tabel 1. Skor kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan kinerja pada setiap atribut

Atribut Pelayanan Kemitraan	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	Skor Kesesuaian (%)
Kualitas DOC	83	133	62,41
Harga kontrak pakan	97	132	73,48
Penerapan harga kontrak DOC	109	127	85,83
Kesesuaian harga jual output	109	123	88,62
Pemberian bonus	117	131	89,31
Respon terhadap keluhan	119	131	90,84
Pemberian kompensasi	111	122	90,98
Kualitas pakan	120	131	91,60
Frekuensi bimbingan teknis	101	110	91,82
Harga OVK	104	112	92,86
Kualitas OVK	132	137	96,35
Penerapan standar produksi	108	112	96,43
Ketepatan waktu panen	135	140	96,43
Kecepatan membayar hasil panen	126	130	96,92
Prosedur penerimaan menjadi mitra	122	120	101,67
Jadwal pengiriman sarana produksi	112	109	102,75
Pelayanan dan materi bimbingan	131	109	120,18

## Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Importance performance analysis* (IPA) adalah analisis yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi penilaian peternak plasma terhadap kinerja pelaksanaan kemitraan yang dilakukan PT Sinar Sarana Sentosa. Pada pelaksanaan kemitraan, walaupun perusahaan yang memegang kendali akan tetapi pelaksana di lapang adalah peternak, sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk mengetahui dan mengerti hal apa yang dibutuhkan oleh peternak plasmanya. Hal ini dilakukan agar dapat terjalin sebuah kerjasama yang lebih adil, dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.

Tabel 2. Rataan skor tingkat kepentingan peternak

No	Atribut Produk	Tingkat Kepentingan
12	Ketepatan waktu panen	4,67
7	Kualitas OVK	4,57
3	Kualitas DOC	4,43
4	Harga kontrak pakan	4,4
5	Kualitas pakan	4,37
13	Respon terhadap keluhan	4,37
16	Pemberian bonus	4,37
15	Kecepatan membayar hasil panen	4,33
2	Penerapan harga kontrak DOC	4,23
14	Kesesuaian harga jual output	4,1
17	Pemberian kompensasi	4,07
1	Prosedur penerimaan menjadi mitra	4
6	Harga OVK	3,73
11	Penerapan standar produksi	3,73
9	Frekuensi bimbingan teknis	3,67
8	Jadwal pengiriman sarana produksi	3,63
10	Pelayanan dan materi bimbingan	3,63
<b>Rata-rata kepentingan</b>		<b>4,14</b>

Atribut yang paling penting dirasakan oleh peternak adalah atribut ketepatan waktu panen (4,67). Atribut yang mendapatkan prioritas kepentingan kedua adalah kualitas pakan, yang dinilai dengan skor 3,82 oleh peternak. Nilai skor tersebut memiliki arti peternak plasma menganggap kualitas pakan merupakan hal yang sangat penting. Atribut

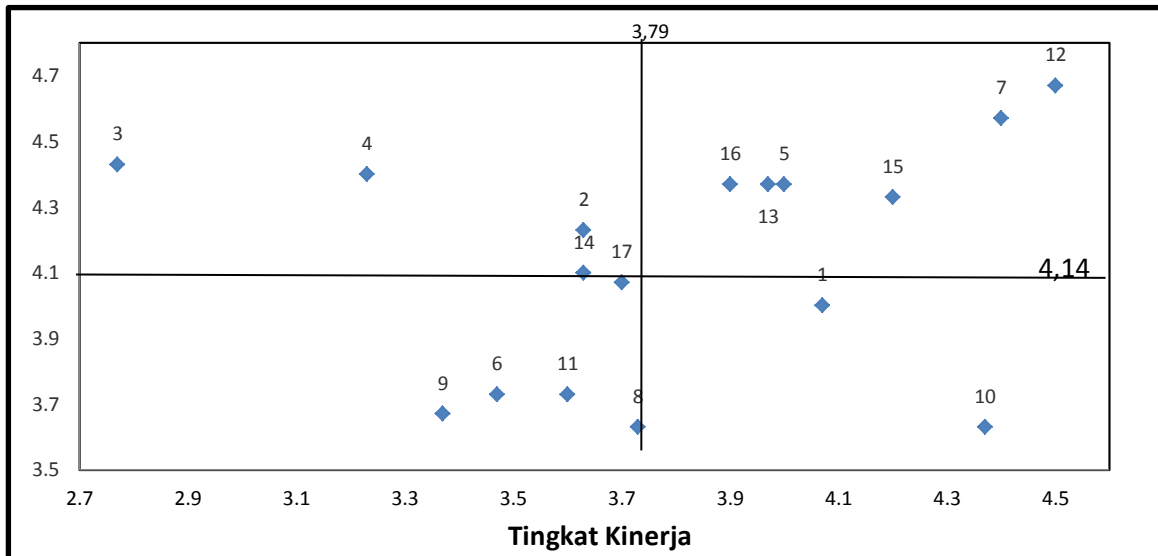
yang memiliki tingkat kepentingan yang paling rendah adalah atribut prosedur penerimaan menjadi mitra perusahaan, yaitu dengan skor 2,78. Dengan skor tersebut, peternak tetap menganggap bahwa prosedur penerimaan menjadi mitra juga penting untuk dilakukan namun tidak terlalu menjadi prioritas utama.

Tabel 3 menunjukkan bahwa Atribut ketepatan waktu panen mendapatkan kinerja yang paling tinggi yaitu 4,5. Pihak perusahaan tepat waktu dalam melakukan proses pemanenan. Atribut kualitas DOC (2,77) dinilai kinerjanya paling rendah oleh peternak, peternak merasa bahwa kualitas DOC perusahaan perlu ditingkatkan karena tingkat mortalitasnya masih cukup tinggi.

Tabel 3. Rataan skor tingkat Kinerja

No.	Atribut Produk	Tingkat Kinerja
12	Ketepatan waktu panen	4,5
7	Kualitas OVK	4,4
10	Pelayanan dan materi bimbingan	4,37
15	Kecepatan membayar hasil panen	4,2
1	Prosedur penerimaan menjadi mitra	4,07
5	Kualitas pakan	4
13	Respon terhadap keluhan	3,97
16	Pemberian bonus	3,9
8	Jadwal pengiriman sarana produksi	3,73
17	Pemberian kompensasi	3,7
2	Penerapan harga kontrak DOC	3,63
14	Kesesuaian harga jual output	3,63
11	Penerapan standar produksi	3,6
6	Harga OVK	3,47
9	Frekuensi bimbingan teknis	3,37
4	Harga kontrak pakan	3,23
3	Kualitas DOC	2,77
<b>Rata-rata kinerja</b>		<b>3,79</b>

Atribut-atribut yang terdapat pada masing-masing kuadran dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Plot kepentingan kinerja untuk analisis kuadran

Keterangan:

- |                                      |                                      |
|--------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Prosedur Penerimaan menjadi Mitra | 10. Pelayanan dan materi bimbingan   |
| 2. Penerapan harga kontrak DOC       | 11. Penerapan standar produksi       |
| 3. Kualitas DOC                      | 12. Ketepatan waktu panen            |
| 4. Harga Kontrak Pakan               | 13. Respon terhadap keluhan          |
| 5. Kualitas Pakan                    | 14. Kesesuaian harga jual output     |
| 6. Harga Obat dan Vaksin             | 15. Kecepatan pembayaran hasil panen |
| 7. Kualitas Obat dan Vaksin          | 16. Pemberian bonus                  |
| 8. Jadwal pengiriman sarana produksi | 17. Pemberian kompensasi             |
| 9. Frekuensi bimbingan teknis        |                                      |



### **Kuadran I (Prioritas Utama)**

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut peternak, namun kinerja yang diberikan perusahaan inti masih rendah. Implikasinya, atribut-atribut dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Atribut yang berada pada kuadran I terdiri dari penerapan harga kontrak DOC, kualitas DOC, harga kontrak pakan, dan kesesuaian harga jual output.

### **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran II merupakan atribut-atribut yang dianggap penting oleh peternak dan pihak perusahaan telah melaksanakan kinerja sesuai dengan harapan peternak plasma. Terdapat enam atribut yang termasuk dalam kuadran II, diantaranya Kualitas pakan, kualitas obat dan vaksin, ketepatan waktu panen, respon terhadap keluhan, kecepatan pembayaran hasil panen, dan pemberian bonus. Atribut-atribut ini menunjukkan kekuatan dan keunggulan perusahaan menurut pandangan peternak plasmanya, dan harus dipertahankan oleh perusahaan.

### **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

Atribut-atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah, dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh peternak plasma. Perusahaan perlu memperbaiki kinerja dari atribut tersebut untuk mencegah atribut-atribut pada kuadran III bergeser ke kuadran I. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah harga obat dan vaksin, jadwal pengiriman sarana produksi, frekuensi bimbingan teknis, penerapan standar produksi dan pemberian kompensasi.

### **Kuadran IV (Berlebihan)**

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut peternak plasma, tetapi memiliki kinerja yang baik, sehingga dianggap berlebihan oleh peternak. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut prosedur penerimaan mitra, dan pelayanan dan materi bimbingan.

Walaupun atribut dalam kuadran ini dianggap berlebihan, tapi tidak ada salahnya jika perusahaan tetap mempertahankannya. Jika perusahaan dapat memberikan lebih dari yang diharapkan peternak, maka akan menjadi suatu kelebihan bagi perusahaan tersebut.

### **Perhitungan Indeks Kepuasan Peternak**

Pengukuran terhadap kepuasan peternak secara keseluruhan didapatkan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), untuk mendapatkan nilai CSI diperlukan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*Mean Importance Satisfaction/ MIS*) dan nilai rata-rata tingkat kinerja (*Mean Satisfaction Score/MSS*). Hasil penilaian yang dilakukan oleh peternak plasma terhadap kinerja PT Sinar Sarana Sentosa didapatkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan perusahaan inti adalah 76,06 %. Nilai ini berada pada selang 66-80% yang memiliki arti secara keseluruhan peternak menganggap puas atas kinerja yang diberikan perusahaan inti. Nilai ini lebih tinggi daripada penelitian yang dilakukan oleh Lestari (2009), nilai indeks kepuasan peternak PT X mencapai 68,38% meski masih berada pada *range* puas.

Tabel 4. Perhitungan indeks kepuasan peternak

No.	Atribut Peternak	MIS	WF	MSS	WS
1	Penerimaan menjadi Mitra Perusahaan	4	0,057	4,07	0,23
2	Penerapan harga kontrak DOC	4,23	0,060	3,63	0,22
3	Kualitas DOC	4,43	0,063	2,77	0,17
4	Harga Kontrak Pakan	4,4	0,062	3,23	0,20
5	Kualitas Pakan	4,37	0,062	4	0,25
6	Harga Obat dan Vaksin	3,73	0,053	3,47	0,18
7	Kualitas Obat dan Vaksin	4,57	0,065	4,4	0,29
8	Jadwal pengiriman sarana produksi	3,63	0,052	3,73	0,19
9	Frekuensi bimbingan teknis	3,67	0,052	3,37	0,17
10	Pelayanan dan materi bimbingan	3,63	0,051	4,37	0,22
11	Penerapan standar produksi	3,73	0,053	3,6	0,19
12	Ketepatan waktu panen	4,67	0,066	4,5	0,29
13	Respon terhadap keluhan	4,37	0,062	3,97	0,24
14	Kesesuaian harga jual output	4,1	0,058	3,63	0,21
15	Kecepatan pembayaran panen	4,33	0,061	4,2	0,26
16	Pemberian bonus	4,37	0,062	3,9	0,24
17	Pemberian kompensasi	4,07	0,058	3,7	0,21
	Jumlah	70,3			3,80
	<b>CSI</b>				<b>76,06</b>

### Hubungan Tingkat Pendapatan dengan Kepuasan Peternak

Berdasarkan hasil olahan rank spearman didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar -0,272. Nilai ini menandakan bahwa terdapat hubungan negatif antara pendapatan peternak dengan tingkat kepuasannya terhadap kemitraan, n berkorelasi lemah. Hasil uji signifikansi ditunjukkan dengan nilai asimtot signifikan (sig 1-tailed), didapatkan nilainya sebesar 0,073. Berdasarkan perhitungan nilai asimtot signifikan lebih besar dari nilai  $\alpha$ . Sehingga disimpulkan tingkat pendapatan peternak tidak berhubungan signifikan terhadap tingkat kepuasannya terhadap pelaksanaan kemitraan pihak inti. Korelasi yang lemah

dan negative dikarenakan tidak semua peternak dengan tingkat pendapatan yang tinggi merasa puas terhadap pelaksanaan kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa.

Tidak adanya hubungan yang signifikan menyatakan ada kecenderungan peternak yang mendapatkan penghasilan usaha yang lebih rendah dengan kapasitas pemeliharaan yang lebih kecil memiliki rasa kepuasan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa, namun sebagian besar peternak responden tidak menilai kepuasan hanya berdasarkan pendapatan yang diperolehnya saja. Selain ingin memperoleh pendapatan yang baik, peternak juga ingin mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan komitmen dalam perjanjian kemitraan PT Sinar Sarana Sentosa.

Tabel 5. Perhitungan hubungan tingkat pendapatan dengan kepuasan peternak

		Pendapatan	Kepuasan	
Spearman's rho	Pendapatan	Correlation Coefficient	1.000	
		Sig. (1-tailed)	.	
		N	30	
	Kepuasan	Correlation Coefficient	-.272	1.000
		Sig. (1-tailed)	.073	.
		N	30	30

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada peternak plasma responden PT Sinar Sarana Sentosa, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pola kemitraan yang dijalankan oleh PT Sinar Sarana Sentosa sudah sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang dibuat perusahaan inti secara tertulis dalam kontrak perjanjian kerjasama kemitraan yang telah disepakati

sebelumnya oleh perusahaan inti dan peternak plasma.

2. Peternak plasma merasa puas terhadap kinerja dari kemitraan PT. Sinar Sarana Sentosa dimana pelayanan saat penerimaan menjadi mitra perusahaan mudah dan ramah, kualitas obat dan vitamin yang dapat mencegah dan mengatasi penyakit, respon yang cepat terhadap keluhan peternak, dan pembayaran hasil panen tepat waktu,
3. Ada kecenderungan peternak yang berpenghasilan tinggi dan cukup lama bergabung dengan kemitraan memiliki rasa kepuasan yang rendah terhadap pelayanan kemitraan PT. Sinar Sarana Sentosa dibandingkan dengan peternak yang penghasilannya rendah dan baru bergabung dengan kemitraan.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan inti yaitu:

1. Perusahaan inti perlu memprioritaskan pelayanan yang dirasakan masih kurang oleh peternak plasma, yaitu terkait kualitas DOC, Harga kontrak pakan dan Penerapan harga kontrak DOC. Kualitas DOC harus menjadi prioritas utama agar peternak tidak kecewa, karena sebagian besar peternak menyarankan supaya kualitas DOC ditingkatkan lagi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bobo, J. 2003. **Transformasi Ekonomi Rakyat**. PT Pustaka Cidesindo: Jakarta.
- Fadilah, R. 2006. **Panduan Mengelola Peternakan Ayam Broiler Komersil**. AgroMedia Pustaka: Jakarta.

Hafsah, M. J. 1999. **Kemitraan Usaha, Konsepsi dan Strategi**. Pustaka Sinar Harapan: Jakarta.

Irawan, H. 2003. **Indonesian Customer Satisfaction. Membedah Strategi Kepuasan Merek Pemenang ISCA**. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.

Kusumah, M. 2008. Analisis tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pola kemitraan Tunas Mekar Farm di Kecamatan Nanggung, Kabupaten Bogor [**Skripsi**]. Fakultas Peternakan, Institut Pertanian Bogor: Bogor.

Lestari, M. 2009. Analisis Pendapatan dan Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Broiler (Studi Kasus: Kemitraan PT X di Yogyakarta) [**Skripsi**]. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor: Bogor.

Martilla, and James, J. C. 1977. Importance-Performance Analysis. **Journal of Marketing** 41, 13-17

Oktaviani, R. W. dan Suryana, R. N. (2006). Analisis Kepuasan Pengunjung Pengembangan Fasilitas Wisata Argo. **Jurnal Agro Ekonomi**. Volume 24 No.1.41-58.

Rangkuti, F. 2003. **Measuring Customer Satisfaction**. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.

Suharno, B. 2002. **Agribisnis Ayam Ras**. Penebar Swadaya: Jakarta.

Suharti. 2003. Penetrasi Pasar untuk Memperluas Pangsa Pasar. **Jurnal Mitra Bisnis**. Vol 2 No. 2 Agustus 2003.