

**TINGKAT KEPUASAN PETERNAK AYAM BROILER TERHADAP POLA
KEMITRAAN MODEL CONTRACT FARMING DI KECAMATAN KAMPAR KIRI
TENGAH KABUPATEN KAMPAR (STUDY KASUS PT. PELITA TRIKENCANA
BERSINAR)**

**THE LEVEL SATISFACTION OF BROILER FARMERS THROUGH THE
PARTNERSHIP CONTRACT FARMING MODEL IN KAMPAR KIRI TENGAH
DISTRICT, KAMPAR REGENCY
(CASE STUDY PT. PELITA TRIKENCANA BERSINAR)**

Khairul Aswan¹, Cepriadi², Kausar²
Agribusiness Department Faculty Of Agriculture UR
Khairul.aswanagb@gmail.com
085364444661

ABSTRACT

This study aims to determine the pattern of partnership is run by PT. Pelita Trikencana Bersinar, as well as to determine the level of satisfaction of plasma broiler breeders in partnership with PT. Pelita Trikencana Bersinar. This type of research is descriptive using quantitative and qualitative data, data collection through interviews with the help of questionnaires. The data analysis was use by descriptive method with Customer Satisfaction Index and Importance Satisfaction Index. The partnership that run is plasma with contract farming which the company as inti and the farmers as the plasma. The partnership between PT. Pelita Trikencana Bersinar and farmers is closed partnership which the farmer not have permission to sell the harvest or supply production input from the other company. PT. Pelita Trikencana Bersinar supply production input for plasma farmers in this fatnership, the farmers in the weakness position because the agreement given is standard rule that made by company. There are 7 variables that use he know Satisfaction Level of plasma farmers. The result shows that the value of Customer Satisfaction Index is 79,87 percent or 0,80 in range about 0,66-0,80. It means that generally the satisfaction Index of plasma farmers be criteria Satisfied. From Importance Performance Analysis. Shows the variable that here lower performance the price of supply production input contract is expensive and supply production input quality not consistent in every period.

Keywords: *Broiler, Contract Farming, Partnership, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara agraris dimana sebagian besar penduduknya bermata pencaharian di bidang pertanian. Pembangunan sektor pertanian menjadi bagian pembangunan

ekonomi yang mana sampai saat ini pembangunan sektor pertanian tetap memegang peranan penting, termasuk pula salah satunya sub sektor peternakan. Peternakan yang berorientasi pada bisnis akan menekankan penggunaan

1. Mahasiswa Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Riau
2. Staf Pengajar Fakultas Pertanian Universitas Riau

sumberdaya seefisien mungkin. Ini bukan berarti penggunaan sumberdaya sekecil-kecilnya untuk hasil yang sebesar-besarnya. Prinsip ini tidak berlaku untuk bisnis dan teknis beternak. Semua sumberdaya digunakan pada porsi yang sebenarnya, disinilah letak perbedaan antara usaha peternakan dan beternak hanya sekedar memelihara. Semua biaya yang telah dikeluarkan harus kembali, bahkan harus menghasilkan lebih banyak dibanding biaya yang sudah dikeluarkan. Inilah pengertian peternakan sebagai suatu usaha. Peran sub sektor peternakan besar artinya dalam menunjang perekonomian nasional, disamping sebagai penopang dalam mensejahterakan masyarakat, keuntungan nyata yang dapat dirasakan langsung dari sub sektor peternakan ini antara lain sebagai lapangan kerja serta pendapatan dan sumber bahan pangan hewani bernilai tinggi khususnya protein.

Bidang pertanian pada umumnya, terdiri dari kehutanan, perikanan, peternakan, dan lain-lain, khususnya peternakan, satu pihak yang bermitra adalah petani atau peternak yang melaksanakan budidaya, sedangkan yang lainnya adalah perusahaan yang bergerak dalam usaha pengadaan input dan atau usaha pengelolaan dan pemasaran hasil. Apakah keinginan bermitra muncul dari masing-masing pihak, ataupun atas peran pihak ketiga, sebenarnya munculnya kemitraan merupakan suatu keharusan atau secara alamiah harus terjadi, hal ini terkait dengan dua hal; apabila kita ingat bahwa budidaya peternakan ayam *broiler* hanya merupakan satu subsistem dari sistem agribisnis peternakan ayam *broiler* secara meyeluruh, maka peternak budidaya tidak dapat berdiri sendiri, yang kedua pertimbangan bahwa kekuatan dan kelemahan ada pada masing-masing pihak dan masing-masing mempunyai keinginan untuk saling mengisi.

Bagi perusahaan peternakan, kemitraan melalui model bisnis *contract farming* merupakan tuntutan logis sifat

agribisnis ayam broiler yang merupakan suatu rangkaian kegiatan usaha terintegrasi (Martodireso dan Suryanto, 2002). Dalam model *contract farming* produk perusahaan peternakan dijual kepada para peternak dalam bentuk paket. Para peternak ini kemudian disebut dengan mitra dan produk berupa paket ini disebut dengan sarana produksi peternakan (saprotrak) yang terdiri dari DOC, pakan, obat, vaksin dan bahan desinfektan. Selanjutnya, proses budidaya ayam broiler dilakukan oleh para mitra dengan hasil akhir budidaya berupa *livebird*. *Livebird* hasil budidaya dibeli kembali dan di pasarkan oleh perusahaan inti dengan harga yang telah disepakati dalam kontrak perjanjian diawal. Selain menjual produk, perusahaan inti juga dituntut memberikan pelayanan yang komprehensif kepada para mitra terutama bimbingan teknis budidaya dan kecepatan panen *livebird*.

Persaingan yang semakin ketat mengharuskan perusahaan-perusahaan peternakan yang menjalankan model bisnis *contract farming* untuk menjaga serta terus-menerus meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya. Disamping produk, pelayanan telah menjadi isu persaingan yang penting.

Demikian pula dalam kemitraan model *contract farming*. Mitra yang puas akan melakukan kerjasama kembali dengan perusahaan inti, sedangkan mitra yang kurang atau tidak puas akan beralih keperusahaan inti lainnya. Secara implisit dapat dikatakan bahwa kepuasan sangat berperan dalam menciptakan *going concern* pada bisnis kemitraan model *contract farming*.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar Provinsi Riau terhitung Bulan April 2015 sampai dengan Bulan September 2015.

Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode studi kasus dengan sampel peternak yang bermitra dengan PT. Pelita Trikencana Bersinar di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar yang berjumlah 32 orang peternak. Penelitian ini menggunakan seluruh anggota populasinya sebagai sampel yang disebut sampel total (*total sampling*) atau sensus. Penggunaan metode ini berlaku jika anggota populasi relatif kecil dan relatif mudah dijangkau. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi relatif kecil dan relatif mudah dijangkau, maka penulis menggunakan metode *total sampling*. Metode pengambilan sampel ini diharapkan hasilnya lebih mendekati nilai sesungguhnya dan diharapkan dapat memperkecil pula terjadinya kesalahan/penyimpangan terhadap nilai populasi.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu pengumpulan data primer dan sekunder, data primer didapat dari observasi dan wawancara langsung dengan peternak ayam *broiler* yang bermitra dengan PT. Pelita Trikencana Bersinar dengan menggunakan daftar pertanyaan (*kuesioner*) yang telah dipersiapkan sebelumnya, yang berisi daftar pertanyaan yang dibuat dalam bentuk pertanyaan terbuka (*open question*). Data Sekunder diperoleh dari instansi-instansi terkait yakni Dinas Peternakan Kabupaten Kampar, Kantor Camat Kampar Kiri Tengah, Badan Pusat Statistik dan PT. Pelita Trikencana Bersinar yang meliputi dokumen dan laporan tertulis tentang jumlah peternak ayam *broiler* yang melakukan kerjasama dengan perusahaan mitra, data produksi ayam *broiler* dan data-data terkait yang dianggap dapat membantu dalam penelitian.

Analisis Data

Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif.

Data kualitatif digunakan untuk mengetahui gambaran umum pola kemitraan. Sedangkan data kuantitatif yang diperoleh dari peternak plasma akan digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan peternak. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis tersebut adalah metode IPA dan metode CSI.

Skala Likert

Skala likert digunakan untuk mendeskripsikan sebagian karakteristik peternak, karakteristik usaha dan variabel tingkat kepuasan peternak ayam *broiler* terhadap pola kemitraan dengan perusahaan kemitraan ayam *broiler* di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar, digunakan skala Likert dengan rumus:

$$RS = \frac{ST - SR}{BS} - 0,01$$

Keterangan:

RS= Rentang Skala

ST= Skala Tertinggi

SR= Skala Terendah

BS= Banyak Skala

Rentang penilaian berkisar 1-5, rentang skala pada penelitian ini dihitung sebagai berikut :

$$5-1$$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{5-1}{5} = 0,8 = 0,79$$

Customer Satisfaction CSI

Customer Satisfaction Index (CSI) bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dari Peternak ayam *broiler* terhadap pola kemitraan yang dijalankan oleh Perusahaan.

Menurut Ikhwan (2007) pengukuran terhadap indeks kepuasan pengguna CSI diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran di tahun-tahun mendatang. Dengan adanya indeks kepuasan peternak ayam *broiler* maka dalam melaksanakan proses

kemitraan dapat menentukan target yang tepat dalam hal peningkatan kepuasan peternak. Selain itu indeks juga diperlukan karena proses pengukuran kepuasan peternak bersifat kontiniu.

Adapun Metode Pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) meliputi :

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

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

Dimana:

- n = Jumlah responden
- Y_i = Nilai harapan indikator ke-i
- X_i = Nilai kinerja indikator ke-i

2. Menentukan *Weight Factors (WF)*, bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator, yaitu:

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

Dimana:

P = Jumlah atribut harapan

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

$$WS = Wf_i \times MSS_i$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, yaitu:

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

Dimana:

HS = Skala maksimum (*Highest Scale*) yang digunakan.

Importance-Performance Analysis (IPA)

Metode ini bertujuan untuk menentukan apakah suatu indikator dianggap penting atau tidak oleh peternak, dan apakah indikator tersebut memuaskan peternak atau tidak, sehingga didapat prioritas peningkatan kinerja untuk masing-masing variabel. Analisis tersebut juga tidak menjelaskan hubungan antar variabel, sehingga tidak bisa dijelaskan

apakah variabel yang satu berpengaruh terhadap atribut yang lain atau tidak. Penentuan prioritas perbaikan kinerja hanya ditentukan oleh nilai relatif, yaitu nilai rata-rata dari tingkat harapan dan tingkat kinerja, belum mempertimbangkan sumberdaya dan kemampuan perusahaan kemitraan untuk melakukan perbaikan kinerja tersebut.

Importance-Performance Analysis (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. Menurut Ikhwan (2007), Rumus untuk tingkat kesesuaian responden yang digunakan adalah :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana :

TK_i = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Bobot Penilaian Peternak Terhadap Tingkat Kinerja dari Perusahaan Kemitraan

Y_i = Bobot Penilaian Peternak Terhadap Tingkat Harapan dari Indikator Perusahaan

Bobot penilaian dari kinerja perusahaan adalah bobot tanggapan atau penilaian dari 32 orang responden terhadap kinerja dari variabel yang telah dirasakan oleh responden. Sementara untuk penilaian dari tingkat kepentingan adalah total bobot tanggapan atau penilaian dari 32 orang responden terhadap tingkat kepentingan dari kinerja indikator. Responden untuk penilaian terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan adalah sama. Kinerja Perusahaan dianggap telah memenuhi kepuasan peternak jika TK_i > 100% dan sebaliknya jika besar TK_i < 100% maka

kinerja Perusahaan dianggap belum dapat memenuhi kepuasan peternak. Setelah diketahui tingkat harapan dan tingkat kinerja dari setiap peubah untuk seluruh responden, selanjutnya dilakukan pemetaan terhadap hasil perhitungan yang telah didapat kedalam diagram kartesius. Masing-masing variabel diposisikan dalam sebuah diagram, dimana skor rata-rata penilaian terhadap kinerja (X) menunjukkan posisi suatu indikator pada sumbu X, sementara posisi atribut pada sumbu Y, ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat harapan terhadap atribut (Y).

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

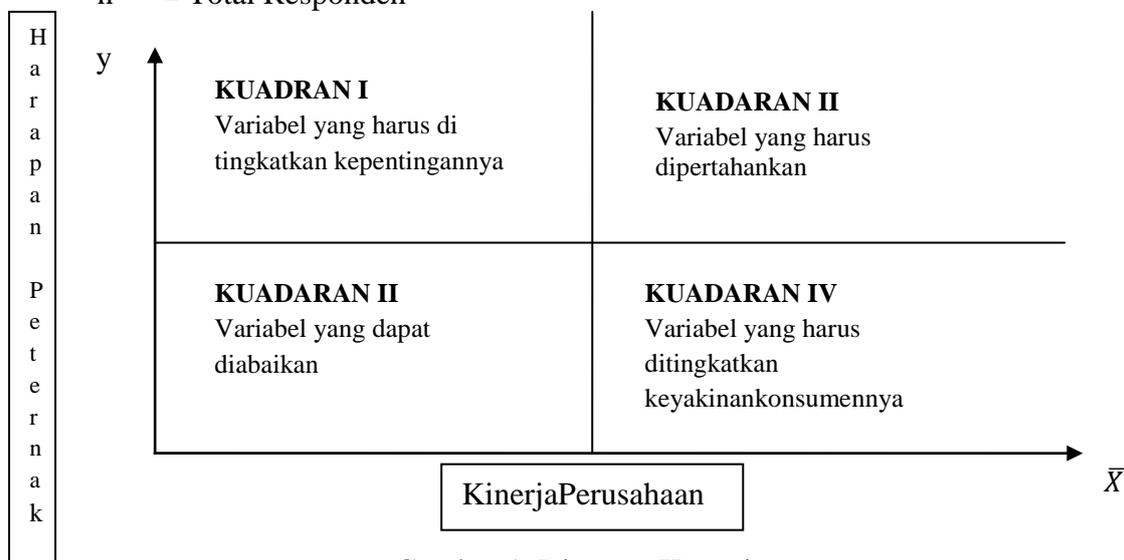
X_i = Skor Rataan Setiap Peubah i pada Kinerja.

Y_i = Skor Rataan Setiap Peubah i pada Kepentingan

$\sum X_i$ = Total Skor Setiap Peubah i pada Tingkat Kinerja dari Seluruh responden

$\sum Y_i$ = Total Skor Setiap Peubah i pada Tingkat Kepentingan dari seluruh responden

n = Total Responden



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat peubah dengan harapan tinggi, tetapi memiliki kinerja rendah. Variabel yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Peternak harus

Diagram kartesius adalah diagram yang terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X dan Y), dimana X adalah rata-rata dari bobot kinerja, sedangkan Y merupakan rata-rata dari harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan peternak. Rumusnya adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \text{ dan } \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}_i}{K}$$

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 memposisikan suatu indikator terletak dimana pada diagram kartesius. Penjabaran dari diagram kartesius dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

secara terus menerus melakukan perbaikan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi), Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna dan faktor-faktor yang dianggap pengguna telah sesuai dengan apa yang dirasakannya, sehingga

tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel yang masuk pada kuadran ini harus tetap dipertahankan dan harus terus dikelola dengan baik, hal ini dikarenakan semua variabel ini menjadikan dimensi dari perusahaan yang dibangun tersebut unggul dimata peternak.

Kuadran III (Prioritas Rendah), Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat peubah dengan harapan dan kinerja rendah. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini dirasakan tidak terlalu penting oleh peternak. Pihak perusahaan belum merasa terlalu perlu mengalokasikan biaya dan investasi untuk memperbaiki kinerjanya (prioritas rendah). Namun perusahaan juga perlu tetap mewaspadai, mencermati, dan mengontrol setiap variabel pada kuadran ini, karena harapan peternak dapat berubah seiring meningkatnya kebutuhan.

Kuadran IV (Berlebihan), Faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi, agar perancang dapat menghemat waktu dan biaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Usaha Ternak Peternak Ayam *Broiler*

Lama beternak ayam *broiler* dan lamanya bermitra akan menambah pengetahuan Peternak tentang Ayam *Broiler*, sehingga Peternak mampu memahami bagaimana cara untuk beternak Ayam *Broiler* dengan baik. Responden terbesar ada pada kisaran 20-27 bulan dengan jumlah responden 13 orang dengan persentase sebesar 41 persen, diikuti dengan kisaran antara 36-43 bulan, jumlah 11 orang dengan persentase sebesar 34 persen, yang diikuti secara berturut-turut dengan jumlah responden 6 dan 2 pada kisaran < 19 bulan dan > 44 bulan dengan persentase masing-masing sebesar 19 persen dan 16 persen. Data tersebut menggambarkan bahwa peternak Ayam *Broiler* yang menjadi sampel penelitian telah memiliki keterampilan yang baik

dalam menjalankan usaha peternakan Ayam *Broilernya*.

Penghasilan Perperiode merupakan pendapatan peternak ayam *broiler* yang di terima oleh Peternak selama 1 kali periode dari masuknya bibit sampai dengan pemasarannya.

Pengasilan terbesar responden berada pada kisaran antara 7.800.000 – 11.600.000 yaitu dengan jumlah responden sebanyak 11 orang dengan persentase sebesar 34 persen. Diikuti dengan 9 orang responden berada pada kisaran antara 3.900.000 – 7.700.000 dengan persentase sebesar 28 persen, selanjutnya 8 orang responden pada kisaran antara 11.700.000 – 15.500.000 dengan persentase sebesar 25 persen, dan diikuti secara berturut-turut dengan jumlah responden 3 dan 1 orang yang berada pada kisaran antara >16.600.000 dan < 3.800.000 dengan persentase masing-masing sebesar 9 persen dan 3 persen. Data diatas menggambarkan bahwa peternak ayam *broiler* memiliki pendapatan yang cukup banyak, sehingga peternak mampu untuk memenuhi kehidupan sehari-hari dan peternak mampu untuk menambah usahanya.

Gambaran Umum PT. Pelita Trikencana Bersinar

PT. Pelita Trikencana Bersinar (PT. PTB) merupakan perusahaan ayam *broiler* yang didirikan dan beroperasi berdasarkan hukum Negara Republik Indonesia dan berkedudukan di Pekanbaru serta menjalin kemitraan dengan perusahaan. PT. Pelita Trikencana Bersinar menjalankan usaha kemitraan dengan pola kemitraan model *contract farming*. PT. Pelita Trikencana Bersinar menanamkan investasi kepada peternak ayam *broiler* pola kemitraan dalam bentuk penyediaan input berupa bibit (DOC), pakan, obat-obatan, vaksin dan vitamin (OVK) dan pemasaran hasil. Perusahaan ini juga menyediakan petugas Technical Service (TS) bagi peternak mitra dalam hal peningkatan sekaligus pengawasan manajemen budidaya ayam *broiler*. Perusahaan inti bertanggung jawab

dalam pemasokan sarana produksi dan pemasaran hasil produksi berupa ayam hidup sedangkan peternak plasma bertanggung jawab dalam proses produksi untuk menghasilkan ayam *broiler* dengan kualitas baik.

Maksud, Tujuan dan Bentuk Kemiraan

Pihak pertama melatih, mengawasi, malakukan penyuluhan serta menunjuk pihak kedua sebagai peternak untuk memelihara ayam pedaging dan pihak kedua setuju untuk menjadi peternak dan memelihara ayam pedaging menurut syarat dan ketentuan dalam kontrak perjanjian. Pihak pertama menyediakan paket sapronak sebagai investasi untuk diserahkan kepada pihak kedua yang telah memenuhi keseluruhan persyaratan yang ditetapkan didalam perjanjian untuk melakukan pemeliharaan dan pembesaran unggas ayam pedaging selama periode pemeliharaan DOC.

Sistem dan Prosedur Penerimaan Mitra

Peternak plasma merupakan mitra yang harus dipertahankan hubungan secara baik agar usaha kemitraan dapat berlangsung secara berkesinambungan. Peternak yang diharapkan oleh perusahaan adalah peternak yang baik dan berkualitas dalam melakukan budidaya ayam *broiler*. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus mencari peternak plasma dan menyeleksi calon peternak plasma. PT. PTB sendiri tentunya sudah membuat suatu sistem dan prosedur penerimaan peternak plasmanya. Peternak yang ingin bergabung harus datang ke kantor PT. PTB untuk kemudian dilakukan seleksi penerimaan. Sumber informasi mengenai perusahaan diperoleh peternak dari teman sesama peternak, keluarga, serta langsung dari perusahaan melalui pendekatan langsung *Technical Service* (TS) yang ditunjuk oleh perusahaan. Proses seleksi dilakukan dengan beberapa pertimbangan, diantaranya lokasi kandang, kondisi, serta kelengkapan fasilitas kandang calon peternak plasma. Berdasarkan proses

survei kandang, maka TS akan menentukan layak atau tidaknya peternak tersebut bergabung sebagai plasma. Apabila layak, maka ditentukan pula berapa skala usaha ternak sesuai dengan kapasitas kandang yang akan digunakan untuk menampung ayam dari perusahaan. Data-data mengenai hal tersebut kemudian dicatat dan kemudian disimpan dalam arsip perusahaan inti. Setelah proses survei, calon peternak plasma diwajibkan mendatangi kantor perusahaan inti dengan membawa syarat-syarat yang sudah ditetapkan oleh PT. PTB. Syarat tersebut antara lain fotokopi KTP, kartu keluarga, beserta jaminan berupa BPKB, surat tanah, atau berupa deposit uang tunai. Jaminan ini disimpan di kantor PT. PTB untuk mengantisipasi terjadinya kelalaian peternak plasma dan merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi peternak plasma.

Syarat Bergabung Menjadi Peternak Plasma

Persyaratan untuk mengikuti pola kemitraan usaha merupakan dasar dari kejasama yang akan dilakukan antara perusahaan inti dengan peternak plasma. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh peternak untuk dapat mengikuti pola kemitraan dengan PT. Pelita Trikencana Bersinar adalah: (1) memiliki kandang yang membujur Timur-Barat; (2) memiliki peralatan kandang yang memadai; (3) memiliki prasarana jalan, listrik dan air yang memadai; (4) memberikan agunan sebagai jaminan; dan (5) disetujui oleh tetangga sekitar.

Pola Kemitraan PT. Pelita Trikencana Bersinar

Hak dan Kewajiban Peternak Plasma

Dalam kemitraan ini pihak peternak memelihara, membesarkan unggas ayam pedaging dalam bentuk anak ayam/*Day Old Chick* (DOC) yang berasal dari bagian paket sapronak sesuai dengan pelatihan, tata cara, instruksi, perintah yang diberikan oleh pihak pertama/pihak

perusahaan sampai DOC tersebut dianggap oleh pihak perusahaan telah cukup umur dan siap untuk dijual/dipanen (Ayam Siap Jual). Setelah DOC telah menjadi ayam siap jual maka pihak peternak wajib menyerahkan ayam siap jual kepada perusahaan untuk selanjutnya pihak peternak akan mendapatkan pembayaran sebesar harga jual sebagaimana telah dinyatakan dalam dokumen kesepakatan Harga kerjasama yang telah ditandatangani oleh kedua pihak.

Pihak kedua juga wajib menyediakan hal-hal sebagai berikut dilokasi peternakan ayam milik pihak kedua seperti; (1) kandang ayam yang baik, aman dan sesuai untuk keperluan peternakan DOC sampai menjadi ayam siap jual; (2) penerangan dan pemanas; (3) gudang yang aman dan baik untuk menyimpan pakan dan obat-obatan; (4) sarana dan prasarana yang baik untuk membersihkan kandang termasuk saluran pembuangan, air minum untuk ayam; (5) plastik/terpal atau pelindung untuk menjaga suhu/temperatur kandang sehingga sesuai ketentuan; (6) tenaga kerja yang cukup dan cakap untuk menjaga yang merawat unggas ayam 1x24 jam dalam satu hari, tujuh hari dalam satu minggu dan; hal-hal lainnya yang diminta oleh pihak perusahaan harus disediakan.

Selain itu kewajiban peternak plasma kepada perusahaan inti adalah: (1) peternak harus mengikuti segala peraturan dari perusahaan inti; (2) menyepakati harga garansi yang berlaku; (3) memberikan agunan berupa sertifikat tanah, BPKB atau uang tunai; (4) melakukan pemeliharaan ayam dengan baik; dan (5) menyerahkan hasil produksi untuk dipasarkan. Peternak berkewajiban mengikuti seluruh peraturan yang dikeluarkan perusahaan baik bimbingan teknis maupun pengelolaan sarana produksi dan hasil panen seperti larangan menjual pakan dan ayam hidup. Peternak memiliki hak dari perusahaan berupa: (1) adanya jaminan kepastian pemasokan sarana produksi; (2) kepastian pemasaran

hasil produksi; dan (3) jaminan pemasokan sarana produksi yang berkualitas baik.

Hak dan Kewajiban Pihak Inti

Kewajiban pihak pertama sebagai perusahaan mitra adalah; (1) menyerahkan paket sapronak kepada pihak kedua dengan memperhatikan prestasi, kemampuan serta hasil-hasil dari pemeliharaan ayam ternak oleh pihak kedua; (2) menyerahkan dokumen-dokumen yang dimaksud dalam perjanjian ini untuk ditandatangani oleh pihak kedua; (3) memberikan penyuluhan, bantuan-bantuan pengetahuan, informasi, keahlian dalam pemeliharaan DOC sehingga menjadi ayam siap jual sesuai jumlahnya; (4) melaksanakan setiap dan seluruh ketentuan ketentuan yang ada didalam perjanjian.

Hak pihak pertama meliputi; (1) pihak pertama dengan perantara kuasa dan pegawainya setiap saat dapat memasuki Farm, melakukan pemeriksaan, pengecekan, dan menyaksikan proses pemeliharaan dan pembesaran DOC; (2) berhak memberikan petunjuk, saran, pengarahan dalam melaksanakan pemeliharaan ayam pedaging, sepanjang tindakan tersebut menurut pertimbangan pihak pertama diperlukan untuk menjamin berhasilnya pemeliharaan tersebut; (3) mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan atas pemeliharaan dan pembesaran DOC menjadi ayam siap jual; (4) menentukan dan menetapkan masa panen dan pembeli dari ayam siap jual; (5) setiap saat melakukan *stock opname* atas DOC, pakan, obat-obatan; (6) menetapkan jenis, bentuk barang jaminan yang harus disediakan oleh pihak kedua; (7) melakukan perhitungan-perhitungan, perjumlahan hutang atas kewajiban-kewajiban, denda, sanksi, dan hutang pihak kedua dalam perjanjian; (8) mengakhiri perjanjian ini menurut ketentuan.

Penetapan Harga Masukan (*Input*), Keluaran (*Output*), dan Bonus

Kegiatan usaha budidaya ayam *broiler*, pasokan sarana produksi diperoleh

dari beberapa suplier saponak yang sudah menjalin kerjasama dengan PT. PTB. Pasokan DOC, pakan dan obat-obatan diperoleh dari beberapa perusahaan besar seperti PT ITB, PT SABAS, dan PT SAMSUNG. Penetapan harga kontrak/garansi merupakan wewenang perusahaan inti secara mutlak yang dapat berubah pada setiap periode produksi. Harga obat-obatan ditentukan oleh perusahaan inti berdasarkan harga pasar setempat. Penetapan harga kontrak dicantumkan dalam perjanjian kontrak harga antara PT. PTB dengan peternak plasma. Harga saponak, harga ayam hidup dan penetapan pemberian bonus ditentukan sebelumnya oleh pihak inti dan distujui dalam suatu kontrak kerjasama dan kontrak harga pada periode tertentu.

Pada saat harga pasar turun drastis, PT. PTB tetap menerapkan kontrak harga lama sehingga peternak merasa dirugikan. Namun, jika dilihat dari sisi perusahaan inti, maka harga tersebut sudah mempertimbangkan fluktuasi harga pasar. Pada saat harga pakan naik dengan proporsi yang cukup besar, peternak biasanya mengeluh dan mempertanyakan pembaruan harga kontrak pakan maupun DOC kepada perusahaan. Namun, selama setahun terakhir belum ada kebijakan dari perusahaan untuk melakukan perubahan harga kontrak, baik kontrak harga saponak maupun kontrak harga ayam hidup. Menurut perusahaan, harga tersebut sudah termasuk wajar dengan mempertimbangkan fluktuasi harga DOC maupun pakan. Berkaitan dengan harga pasar, harga ayam hidup juga bisa naik ataupun turun sesuai dengan pergerakan pasar.

Penetapan harga beli ayam hidup oleh PT. PTB juga mempertimbangkan harga pasar. Harga beli ayam menunjukkan peternak berada pada posisi lemah dan hanya mampu menerima semua kebijakan kontrak harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan inti. Walaupun begitu, disisi lain dengan adanya perjanjian kontrak harga tersebut peternak tidak akan

mengalami kerugian apabila harga ayam dipasaran jatuh. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk perlindungan bagi peternak plasma. PT. PTB sebelumnya sudah menetapkan harga beli ayam hidup yang tertulis dalam kontrak PT. PTB.

Bonus diberikan perusahaan kepada peternak plasma yang dapat mencapai standar IP (*Indeks Performance*) yang telah ditentukan oleh PT. PTB. IP merupakan salah satu parameter keberhasilan ayam *broiler*. Sedangkan pencapaian kinerja pemeliharaan ayam *broiler* yang utama dilakukan melalui pengukuran 5 parameter, yaitu pencapaian bobot badan atau *Body Weight* (BW), tingkat konsumsi pakan atau *Feed Conversion Ratio* (FCR), rata-rata umur atau *Age* saat dipanen (A/U), tingkat kematian atau *Mortality* (M) dan nilai produksi (NP) atau *Indeks Performance* (IP). Pengukuran dan penilaian kelima parameter kinerja pemeliharaan mencerminkan kualitas pemeliharaan ayam *broiler*.

Pembinaan dan Pengawasan Pihak Inti

Pengawasan dari pihak inti terhadap peternak dilakukan melalui *Technical Service* (TS). Pengawasan pihak inti dilakukan untuk membantu peternak yang mengalami kesulitan dalam masa budidaya ayam *broiler*. Pekerjaan yang dilakukan antara lain mengontrol pemeliharaan, melakukan penimbangan bobot ayam, serta membantu peternak menjaga kondisi kesehatan ayam.

Saat ini PT. PTB memiliki satu orang TS dengan pendidikan terakhir sarjana. Pekerjaan sehari-hari TS adalah mengunjungi peternak-peternak plasma. PT. PTB beberapa kali memberikan kesempatan bagi TS untuk mengikuti seminar dan pelatihan dari para pemasok saponak. Hal ini dilakukan untuk memperluas wawasan dan yang terpenting mampu mentransfer ilmu bagi para peternak bimbingannya. TS tentunya akan memperoleh insentif jika peternak mampu menghasilkan produksi yang baik dan sesuai dengan standar perusahaan.

Sanksi dari Pihak Inti

Sanksi-sanksi yang ditetapkan oleh PT. Pelita Trikencana Bersinar untuk kondisi-kondisi tertentu antara lain :

1. Apabila TS menemukan ketidaksesuaian, ketidaktepatan, penyimpangan atau ketidakbenaran antara pemeriksaan fisik atas paket sapronak dengan data historis laporan harian yang ada dan tanpa adanya pembuktian lebih lanjut tetapi tetapi cukup dengan temuan-temuan tersebut, bahwa telah terjadi pelanggaran atas ketentuan dalam perjanjian, kecurangan-kecurangan, penipuan-penipuan, kebohongan-kebohongan yang sengaja maupun tidak sengaja dilakukan oleh peternak maka peternak dikenakan sanksi untuk membayar denda sebesar 2 (dua) kali dari harga total paket sapronak yang terkait sebagaimana dinyatakan dalam dokumen harga paket sapronak yang wajib dibayar dengan penuh dan lunas oleh peternak sejak tanggal pemberitahuan.
2. Apabila peternak plasma mengalami kegagalan, lalai atau karena alasan apapun tidak melakukan pembayaran dan pelunasan atas nilai sanksi perbuatan curang, maka perusahaan berdasarkan ketentuan yang ada pada kontrak perjanjian melakukan penjualan barang jaminan dan selanjutnya mengambil hasil-hasil dari penjualan itu untuk pelunasan dan pembayaran nilai sanksi perbuatan curang (termasuk biaya serta pengeluaran yang dikeluarkan untuk pelaksanaan eksekusi penjualan barang jaminan itu, dan lainnya) atau melakukan perjumpaan hutang dengan kewajiban-kewajiban pihak perusahaan kepada pihak peternak (dalam hal ada). Pembayaran dan pelunasan nilai sanksi perbuatan curang tidak menghilangkan hak pihak perusahaan untuk mengakhiri perjanjian dan menuntut peternak untuk memberikan ganti rugi, kerugian serta kerusakan-kerusakan, pengeluaran dan

biaya yang timbul dan diderita oleh perusahaan akibat perbuatan curang.

Apabila kerugian pada satu periode tertentu baik akibat teknis produksi, penyakit maupun kesalahan manajemen kandang, maka sejumlah kerugian tersebut dihitung sebagai hutang yang dapat dilunasi dengan mengangsur dari keuntungan pada periode selanjutnya.

Analisis Tingkat Harapan Indikator Pola Kemitraan

Peternak ayam *broiler* mempunyai harapan mengenai bagaimana kinerja dan kualitas dari layanan yang akan mereka terima dari perusahaan kemitraan. Harapan dari para peternak mengenai kinerja dan kualitas pelayanan yang diinginkan dari perusahaan kemitraan dapat dilihat pada indikator yang dianggap sesuai (penting) bagi mereka. Hasil dari penilaian tingkat harapan indikator pola kemitraan dapat diperoleh melalui kuesioner

Variabel paling penting adalah jadwal pengiriman sapronak dengan rata-rata harapan berada pada skor 4,77 dengan kategori sangat penting, yang kemudian diikuti oleh penerimaan mitra dan pemanenan yang rata-ratanya secara berturut-turut 4,74 dan 4,62 dimana kedua variabel berada pada kategori sangat penting.

Peternak menganggap penting variabel jadwal pengiriman sapronak, penerimaan mitra, dan variabel pemanenan. Sehingga peternak mempunyai harapan lebih terhadap variabel tersebut. Sedangkan untuk variabel pemberian bonus merupakan variabel yang paling rendah skornya dengan nilai 4,47 yang masih berada pada kategori sangat penting.

Analisis Tingkat Kinerja Indikator Pola Kemitraan

Penilaian tingkat kinerja memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak. Kepuasan peternak tercapai apabila kinerja perusahaan sesuai dengan kepentingannya. Dalam tahap ini peternak

diminta untuk menilai kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan kemitraan.

Variabel jadwal pengiriman sapronak merupakan variabel yang mempunyai nilai skor tertinggi 4,73 dengan kategori sangat sesuai, kemudian diikuti oleh variabel penerimaan mitra dengan skor 4,58, dan pemanenan dengan skor 4,35 dengan artian bahwa variabel tersebut berada pada kategori sangat sesuai.

Melihat hasil penilaian dari peternak terhadap kinerja perusahaan, berarti misi dan tujuan jangka pendek perusahaan sudah tercapai. Sedangkan harga kontrak sapronak merupakan yang penilaiannya paling rendah dengan nilai 1,79 artinya bahwa peternak tidak puas dengan kinerja perusahaan kemitraan, dimana harga DOC dengan skor 1,00 berada pada kategori tidak sesuai, harga pakan dengan skor 1,00 dengan kategori tidak sesuai dan harga vaksin dengan skor 3,38 dengan kategori cukup sesuai yang

Tabel 1. Analisis tingkat kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

NO	Atribut	MIS	IWF (%)	MSS	WS
1	Pelayanan Kemitraan	4,63	4,59	4,50	0,21
2	Prosedur Penerimaan Menjadi Mitra	4,84	4,81	4,66	0,22
3	Harga DOC	4,53	4,50	1,00	0,04
4	Harga Pakan	4,47	4,43	1,00	0,04
5	Harga Obat dan Vaksin	4,50	4,47	3,38	0,15
6	Kualitas Ayam	4,44	4,40	3,72	0,16
7	Kualitas Pakan	4,56	4,53	3,97	0,18
8	Kualitas Obat dan Vaksin	4,63	4,59	4,22	0,19
9	Waktu Pengiriman Pakan	4,75	4,71	4,63	0,22
10	Waktu Pengiriman DOC	4,88	4,84	4,88	0,24
11	Waktu Pengiriman Obat dan Vaksin	4,69	4,65	4,69	0,22
12	Frekuensi Waktu Bimbingan TS	4,31	4,28	3,91	0,17
13	Pelayanan Materi Yang di Berikan TS	4,56	4,53	4,25	0,19
14	Fasilitas Pendukung yang digunakan TS	4,63	4,59	4,63	0,21
15	Respon Terhadap Keluhan	4,50	4,47	3,94	0,18
16	Penerapan Standart Produksi	4,59	4,56	4,59	0,21
17	Ketepatan Waktu Panen	4,56	4,53	3,66	0,17
18	Kesesuaian Harga Jual Hasil Panen	4,47	4,43	4,44	0,20
19	Kecepatan Waktu Pembayaran Hasil Panen	4,84	4,81	4,72	0,23
20	Bonus IP	4,59	4,56	4,59	0,21
21	Jumlah Bonus Doc	4,25	4,22	4,25	0,18
22	Bonus Pasar	4,56	4,53	3,97	0,18
	Jumlah	100,78	100,00	3,98	3,99
	CSI		79,87		

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa harapan dalam bermitra telah terpenuhi akan tetapi PT. PTB masih harus terus meningkatkan kinerjanya karena berdasarkan perhitungan dengan CSI masih terdapat 20,13% nilai kepuasan yang belum terpenuhi karena responden

berarti harga sapronak yang ditetapkan oleh perusahaan sangat tinggi apabila dibandingkan dengan harga pasar.

Tingkat Kepuasan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Nilai rata-rata untuk harapan dan tingkat kinerja masing-masing atribut digunakan untuk menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI). Berdasarkan hasil perhitungan kepuasan peternak mitra sistem inti plasma dapat diketahui bahwa nilai *Customer Satisfaction Index* ialah 79,87 persen atau 0,80. Jika nilai ini didasarkan pada indeks kepuasan peternak, maka nilai *Customer Satisfaction Index* kemitraan peternak mitra sistem inti plasma yang mencapai 0,80 berada pada selang 0,66-0,80 sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan peternak untuk indikator yang diuji berada pada kriteria puas. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* dapat dilihat pada Tabel 1.

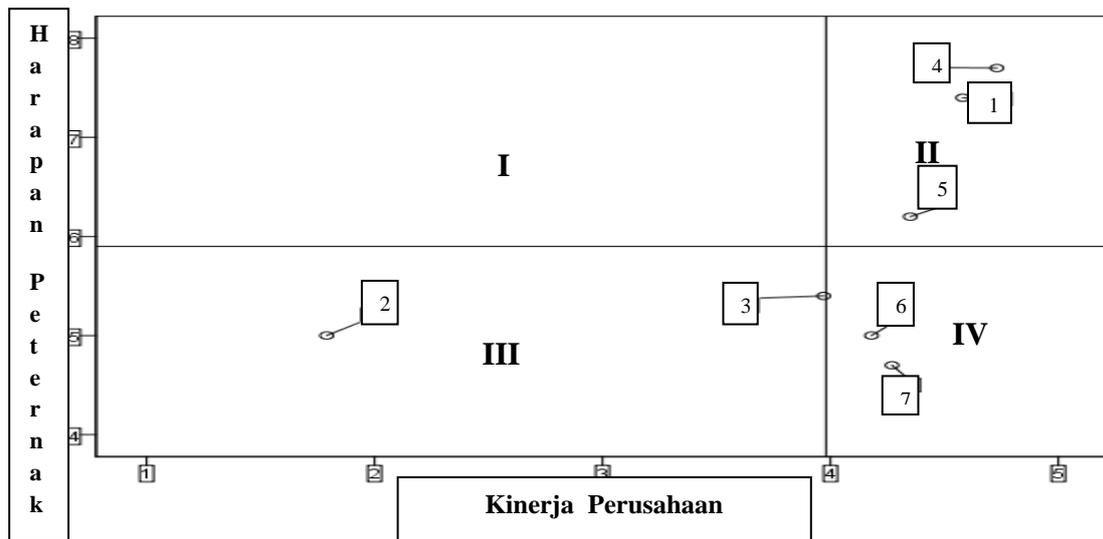
menilai bahwa ada beberapa indikator dari dimensi yang ditawarkan kinerjanya masih kurang baik, seperti: harga DOC, harga pakan, harga obat, frekuensi waktu bimbingan TS, ketepatan waktu panen, respon terhadap keluhan, dan kualitas ayam. Walaupun saat ini responden sudah

merasa puas terhadap kinerja PT. PTB yakni sudah hampir mendekati 100% tetapi alangkah baiknya jika pihak perusahaan harus terus meningkatkan kinerjanya agar peternak tetap tertarik untuk melakukan kegiatan kemitraan dengan PT. PTB.

Analisis Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan pengguna Dengan Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)

Atribut kualitas dimensi yang telah dianalisa dikelompokkan kedalam empat kuadran. Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua berada di

sebelah kanan atas, kuadran ketiga berada di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat berada di sebelah kanan bawah. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam memberikan alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan peternak ayam broiler yang bermitra dengan PT. PTB. Dengan menggunakan *Importance and Performance Analysis* maka pihak perusahaan dapat mengkaitkan antara pentingnya indikator tingkat kepuasan yang dirasakan peternak sehingga memungkinkan pihak perusahaan untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya.



Gambar 2. Diagram kartesius *Importance and Performance Analysis*

Keterangan:

1. Penerimaan Mitra
2. Harga Kontrak
3. Kualitas Saponak
4. Jadwal Pengiriman Saponak
5. Technical Service
6. Pemanenan
7. Pemberian Bonus

Pada Gambar 2 diatas dapat dilihat posisi masing-masing variabel yang dijelaskan seperti dibawah ini :

Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan wilayah yang memuat peubah dengan harapan

tinggi, tetapi memiliki kinerja rendah. Peubah-peubah yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan kinerjanya. Pihak perusahaan harus secara terus menerus melaksanakan perbaikan. Kuadran I menunjukkan faktor atau variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan peternak. Dari tujuh variabel diatas tidak ada satupun variabel yang berada pada kuadran ini.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Variabel yang termasuk dalam kuadran II merupakan variabel kemitraan yang dianggap penting oleh peternak plasma, dan PT. PTB 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. variabel tersebut :

1. Penerimaan mitra
2. Jadwal pengiriman sapronak
3. Pemanenan

Penerimaan mitra merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam melakukan usaha ternak ayam *broiler*. Karena didalam variabel penerimaan mitra terdapat dua indikator yang cukup mempengaruhi yaitu, Pelayanan kemitraan dan Prosedur penerimaan menjadi mitra. Menurut para peternak, penerimaan mitra waktu yang dilakukan oleh PT. PTB sudah dalam kualitas baik dan sesuai harapan. Hal ini tentunya sebanding dengan kemudahan peternak untuk bermitra dengan PT. PTB. Jadwal pengiriman sapronak oleh perusahaan dilakukan sesuai dengan permintaan dari peternak plasma, jadwal pengiriman sapronak meliputi waktu pengiriman pakan, waktu pengiriman DOC serta waktu pengiriman obat dan vaksin. Peternak yang sudah mempersiapkan kandang dapat langsung menghubungi PT. PTB untuk pengisian DOC maupun pengiriman pakan, begitu pula dengan obat dan vaksin.

Pemanenan yang dilakukan PT. PTB menurut para cukup baik. Didalam variabel pemanenan terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi hasil pemanenan seperti, penerapan standar produksi, ketepatan waktu panen, kesesuaian harga jual output kecepatan pembayaran hasil panen. Walaupun sebenarnya terjadi permasalahan pada indikator ketepatan waktu panen, dimana pemanenan yang dilakukan oleh PT. PTB tidak sesuai dengan usia panen ayam, yang pemanenannya dilakukan pada usia ayam diatas 40 hari yang sebenarnya merugikan pihak peternak. Permasalahan tersebut tertutupi oleh indikator penerapan standar

produksi, kesesuaian harga jual ayam pada PT. PTB sangat sesuai dengan kontrak yang di berikan PT. PTB dan kecepatan pembayaran hasil panen PT. PTB yang juga sangat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peternak. Sehingga peternak merasa sangat puas dengan variabel pemanenan. Variabel ini merupakan keunggulan yang harus dipertahankan oleh PT. PTB untuk meningkatkan loyalitas peternak plasma terhadap kemitraan yang dijalankan.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini terdapat atribut yang memiliki *performance* dan *importance* yang relatif rendah, dengan kata lain variabel ini dirasakan kurang penting pengaruhnya oleh pengguna. Atribut tersebut adalah:

1. Harga kontrak sapronak
2. Kualitas sapronak

Harga kontrak sapronak yang ditetapkan oleh PT. PTB ditentukan pada awal penandatanganan kontrak antara peternak plasma dengan pihak perusahaan. Harga DOC yang ditetapkan PT. PTB adalah Rp 6.000/ekor, sedangkan harga pakan yang ditetapkan adalah Rp.7.800/kg (pakan *starter*) dan Rp.7.750/kg (pakan *finisher*), serta untuk obat-obatan price list harga pasar. Bagi para peternak harga tersebut masih terlalu mahal. Peternak mengharapkan kebijakan dari PT. PTB untuk menyesuaikan harga pada saat harga pasar untuk sapronak mengalami penurunan yang jauh dari harga kontrak. Namun, menurut pihak PT. PTB memang ada saat-saat harga sapronak mengalami penurunan, namun mungkin pula meningkat pada saat yang lain, dan kondisi tersebut sulit diperhitungkan.

Kualitas sapronak merupakan faktor penting dalam menjalankan usaha ternak ayam *broiler*. Hasil produksi ayam hidup sangat dipengaruhi kualitas sapronak. Sapronak meliputi, DOC, pakan serta obat dan vaksin. DOC yang digunakan berasal dari beberapa perusahaan pemasok yang sudah menjalin kerjasama dengan PT. PTB. Menurut para

peternak, kualitas dari sapronak yang disediakan oleh PT. PTB pada awalnya sangat baik namun seiring dengan berjalannya waktu kualitas bibit yang diberikan PT. PTB kurang baik dan kurang sesuai dengan harapan peternak. Dengan kualitas yang kurang baik akan mempengaruhi tingginya tingkat mortalitas. Hal ini tentunya tidak sebanding jika dikaitkan dengan harga sapronak yang dianggap mahal oleh peternak plasma.

Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV ini menunjukkan atribut yang dirasa kurang penting oleh pengguna, tetapi kinerjanya dilakukan dengan baik sehingga pengguna menilai kinerja tersebut dirasakan berlebihan. Atribut yang berada di kuadran IV ini adalah:

1. *Technical Service*
2. Pemberian Bonus

Variabel *Technical service* meliputi frekuensi waktu bimbingan TS, Pelayanan dan materi bimbingan TS, fasilitas yang digunakan TS, dan Respon terhadap keluhan. Menurut peternak pada indikator materi yang di berikan TS biasanya sudah terlalu sering disampaikan oleh TS. Sehingga tidak perlu bagi TS untuk menyampaikan materi yang sebelumnya sudah di sampaikan, Kecuali ketika adanya materi yang baru. Selain itu pada indikator frekuensi waktu bimbingan TS pada beberapa desa TS sama sekali tidak pernah melakukan kunjungan, sehingga mendapat penilaian yang rendah dari peternak yang berada didesa tersebut dan begitu pula dengan respon terhadap keluhan, untuk desa tertentu TS hanya menghubungi Peternak via telepon, dimana TS tidak langsung melihat kelapangan tentang keluhan yang tengah dihadapi oleh peternak.

Pada variabel pemberian bonus terdapat beberapa indikator yaitu, bonus IP, Jumlah bonus DOC dan Bonus Pasar. Menurut peternak dari tiga indikaor diatas sangat sulit untuk didapatkan seperti bonus pasar dimana peternak hanya mendapatkan

bonus ketika selisih harga kontrak dengan harga pasar mencapai 35%, untuk bonus IP peternak jarang mendapat kan bonus yang besar karena begitu susahnya untuk mencapai IP yang tinggi, dan untuk bonus DOC rata-rata peternak mendapatkan bonus DOC dua ekor perkotak atau dua ekor per 100 ekor DOC.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Karakteristik usaha ternak ayam *broiler* pada PT. PTB adalah sebagian besar peternak yang bermitra dengan PT. PTB berusaha ternak dengan lamanya beternak dan lamanya bermitra berada pada rentang antara 12 bulan sampai dengan 48 bulan dengan kebanyakan peternak plasma memiliki kandang miik sendiri, serta berproduksi tiap periode berkisar antara 3.000.000-22.000.000. peternak plasma bergabung dengan PT. PTB dengan alasan karena dengan adanya kemitraan maka peternak bisa mengurangi jumlah modal yang relatif cukup besar serta memperoleh keuntungan dari hasil pengelolaan ayam *broiler*.
2. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat tujuh variabel yang digunakan yaitu: Penerimaan mitra, Harga Kontrak sapronak, Kualitas sapronak, jadwal pengiriman sapronak, Technical service, pemanenan, dan pemberian bonus. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index (CSI)*, diketahui bahwa nilai CSI adalah sebesar 79,87% atau 0,79. Jika nilai ini didasarkan pada index kepuasan peternak plasma, maka nilai Customer satisfaction index kemitraan peternak plasma PTB mencapai 0,79 yaitu berada pada *range* 0,66-0,80 yang berarti peternak merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Pelita Trikencana Bersinar. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa harapan dalam kepuasan bermitra telah terpenuhi.

3. Variabel yang termasuk dalam kuadran II merupakan variabel kemitraan yang dianggap penting oleh peternak plasma, dan PTB 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. variabel tersebut adalah Penerimaan mitra, Jadwal pengiriman sapronak, dan Pemanenan.

Variabel ini merupakan keunggulan yang harus dipertahankan oleh PTB untuk meningkatkan loyalitas peternak plasma terhadap kemitraan yang dijalankan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas penulis merekomendasikan saran di bawah ini:

1. Dilihat dari hasil analisis *customer satisfaction Index* yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara keseluruhan peternak plasma puas terhadap kinerja PT. PTB, Perusahaan harus meningkatkan kinerjanya karena berdasarkan perhitungan dengan CSI masih terdapat 20,13% nilai kepuasan yang belum terpenuhi agar kategori puas berubah menjadi sangat puas.

2. Berdasarkan hasil dari *Importance Performance Analysis* (IPA), variabel-variabel yang berada pada kuadran ketiga terdapat variabel seperti: Harga Kontrak Saponak, dan Kualitas Saponak perlu dilakukan perbaikan atau peningkatan kinerja yang bersangkutan agar variabel tersebut dapat berada pada kuadran II.

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Peternakan Departemen Pertanian RI. 2006. *Buku Statistik Peternakan. Direktorat Jenderal Peternakan Departemen Pertanian RI.*
- Fandi Tjiptono, 2009. *Manajemen Jasa. Edisi II.* Yogyakarta. Andi.
- Firwiyanto M. 2008. *Analisis Pendapatan dan Tingkat Kepuasan Peternak Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Broiler Kasus Kemitraan Peternak Plasma Rudi Jaya PS Sawangan Kota Depok [skripsi].* Bogor : Fakultas Pertanian, Institut Pertanian Bogor.
- Ikhwan, A.M. 2007. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Gumati Café Bogor.* Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Martodireso S, dan Suryanto WA. 2002. *Agribisnis Kemitraan Usaha Bersama: Upaya Peningkatan Kesejahteraan Petani.* Kanisius. Yogyakarta.