

## Analisis Tingkat Kepuasan Peternak pada Sistem Kemitraan Ayam Broiler PT. Evaria Farm Di Kabupaten Bulukumba

Mita Dwijayanti<sup>1</sup>, Muh. Ridwan<sup>2</sup>, St. Rohani<sup>2</sup>,

1) Mahasiswa Fakultas Peternakan Universitas Hasanuddin Makassar

2) Dosen Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin Makassar

Jurusan Sosial Ekonomi Peternakan, Fakultas Peternakan, Universitas Hasanuddin

Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Kampus Unhas Tamalanrea, Kode Pos : 90245

email: [mitadwijayanti537@gmail.com](mailto:mitadwijayanti537@gmail.com)

### ABSTRAK

Ayam pedaging (broiler) merupakan salah satu komoditi unggas yang memiliki laju pertumbuhan yang sangat cepat, daya produktivitas tinggi terutama dalam memproduksi daging ayam. Pada usaha kemitraan ayam broiler, perusahaan besar menyediakan input seperti DOC, pakan dan obat-obatan. Pihak peternak menyediakan kandang dan peralatannya serta tenaga kerja untuk pemeliharaan ayam sampai panen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak pada sistem kemitraan ayam broiler di PT. Evaria Farm. Lokasi penelitian di Kabupaten Bulukumba Provinsi Sulawesi Selatan, dilaksanakan pada bulan Desember 2020 sampai Januari 2021. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini yaitu 28 peternak mitra. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan bantuan kuisioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan *Importance Performance Analysis* (IPA) rata-rata tingkat kinerja 4,30 dan penilaian kepentingan 4,98 dengan rata-rata tingkat kesesuaian 86,35 dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) 86,04, artinya tingkat kepuasan peternak pada sistem kemitraan secara keseluruhan berada pada kriteria sangat puas.

**Kata Kunci** : Kepentingan, Kepuasan, Kinerja

### ABSTRACT

Broiler chicken is one of the poultry commodities that has a very fast growth rate and high productivity, especially in producing chicken meat. In the broiler chicken partnership business, large companies provide inputs such as DOC, feed and medicines. The farmer provides a cage and equipment as well as labor for raising the chickens until harvest. This study aims to determine the level of farmer satisfaction in the broiler partnership system at PT. Evaria Farm. The research location was in Bulukumba Regency, South Sulawesi Province, which was carried out from December 2020 to January 2021. The type of research used was descriptive quantitative. The sample in this study were 28 partner breeders. The data were collected through interviews with the help of a questionnaire. The data analysis used in this research is the *Importance Performance Analysis* (IPA) and the *Customer Satisfaction Index* (CSI). The results showed an average level of performance analysis (IPA) was 4.30 and an interest rating of 4.98 with an average level of suitability of 86.35 and a *Customer Satisfaction Index* (CSI) of 86.04, meaning that the level of farmer satisfaction in the partnership system as a whole are on the criteria very satisfied

**Keywords**: Interests, Satisfaction, Performance.

## 1. PENDAHULUAN

Ayam pedaging (broiler) merupakan salah satu komoditi unggas yang memiliki laju pertumbuhan yang sangat cepat, keunggulan lainnya didukung oleh sifat genetik dan keadaan lingkungan yang meliputi makanan, temperatur lingkungan, dan pemeliharaan. Ayam broiler

memberikan kontribusi besar dalam memenuhi kebutuhan protein asal hewani bagi masyarakat Indonesia (Umam, dkk., 2014).

Usaha peternakan ayam broiler sudah tidak lagi menjadi usaha mandiri/ perseorangan tetapi sudah menjadi sebuah usaha kemitraan yang didalamnya terdapat interaksi antara peternak dengan perusahaan yang pada akhirnya menimbulkan suatu kesepakatan/ perjanjian. Kemitraan merupakan strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak. Kemitraan antara kedua belah pihak ini bukan hanya untuk menikmati keuntungan bersama akan tetapi juga memikul resiko secara bersama secara profesional dengan prinsip saling membutuhkan, saling menguntungkan dan saling menguatkan dengan tanggung jawab masing-masing (Febriandika, dkk., 2017).

Pada usaha kemitraan ayam broiler, perusahaan besar menyediakan input seperti DOC, pakan dan obat-obatan. Pihak peternak menyediakan kandang dan peralatannya serta tenaga kerja untuk pemeliharaan ayam sampai panen. Sehingga adanya kemitraan diharapkan mampu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi oleh peternak seperti permodalan, pengetahuan tata laksana pemeliharaan, dan pemasaran hasil (Pramita, dkk., 2017). Selain itu, Usaha ternak unggas merupakan usaha yang menjanjikan bagi masyarakat di wilayah pedesaan (Nurcholis dkk., 2018).

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* (kinerja) produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Yolanda dkk (2020) menyatakan kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu keberhasilan usaha ternak unggas. Pelanggan akan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapannya terlampaui. Kepuasan juga dapat dikatakan sebagai tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan apa yang diharapkan. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan yang loyal dalam waktu yang lama (Firmansyah, 2019). Kepuasan peternak menjadi salah-satu tolak ukur dari proses kerjasama antara perusahaan dan peternak dalam jangka waktu yang lama. Namun kenyataannya dilapangan kemitraan tidak sesuai dengan harapan/ keinginan peternak. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul Analisis Tingkat Kepuasan Peternak pada Sistem Kemitraan Ayam Broiler PT. Evaria Farm Di Kabupaten Bulukumba.

## **2. METODE PENELITIAN**

### *2.1 Waktu dan Tempat*

Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Peternak pada Sistem Kemitraan Ayam Broiler PT. Evaria Farm dilaksanakan di Kabupaten Bulukumba pada bulan Desember 2020 sampai Januari 2021.

### *2.2 Jenis Penelitian*

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menjelaskan atau menggambarkan suatu fenomena penelitian sebagaimana adanya metode survey dan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik kemudian diinterpretasikan.

### *2.3 Jenis dan Sumber Data*

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif yang dimana merupakan penilaian peternak dalam bentuk angka terhadap sistem kemitraan ayam broiler yang di terapkan oleh PT. Evaria Farm.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Data primer, yakni data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara.
2. Data sekunder, yakni data yang diperoleh secara tidak langsung tetapi melalui perantara.

#### 2.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan peternak ayam broiler yang bermitra dengan PT. Evaria Farm. Pengambilan sampel dilakukan dengan sampel probabilitas (*probability sampling*). Jumlah keseluruhan peternak yang bermitra sebanyak 95. Karena populasi yang cukup besar maka dilakukan penentuan besarnya sampel yang dapat mewakili populasi melalui rumus Slovin, sehingga didapatkan sampel 28.

#### 2.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu :

1. Studi lapangan, yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Studi pustaka merupakan usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan berbagai informasi terkait tingkat kepuasan yang bersumber dari buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, serta sumber lainnya.

#### 2.6 Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari peternak plasma akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak plasma. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis adalah metode metode IPA dan CSI.

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

Analisis IPA digunakan untuk mendapatkan informasi tentang tingkat kepuasan peternak terhadap suatu kemitraan dengan cara mengukur harapan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat harapan dari kualitas kemitraan adalah seberapa penting suatu variabel kemitraan bagi peternak terhadap kinerja perusahaan kemitraan.

Dalam analisis data ini terdapat dua buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X adalah kinerja dari suatu produk sementara Y adalah kepentingan pengguna. Sumbu mendatar (X) diisi oleh skor tingkat kepuasan, sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan. Skor-skor penilaian tersebut akan disederhanakan untuk mendapatkan nilai rata-rata masing-masing faktor. Setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

$\bar{X}_i$  = Nilai rata-rata tingkat kinerja atribut ke-i

$\bar{Y}_i$  = Nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut ke-i

$X_i$  = Total skor tingkat kinerja atribut ke-i

$Y_i$  = Total skor tingkat kepentingan atribut ke-i

n = Jumlah responden

Nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan tingkat kinerja perusahaan kemudian dianalisis pada diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  adalah rata-rata dari bobot kinerja, sedangkan  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata dari harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak.

Rumusnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum N_{i-i} \bar{X}}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum N_{i-i} \bar{Y}}{K}$$

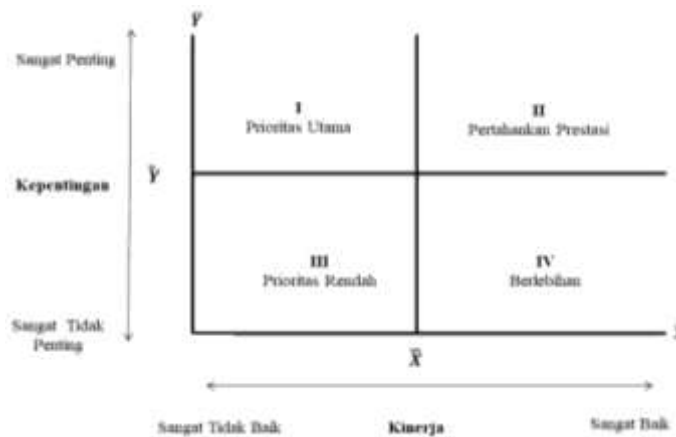
Dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata dari seluruh tingkat kinerja seluruh indikator

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata dari seluruh harapan seluruh indikator

K = Banyaknya indikator dari perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan peternak.

Nilai X dan Y digunakan sebagai pasangan koordinat titik-titik indikator yang memosisikan suatu indikator terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1.** Diagram Kartesius

Kuadran I (Prioritas Utama), Variabel yang berada pada kuadran I adalah variabel yang dianggap penting oleh peternak plasma, namun tingkat kinerjanya masih rendah. Oleh karena itu, perusahaan inti harus dapat melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga kinerja atribut pada kuadran ini dapat ditingkatkan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Variabel yang termasuk dalam kuadran II merupakan variabel kemitraan yang dianggap penting oleh peternak plasma, dan perusahaan telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan peternak. Bagi peternak plasma, kinerja variabel pada kuadran ini dinilai sudah cukup baik. Jadi, kinerja variabel kemitraan yang ada pada kuadran ini harus dipertahankan oleh perusahaan.

Kuadran III (Prioritas Rendah), Variabel pada kuadran III merupakan variabel yang kurang penting bagi peternak plasma dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak baik. Peningkatan kinerja variabel pada kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan peternak sangat kecil.

Kuadran IV (Berlebihan), Variabel yang terdapat pada kuadran IV merupakan variabel yang dianggap kurang penting oleh peternak plasma, namun kinerjanya sangat baik. Variabel dalam kuadran IV tidak perlu dikurangi kinerjanya apabila dalam pengadaannya tidak membutuhkan biaya yang signifikan.

### **Customer Satisfaction Index (CSI)**

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diterapkan pada sistem kemitraan ayam broiler.

Metode pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) ini meliputi tahap-tahap berikut:

1. Menentukan *Mean Important Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS), nilai ini diperoleh dari rata-rata kepentingan dan kinerja yaitu:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah responden

Y<sub>i</sub> = Nilai harapan indikator ke-i

X<sub>i</sub> = Nilai kinerja indikator ke-i

2. Membuat *Weighing Factors* (WF), bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS yaitu :

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^P MIS_i} \times 100\%$$

Dimana :

P = Jumlah atribut harapan

I = Atribut ke i

3. Menentukan *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan MSS, yaitu:

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS$$

4. Menentukan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

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

Dimana :

HS = Skala maksimum yang digunakan

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Sistem Kemitraan Ayam Broiler PT. Evaria Farm**

Peternak plasma memiliki harapan terhadap kinerja serta kualitas dari pelayanan yang akan mereka terima dari pihak perusahaan mitra. Tingkat kinerja merupakan segala tindakan yang dilakukan perusahaan untuk mengelola dan menjalankan usahanya. Penilaian terhadap tingkat kinerja memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma. Kepuasan peternak plasma tercapai apabila kinerja perusahaan sesuai dengan kepentingannya. Adapun penilaian atribut terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada sistem kemitraan ayam broiler PT. Evaria Farm dapat di lihat pada Tabel 1.

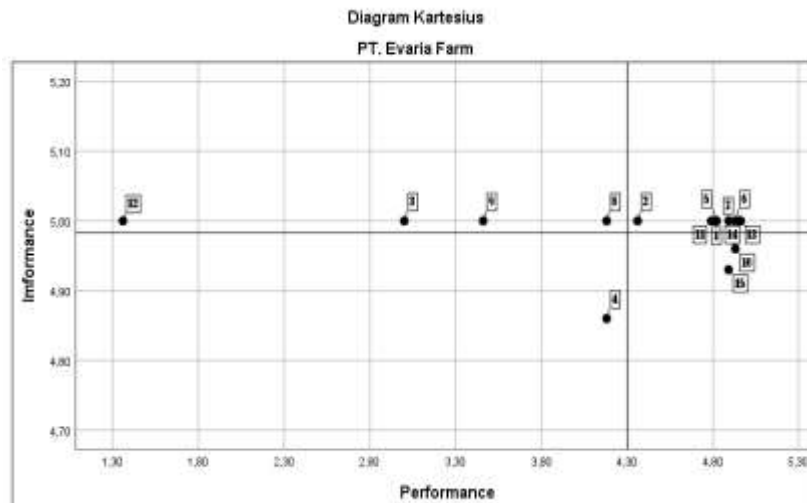
**Tabel 1.** Penilaian Peternak Terhadap Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Serta Bobot Kepentingan dan Kinerja Pada Sistem Kemitraan Ayam Broiler PT. Evaria Farm

Atribut	Tingkat Kepentingan						Tingkat Kinerja							
	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{Y}_i$	1	2	3	4	5	Bobot	$\bar{X}_i$
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>														
a) Kualitas DOC	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	5	23	135	4,82
b) Kualitas Pakan	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	5	8	15	122	4,36
c) Harga OVK	0	0	0	0	28	140	5,00	0	10	8	10	0	84	3,00
d) Alamat Kantor Yang Jelas Dan Mudah di Jangkau	0	0	1	2	25	136	4,86	0	3	4	6	15	117	4,18
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>														
a) Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	1	3	24	135	4,82
b) Respon Perusahaan Terhadap Keluhan	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	2	26	138	4,93
<b>Keandalan (Reliability)</b>														
a) Kecermatan Dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah Dilapangan	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	3	25	137	4,89
b) Ketepatan Waktu Penyediaan Saponak	0	0	0	0	28	140	5,00	5	0	0	3	20	117	4,18
c) Kesesuaian Waktu Panen	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	21	1	6	97	3,46
d) Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	0	0	0	1	27	139	4,96	0	0	0	2	26	138	4,93
e) Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	1	4	23	134	4,79
<b>Jaminan (Assurance)</b>														
a) Kecepatan Pembayaran Hasil Panen	0	0	0	0	28	140	5,00	25	0	1	0	2	38	1,36
b) Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	1	27	139	4,96
c) Kesesuaian Harga Kontrak	0	0	0	0	28	140	5,00	0	0	0	1	27	139	4,96
<b>Perhatian (Emphaty)</b>														
a) Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan	0	0	0	2	26	138	4,93	0	0	0	3	25	137	4,89
<b><math>\Sigma</math> Penilaian Atribut</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>414</b>	<b>2093</b>	<b>4,98</b>	<b>30</b>	<b>13</b>	<b>41</b>	<b>52</b>	<b>284</b>	<b>1807</b>	<b>4,30</b>

Tabel 1 menunjukkan bahwa secara umum penilaian peternak terhadap tingkat kepentingan pada sistem kemitraan ayam broiler PT. Evaria Farm berada pada kategori sangat penting (5) dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan 4,98. Hal ini menunjukkan bahwa kepentingan peternak merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pihak inti (perusahaan) meliputi penyediaan saponak dan pembinaan. Penilaian terendah tingkat kepentingan pada sistem kemitraan ayam broiler PT. Evaria Farm berada pada kategori cukup penting (3) sebanyak 1 peternak. Hal tersebut menandakan semua atribut sudah menjadi kebutuhan peternak. Selain itu peternak berharap agar perusahaan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Penilaian peternak terhadap tingkat kinerja pada sistem kemitraan ayam broiler di PT. Evaria Farm berada pada kategori sangat baik (5) dengan nilai rata-rata kinerja 4,30. Hal ini menunjukkan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada peternak berada pada kategori tinggi. Perusahaan mampu menghadapi masalah yang terjadi dilapangan dan dapat ditindak lanjuti dengan baik sehingga kinerja perusahaan dapat dirasakan sesuai dengan kepentingan peternak. Penilaian terendah tingkat kinerja pada sistem kemitraan ayam broiler PT. Evaria Farm berada pada kategori sangat tidak baik (1) sebanyak 30 peternak. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja perusahaan perlu ditingkatkan karena masih terdapat atribut layanan yang harus diperbaiki, sehingga dapat memenuhi harapan peternak.

Nilai rata-rata tingkat kinerja dan rata-rata tingkat akan dijabarkan dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan sistem koordinat yang digunakan untuk mengetahui letak atribut atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang di petakan menjadi empat bagian yaitu kuadran I (Prioritas Utama), kuadran II (Pertahankan Prestasi), kuadran III (Prioritas rendah) dan kuadran IV (Berlebihan). Diagram kartesius tingkat kepuasan peternak setelah menganalisis antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan telah disajikan dalam Gambar 2



**Gambar 2.** Diagram Kartesius PT. Evaria Farm

Keterangan

1. Kualitas DOC
2. Kualitas pakan
3. Harga OVK
4. Alamat kantor yang jelas dan mudah dijangkau
5. Respon PPL terhadap keluhan peternak
6. Respon perusahaan terhadap keluhan peternak
7. Kecermatan dan kecepatan PPL dalam menghadapi masalah di lapangan
8. Ketepatan waktu penyediaan saponak
9. Kesesuaian waktu panen
10. Pengetahuan pegawai tentang produk
11. Bimbingan cara manajemen pemeliharaan
12. Kecepatan pembayaran hasil panen
13. Ketepatan perhitungan pemberian bonus
14. Kesesuaian harga kontrak
15. Kepuasan atas pelayanan keluhan

Kuadran I, menunjukkan atribut yang dianggap penting oleh peternak, namun tingkat kinerjanya masih rendah. Atribut yang ada dalam kuadran ini yaitu harga OVK dimana *supply* (pasokan) OVK terlalu banyak sehingga harga keseluruhan OVK tinggi. Ketepatan waktu penyediaan saponak, dimana pengiriman DOC yang lambat sehingga peternak tidak efisien dalam penggunaan waktu pemeliharaan. Kesesuaian waktu panen, dimana panen ayam dilakukan sampai umur 49 hari sehingga meningkatkan konsumsi pakan dan kecepatan pembayaran hasil panen yang lambat sekitar 1-2 bulan, hal ini disebabkan karena penagihan kepada bakul yang lama sekitar 2-3 minggu sehingga mengakibatkan keterlambatan pembayaran hasil panen. Atribut yang berada dalam kuadran ini merupakan respon peternak atas kinerja perusahaan yang masih dianggap tidak sesuai dengan harapan peternak. Hal ini sesuai dengan pendapat Alamana, dkk (2018) bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen sebagai respon konsumen terhadap evaluasi diskrepansi/ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja aktual dari produk sebagaimana yang dirasakan setelah pengkonsumsian.

Kuadran II, menunjukkan atribut kemitraan yang dianggap penting oleh peternak dan perusahaan inti telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan peternak. Atribut yang berada dalam kuadran ini yaitu kualitas DOC, kualitas pakan, respon PPL terhadap keluhan peternak, respon perusahaan terhadap keluhan, kecermatan dan kecepatan PPL dalam menghadapi masalah dilapangan, bimbingan cara manajemen pemeliharaan ketepatan

perhitungan pemberian bonus dan kesesuaian harga kontrak. Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini sudah dianggap sesuai dengan kepentingan peternak sehingga perlu dipertahankan oleh perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Utama dkk (2014) bahwa kuadran II menunjukkan atribut-atribut yang merupakan kekuatan dan keunggulan perusahaan menurut pandangan peternak plasma dan harus dipertahankan oleh perusahaan.

Kuadran III, menunjukkan atribut yang kurang penting bagi peternak plasma dan pada kenyataannya kinerjanya juga kurang baik. Atribut-atribut dalam kuadran ini yaitu alamat kantor yang jelas dan mudah dijangkau. Atribut yang berada pada kuadran ini perlu dilakukan evaluasi kembali oleh pihak perusahaan terhadap kualitas produk ataupun pelayanan agar kinerja dianggap sesuai dengan kepentingan peternak. Hal ini sesuai dengan pendapat Utama, dkk (2014) bahwa atribut-atribut pada kuadran III 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.

Kuadran IV, menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting oleh peternak plasma, namun kinerjanya sangat baik. Atribut-atribut dalam kuadran ini yaitu pengetahuan pegawai tentang produk, kesesuaian harga kontrak dan kepuasan atas pelayanan keluhan. Atribut dalam kuadran ini dianggap berlebihan, namun lebih baik jika perusahaan inti tetap mempertahankannya jika tidak membutuhkan biaya yang banyak atau dapat mengurangi menggunakan sumberdaya dan lebih fokus pada atribut yang masih perlu perbaikan seperti pada kuadran I. Hal ini sesuai dengan pendapat Subiyanto, dkk (2016) bahwa variabel dalam kuadran IV tidak perlu dikurangi kinerjanya apabila dalam pengadaannya tidak membutuhkan biaya yang signifikan, akan tetapi pada variabel yang membutuhkan biaya signifikan perlu dikurangi kinerjanya oleh perusahaan karena dapat menimbulkan pemborosan sumber daya.

### 3.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Pengukuran terhadap kepuasan peternak secara keseluruhan didapatkan dengan menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI), untuk mendapatkan nilai CSI diperlukan nilai rata-rata kepentingan (*Mean Importance Satisfaction/ MIS*) dan nilai rata-rata kinerja (*Mean Satisfaction Score/MSS*). Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2.** Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Sistem Kemitraan Ayam Broiler PT. Evaria Farm

Atribut	MISi	Wfi	MSSi	Wsi
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>				
a) Kualitas DOC	5,00	6,69	4,82	32,25
b) Kualitas Pakan	5,00	6,69	4,36	29,14
c) Harga OVK	5,00	6,69	3,00	20,07
d) Alamat Kantor Yang Jelas Dan Mudah di Jangkau	4,86	6,50	4,18	27,15
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>				
a) Respon PPL Terhadap Keluhan Peternak	5,00	6,69	4,82	32,25
b) Respon Perusahaan Terhadap Keluhan	5,00	6,69	4,93	32,97
<b>Keandalan (Reliability)</b>				
a) Kecermatan Dan Kecepatan PPL Dalam Menghadapi Masalah Dilapangan	5,00	6,69	4,89	32,73
b) Ketepatan Waktu Penyediaan Saprotrak	5,00	6,69	4,18	27,95
c) Kesesuaian Waktu Panen	5,00	6,69	3,46	23,17
d) Pengetahuan Pegawai Tentang Produk	4,96	6,64	4,93	32,73
e) Bimbingan Cara Manajemen Pemeliharaan	5,00	6,69	4,79	32,01
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
a) Kecepatan Pembayaran Hasil Panen	5,00	6,69	1,36	9,08
b) Ketepatan Perhitungan Pemberian Bonus	5,00	6,69	4,96	33,21
c) Kesesuaian Harga Kontrak	5,00	6,69	4,96	33,21
<b>Perhatian (Emphaty)</b>				
a) Kepuasan Atas Pelayanan Keluhan	4,93	6,59	4,89	32,26
<b>Total</b>	<b>74,75</b>	<b>100,00</b>	<b>64,54</b>	<b>430,18</b>
<b>Customer Satisfaction Index (CSI)</b>				<b>86,04</b>



Tabel 2 menunjukkan bahwa indeks kepuasan peternak PT. Evaria Farm 86,04% untuk variabel yang diuji berada pada kriteria sangat puas. Hal ini sesuai dengan pendapat Widodo dan Joko (2018) bahwa nilai maksimum CSI adalah 100%. Nilai CSI 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayan yang kurang baik. Nilai CSI 80% atau lebih tinggi mengidentifikasi penggunaan merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan peternak pada sistem kemitraan ayam broiler PT. Evaria Farm menunjukkan tingkat kepuasan peternak secara keseluruhan berada pada kriteria sangat puas. Hal tersebut didukung dengan tingkat kinerja perusahaan rata-rata sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan peternak. Namun masih terdapat atribut yang harus ditingkatkan kinerjanya diantaranya harga OVK, ketepatan waktu penyediaan sapronak (DOC), kesesuaian waktu panen dan kecepatan pembayaran hasil panen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Febriandika, B., I. Sutarmo, dan A. Sisvaberti. 2017. Studi pola kemitraan usaha peternakan ayam ras pedaging (broiler) di Desa Gelebak dalam Kecamatan Rambutan Kabupaten Banyuasin. *SOCIETA*, 6 (1) : 57-65.
- Firmansyah, A. 2019. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : CV. Budi Utama.
- Gebze Y, Ismoyowati, Tugiyanti E. 2020. Faktor-faktor yang mempengaruhi produksi telur itik dan strategi pengembangan usaha ternak itik di Kabupaten Merauke. *Musamus Journal Of livestock Science*. 3 (1) : 37-44.
- Nurcholis, Sumaryanti L, Muchlis D, Salamony SM. 2018. Role of Livestock to Improve the Economy of Sota Border Community Based on Environment. *International Conference on Science and Technology (ICST 2018)*, 630-632.
- Pramita, D. A., K. Nunung dan Harianto. 2017. Efisiensi teknis usaha ternak ayam broiler pola kemitraan di Kabupaten Limapuluh Kota. *Jurnal Agribisnis Indonesia*, 5(1) : 1-10.
- Subiyanto, C., Cepriadi dan S. Eri. 2016. Tingkat kepuasan peternak ayam broiler terhadap pola kemitraan model *contract farming* di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (studi kasus: PT. Gemilang Unggas Prima). *Jom Faperta*, 3(1) : 1-14.
- Umam, M. K., S. P. Heni dan V. M. A. Nurgiatiningsih. 2014. Penampilan produksi ayam pedaging yang dipelihara pada sistem lantai kandang panggung dan kandang bertingkat. *Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan*, 24 (3) : 79-87.
- Utama, D. N. A., A. N. Bambang dan D. U. Hari. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Pedaging Pt Sinar Sarana Sentosa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Tesis. Universitas Brawijaya.
- Widodo, S. M dan S. Joko. 2018. Metode customer satisfaction index (CSI) untuk mengetahui pola kepuasan pelanggan pada e-commerce model business to customer. *Jurnal Informatika Upgris*, 4(1) : 38-45.