

TINGKAT KEPUASAN PETERNAK PLASMA DALAM PELAKSANAAN KEMITRAAN USAHA PETERNAKAN AYAM BROILER DI SAMARINDA

*(Satisfaction Levels of Plasma Breeder Towards to The Implementing Of Broiler
Chicken Farm Business Partnership in Samarinda)*

Oleh : Nursida *)

ABSTRACT

This study aimed to analyzing attributes from service quality dimation of Tanggible, Emphaty, Responsiveness, Reliability and Assurance in giving satisfaction to the breeder. The time of research is 2016 with the total respondent is 27 plasma breeders The company's determination and respondent number had done purposively. Data analysis is by using IPA (Importance Performance Analysis) method and CSI (costumer Satisfaction Indeks). This study result had is satisfaction indeks of plasma breeder on attributes from service quality dimensions TERRA is 0,73 by tangible dimensions, Emphaty is 0,56, Responsiveness is 0,70, plasma breeder satisfaction by realiability and assurance dimation is 0,63. Generally, are showing sufficient level of satisfaction with the satisfaction value is 0,65.

Keywords : *Satisfaction Levels, Plasma Breeder, Business Partnership, Broiler Chicken, Samarinda*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut dari dimensi kualitas layanan *Tanggible, Emphaty, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance* dalam memberikan kepuasan kepada peternak. Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2016 dengan total responden sebanyak 27 peternak plasma. Penentuan perusahaan dan jumlah responden dilakukan secara *purposive*. Analisis data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Costumer Satisfaction Indeks*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peternak plasma pada atribut dari dimensi-dimensi kualitas layanan TERRA adalah, 0,73 pada dimensi *Tanggible, Emphaty* sebesar 0,56, *Responsiveness* sebesar 0,70, kepuasan peternak plasma pada dimensi *Realiability* dan *Assurance* sebesar 0,63. Secara umum tingkat kepuasan peternak plasma di wilayah Samarinda cukup dengan nilai sebesar 0,65.

Kata kunci : *Tingkat Kepuasan, Peternak Plasma, Kemitraan Usaha, Ayam Broiler, Samarinda.*

*) Dosen Program Studi Agroteknologi, Sekolah Tinggi Pertanian Kutai Timur

PENDAHULUAN

Budidaya ayam *broiler* lebih banyak diminati oleh peternak di Kota Samarinda dibandingkan dengan ternak unggas lainnya (Badan Pusat Statistik Samarinda, 2012). Hal ini disebabkan karena produktivitas ayam *broiler* lebih tinggi dibanding dengan ternak unggas lainnya dan waktu pemeliharaan ayam *broiler* relatif singkat yakni 5 sampai 6 minggu dengan bobot badan sekitar 1,5 – 2 kg (Susilorini *et al.*, 2007).

Permasalahan yang menjadi dilema bagi peternak ayam *broiler* adalah aspek pasar dan penyediaan sarana produksi, sehingga membuat peternak takut mengambil resiko untuk mengembangkan usaha peternakan ayam *broiler* dengan skala produksi lebih besar (Salam *et al.*, 2006). 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.

Berdasarkan data dari Pusat Informasi Pasar (PINSAR) Kota Samarinda tahun 2013, perusahaan inti yang ada di Kota Samarinda dikelompokkan ke dalam 3 skala usaha yaitu skala usaha besar, skala usaha sedang dan skala usaha kecil. Pembagian skala usaha ini didasarkan atas jumlah *chick in* setiap minggunya. Perusahaan yang mampu melakukan *chick in* ≥ 30.000 per minggu termasuk dalam perusahaan dengan skala besar, skala sedang dengan *chick in* antara 15.000 – 25.000 per minggu, sedangkan skala kecil dengan kemampuan *chick in* 5.000 – 10.000 per minggu.

Banyaknya perusahaan inti yang siap memberikan pelayanan kepada peternak memungkinkan terjadinya persaingan antar perusahaan inti dalam mendapatkan peternak plasma. Pelayanan yang ditawarkan baik yang berupa kontrak kerjasama yang harus disepakati sebelum pengisian DOC ke kandang maupun pelayanan langsung antar setiap perusahaan inti pun berbeda. Namun peternak sering mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaan kemitraan terutama dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan inti. Kualitas layanan ini akan menghambat pelaksanaan kemitraan dan mempengaruhi tingkat kepuasan peternak plasma terhadap kinerja perusahaan inti.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisis atribut dari dimensi-dimensi kualitas layanan (*Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability* dan *Assurance*) yang memberikan kepuasan kepada peternak dalam pelaksanaan kemitraan usaha peternakan ayam *broiler* di Kota Samarinda.

METODE PENELITIAN

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah wilayah Samarinda Kalimantan Timur. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*). Waktu penelitian dilakukan pada tahun 2016. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan peternak plasma. Data sekunder dikumpulkan dari Dinas Peternakan dan perusahaan inti.

Penentuan sampel dilakukan secara *purposive* (Sugiyono, 2012) dengan pertimbangan bahwa peternak plasma merupakan mitra dari perusahaan skala besar yang populasi ayam dipelihara antara 5.000 – 10.000 sehingga digunakan responden sebanyak 27 peternak plasma. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah IPA (*Importance Performance Analysis*) yang terdiri dari tiga komponen yaitu analisis kesenjangan, analisis kesesuaian, dan analisis kuadran (Martila dan James dalam Supranto 2001). Terdapat 15 atribut yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi kualitas layanan yang disingkat dengan TERRA yaitu *Tangible*, *Emphaty*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Assurance*. Penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*). Setiap atribut menggunakan skala likert lima butir yaitu skala 1 – 5. Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah :

0,00 – 0,34	: Tidak Puas
0,35 – 0,50	: Kurang Puas
0,51 – 0,65	: Cukup Puas
0,66 – 0,80	: Puas
0,81 – 100	: Sangat Puas

Tabel 1. Pengelompokkan Atribut pada Dimensi Kualitas Layanan TERRA yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Peternak Plasma di Wilayah Kota Samarinda.

No	ATRIBUT	DIMENSI
1.	Persyaratan menjadi mitra perusahaan	<i>Reliability</i> (Keandalan)
2.	Pelayanan ramah dan cepat dari perusahaan	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
3.	Pemberian penjelasan terhadap isi kontrak kerjasama	<i>Tangible</i> (Bukti langsung)
4.	Kemudahan dalam mendapatkan sapronak (DOC, pakan, vitamin dan obat-obatan)	<i>Tangible</i> (Bukti langsung)
5.	Penerapan harga kontrak sapronak (DOC, pakan, vitamin dan obat-obatan)	<i>Tangible</i> (Bukti langsung)
6.	Kualitas sapronak dari perusahaan (DOC. Pakan, vitamin dan obat-obatan)	<i>Assurance</i> (Jaminan)
7.	Penetapan standar produksi (BB dan FCR)	<i>Assurance</i> (Jaminan)
8.	Ketepatan waktu panen	<i>Assurance</i> (Jaminan)
9.	Ketepatan waktu pembayaran hasil panen	<i>Assurance</i> (Jaminan)
10.	Pemberian kompensasi	<i>Emphaty</i> (Empati)
11.	Frekuensi bimbingan teknis	<i>Reliability</i> (Keandalan)
12.	Kecepatan perusahaan membantu peternak pada saat dibutuhkan	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
13.	Kecepatan perusahaan dalam menanggapi masalah/keluhan peternak	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)
14.	Pengetahuan dan keterampilan petugas perusahaan (PPL) tentang masalah yang dihadapi peternak	<i>Reliability</i> (Keandalan)
15.	Lokasi kantor perusahaan diketahui dan mudah dijangkau oleh peternak	<i>Tangible</i> (Bukti langsung)



HASIL DAN PEMBAHASAN

Kotler dalam Alma (2004) menyatakan, bahwa ada lima faktor dominan atau penentu kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu: a) *Tangible* (bukti langsung), b) *Emphaty* (empati), c) *Responsiveness* (cepat tanggap), d) *Reliability* (keandalan), dan e) *Assurance* (kepastian), Berdasarkan hasil analisis tingkat kesenjangan dan kesesuaian kepentingan dan kinerja dari dimensi kualitas layanan TERRA terlihat pada tabel 1.

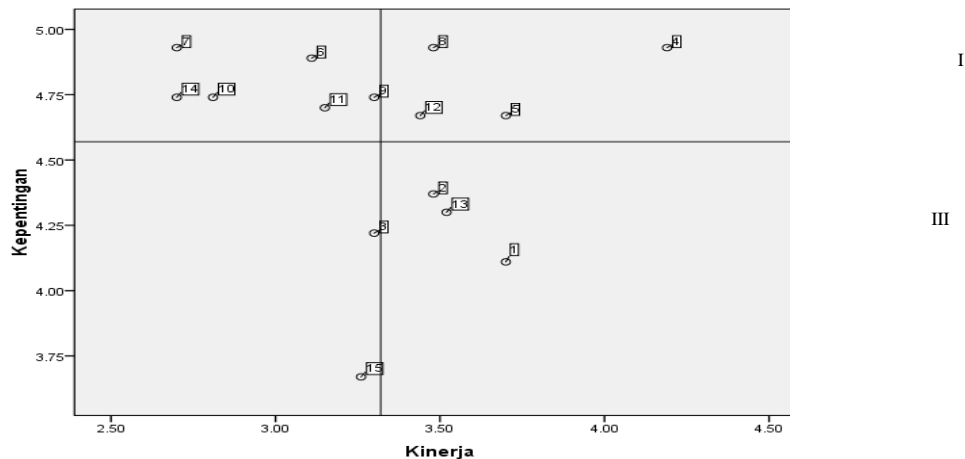
Nilai kesenjangan tertinggi pada dimensi kualitas layanan *tangible* adalah – 26 pada atribut penerapan harga kontrak SAPRONAK (DOC, pakan, dan OVK) sehingga nilai kesesuaian antara kepentingan dan kinerja sebesar 79,76%, hal ini dimungkinkan karena harga kontrak sapronak ditentukan langsung oleh pihak perusahaan, sementara nilai kesenjangan terendah pada atribut nomor 15 sebanyak – 11 dengan nilai kesesuaian sebesar 88,89%, hal ini karena atribut lokasi kantor perusahaan dianggap penting untuk diketahui dan mudah untuk dijangkau oleh peternak. Alamat kontor perusahaan tertera pada surat perjanjian kontrak, sehingga diketahui dan mudah untuk dijangkau. Pada dimensi kualitas layanan *Emphaty* nilai kesenjangan pada atribut sebanyak -52 dengan tingkat kesesuaian sebesar 59,38%. Hal ini karena atribut tersebut sangat penting terutama pada saat peternak mengalami kerugian. Peternak mengharapkan pemberian kompensasi dari perusahaan inti berupa bantuan biaya operasional minimal untuk pembelian kayu pemanas dan sekam untuk kelangsungan periode berikutnya terutama ketika mereka mengalami kerugian.

Nilai kesenjangan tertinggi pada dimensi *Responsiveness* terdapat pada atribut nomor 12 sebanyak -33 dengan tingkat kesesuaian sebesar 73,81%. Atribut tersebut dinilai sangat penting, karena peternak plasma merasa ayam bahwa *broiler* sangat peka terhadap berbagai masalah, sehingga pada saat dibutuhkan, pihak perusahaan langsung memberikan bantuan kepada peternak plasmanya. Sementara nilai kesenjangan terendah pada atribut nomor 13 sebanyak -21 dengan nilai kesesuaian sebesar 81,90%. Nilai kesenjangan tertinggi pada dimensi kualitas layanan *Reliability* terdapat pada atribut nomor 14 sebanyak –55 dengan nilai kesesuaian sebesar 57,03. Atribut tersebut dianggap sangat penting karena berhubungan langsung dengan proses budidaya ayam dimana tidak semua peternak maupun anak kandang mengetahui dan memahami mengenai tata cara pemeliharaan ayam dengan baik. Sementara nilai kesenjangan terendah pada atribut nomor 1 sebanyak -11 dan nilai kesesuaian sebesar 90,09%. Pada dimensi kualitas layanan *Assurance*, nilai kesenjangan tertinggi terdapat pada atribut nomor 7 sebanyak –60 dengan nilai kesesuaian sebesar 54,89%, sementara nilai kesenangan terendan pada atribut nomor 8 dan 9 sebanyak – 39 dengan nilai kesesuaian sebesar 70,68% dan 69,53%.

Tabel 2. Kesenjangan dan Tingkat Kesesuaian antara Kepentingan dan Kinerja pada Pelaksanaan Kemitraan Usaha Peternakan Ayam Broiler di Samarinda

Dimensi	No Atribut	Kinerja	Kepentingan	Kesenjangan			TK. Kesesuaian
<i>Tangible</i>	3. Pemberian penjelasan terhadap isi kontrak kerjasama	89	114	-25	3.30	4.22	78.07
	4. Kemudahan dalam mendapatkan SAPRONAK (DOC, pakan, vitamin dan obat-obatan)	113	133	-20	4.19	4.93	84.96
	5. Penerapan harga kontrak SAPRONAK (DOC, pakan, vitamin dan obat-obatan)	100	126	-26	3.70	4.67	79.37
	15. Lokasi kantor perusahaan diketahui dan mudah dijangkau oleh peternak	88	99	-11	3.26	3.67	88.89
<i>Emphaty</i>	10. Pemberian kompensasi	76	128	-52	2.81	4.74	59.38
<i>Responsiveness</i>	2. Pelayanan ramah dan cepat dari perusahaan	94	118	-24	3.48	4.37	79.66
	12. Kecepatan perusahaan membantu peternak pada saat dibutuhkan	93	126	-33	3.44	4.67	73.81
	13. Kecepatan perusahaan dalam menanggapi masalah/keluhan peternak	95	116	-21	3.52	4.30	81.90
<i>Reliability</i>	1. Persyaratan menjadi mitra perusahaan	100	111	-11	3.70	4.11	90.09
	11. Frekuensi bimbingan teknis	85	127	-42	3.15	4.70	66.93
	14. Pengetahuan dan keterampilan petugas perusahaan (PPL) tentang masalah yang dihadapi peternak	73	128	-55	2.70	4.74	57.03
<i>Assurance</i>	6. Kualitas SAPRONAK dari perusahaan (DOC, Pakan, vitamin dan obat-obatan)	84	132	-48	3.11	4.89	63.64
	7. Penetapan standar produksi (BB dan FCR)	73	133	-60	2.70	4.93	54.89
	8. Ketepatan waktu panen	94	133	-39	3.48	4.93	70.68
	9. Ketepatan waktu pembayaran hasil panen	89	128	-39	3.30	4.74	69.53
Rata-rata		89.73	123.47	-33.73	3.32	4.57	73.25

Berdasarkan nilai kepentingan dan kinerja yang ada dalam tabel 1 di atas, atribut-atribut dari dimensi kualitas layanan *tanggible*, *emphaty*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* dibagi ke dalam empat kuadran dalam diagram Kartesius.



Gambar 1. Diagram Kartesius Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja pada Pelaksanaan Kemitraan Peternakan Ayam Broiler di Kota Samarinda.

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang termasuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi sementara kinerja masih rendah. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini adalah atribut nomor 6, 7, dan 9 pada dimensi kualitas layanan *assurance*, atribut nomor 10 pada dimensi *emphaty*, dan atribut nomor 11 dan 14 pada dimensi kualitas *reliability*.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Tingkat kepentingan peternak pada atribut yang ada dalam kuadran ini tinggi, sementara kinerja perusahaan juga tinggi dan dinilai sudah sesuai dengan harapan peternak sehingga kinerja perusahaan harus dipertahankan. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah atribut nomor 4 dan 5 pada dimensi *tanggible*, atribut nomor 8 pada dimensi kualitas *assurance*, dan atribut nomor 12 dan 13 pada dimensi kualitas *responsiveness*.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Dimensi kualitas layanan yang terdapat dalam kuadran ini adalah *tanggible* yaitu atribut nomor 3 dan nomor 15.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran IV yaitu atribut nomor 1 pada dimensi kualitas layanan *reliability* dan atribut nomor 2 dari dimensi kualitas layanan *responsiveness*.

Indeks kepuasan peternak merupakan gambaran tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan. Indeks kepuasan peternak plasma pada pelaksanaan kemitraan usaha peternakan ayam broiler terlihat dalam tabel 3.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Peternak Plasma pada Dimensi Kualitas Layanan TERRA terhadap Pelaksanaan Kemitraan Usaha Peternakan Ayam Broiler di Samarinda

Dimensi	Atribut	MIS	WF	MSS	WS	CSI
<i>Tanggible</i>	3	4,22	0,24	3,30	0,80	0,73
	4	4,93	0,28	4,19	1,18	
	5	4,67	0,27	3,70	0,99	
	15	3,67	0,21	3,26	0,68	
			17,49		14,45	
<i>Emphaty</i>	10	4,74	1,00	2,81	2,81	0,56
		4,74		2,81	2,81	
<i>Responsiveness</i>	2	4,37	0,33	3,48	1,14	0,70
	12	4,67	0,35	3,44	1,20	
	13	4,30	0,32	3,52	1,13	
			13,34		10,44	
<i>Reliability</i>	1	4,11	0,30	3,70	1,12	0,63
	11	4,70	0,35	3,15	1,09	
	14	4,74	0,35	2,70	0,94	
			13,55		9,55	
<i>Assurance</i>	6	4,89	0,25	3,11	0,78	0,63
	7	4,93	0,25	2,70	0,68	
	8	4,93	0,25	3,48	0,88	
	9	4,74	0,24	3,30	0,80	
			19,49		12,59	
<i>Costumer Satisfaction Indeks (CSI)</i>						0,65

Berdasarkan Tabel 3 di atas, diketahui bahwa indeks kepuasan peternak pada setiap dimensi kualitas layanan perusahaan inti dalam pelaksanaan kemitraan usaha peternakan ayam broiler berbeda-beda. Indeks kepuasan peternak pada dimensi *Tanggible* sebesar 0,73 atau tingkat kepuasan sebesar 73%. Penetapan sarana produksi oleh perusahaan disesuaikan dengan harga pasar pada saat perusahaan akan mengirim sapronak ke plasmanya dan tercantum dalam kontrak harga garansi, sehingga peternak sudah bisa menghitung jumlah uang yang akan dipotong oleh perusahaan inti pada saat pencairan hasil penjualan peternak plasma. Peternak masih mengharapkan agar perusahaan inti memberikan penjelasan secara lebih rinci terutama kepada peternak plasma yang tingkat pemahamannya masih rendah mengenai isi kontrak kerjasama.

Indeks kepuasan terendah pada dimensi kualitas layanan *emphaty* yaitu 0,56 atau tingkat kepuasan sebesar 56%. Pemberian kompensasi yang diharapkan

peternak berupa bantuan biaya operasional yang dikeluarkan oleh peternak plasma pada saat mereka mengalami kerugian.

Indeks kepuasan pada dimensi kualitas layanan *reliability* dan *assurance* masing-masing sebesar 0,63. Peternak juga sangat mengharapkan agar perusahaan inti memberikan bimbingan teknis secara rutin kepada orang-orang yang terlibat langsung di kandang (anak kandang) terutama mengenai manajemen pemeliharaan ayam *broiler* dan manajemen kandang. Peternak plasma juga mengharapkan agar perusahaan inti memperhatikan kualitas sapronak terutama DOC yang akan dikirim, memiliki *performance* yang bagus, pertumbuhannya cepat, tahan terhadap penyakit dan stres, sehingga tingkat mortalitasnya rendah. Demikian pula dengan harapan peternak mengenai pakan agar dikirim secara berkala sehingga tidak mempengaruhi kualitas pakan dan jumlah pakan yang dikirim diperkirakan sesuai dengan kebutuhan ayam sampai ayam panen tiba. Namun secara keseluruhan indeks kepuasan peternak plasma (*Customer Satisfaction Indeks*) terhadap kinerja perusahaan inti dalam pelaksanaan kemitraan usaha peternakan di wilayah Kota Samarinda sebesar 0,65 yang berarti bahwa peternak plasma cukup puas dengan kinerja perusahaan inti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Tingkat kepuasan peternak plasma dalam pelaksanaan kemitraan pada usaha peternakan ayam broiler pada dimensi kualitas layanan *tangible* adalah 73%, dimensi *emphaty* sebesar 56%, kepuasan pada dimensi *Responsiveness* sebesar 70%. Sementara tingkat kepuasan pada dimensi kualitas layanan *reliability* dan *assurance* sebesar 63%.

Saran

Perusahaan inti perlu meningkatkan kinerjanya terkait dengan pelaksanaan kemitraan pada usaha peternakan ayam *broiler* dengan memberikan pelayanan sesuai dengan harapan peternak plasma. Setiap atribut harus diperhatikan terutama pada atribut yang berada pada kuadran I seperti kualitas sarana produksi (DOC, pakan, vitamin dan obat-obatan; Penetapan standar produksi; ketepatan waktu pembayaran hasil; pemberian kompensasi; frekuensi bimbingan teknis; dan pengetahuan dan keterampilan petugas perusahaan tentang masalah yang dihadapi peternak. Dengan begitu, kepuasan peternak bisa lebih meningkat dan peternak plasma tidak akan berpindah ke perusahaan inti yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma B., 2004, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa Edisi Revisi*, Alfabeta, Bandung
- Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Samarinda. 2013. *Samarinda Dalam Angka*. Katalog BPS : 1102001.6472, Samarinda.

Palmarudi dan K. Kasim. 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Dalam Pelaksanaan Kemitraan Usaha Peternakan Ayam Ras Pedaging Di Sulawesi Selatan : Studi Kasus Di Kabupaten Maros, JITP Vol. 2 No.1*, hal : 50-59.

Rangkuti, F. 2003. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Salam T., Muis M., dan Rumengan A. E. N., 2006. *Analisis Finansial Usaha Peternakan Ayam Broiler Pola Kemitraan*. Jurnal Agrisistem, Juni 2006, Vol. 2 No. 1, ISSN 1858-4330, hal : 32-38.

Sugiyono, 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta, Bandung.

Susilorini T.E., Sawitri M.E., dan Muharlieni. 2007. *Budidaya 22 Ternak Potensial*. Penebar Swadaya, Jakarta.

Umar, H. 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka Utama Bekerjasama dengan Jakarta Business Research Center, Jakarta.