

# **ANALISIS KEPUASAN KEMITRAAN PETERNAK SAPI PERAH DAN KOPERASI ANDINI LUHUR**

Eva Maulida<sup>1</sup>, Siwi Gayatri<sup>2</sup>, Wiludjeng Roessali<sup>3</sup>  
Program Studi S1 Agribisnis, Fakultas Peternakan dan Pertanian,  
Universitas Diponegoro, Tembalang, Semarang 50275 – Indonesia

Email korespondensi: [evamaulida@students.undip.ac.id](mailto:evamaulida@students.undip.ac.id)  
[gayatri.siwi@gmail.com](mailto:gayatri.siwi@gmail.com) [wroessali@gmail.com](mailto:wroessali@gmail.com)

Telp. 085641813010, 08225843307, 08122862835

---

## **Abstrak**

**Kata kunci:**  
kemitraan,  
kepuasan  
peternak,  
koperasi,  
sapi perah

Program kemitraan antara peternak sapi perah di Kecamatan Getasan dan Koperasi Andini Luhur perlu ditindaklanjuti karena dinilai tidak menguntungkan pihak peternak selama kegiatan kemitraan berlangsung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kegiatan kemitraan dan tingkat kepuasan peternak sapi perah di Kecamatan Getasan dalam pelaksanaan kemitraan dengan Koperasi Andini Luhur. Penelitian ini dilakukan pada Desember 2019 hingga Januari 2020 di Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (purposive) dengan pertimbangan Kecamatan Getasan menjadi sentra sapi perah di Kabupaten Semarang. Metode penelitian menggunakan survei. Penentuan responden dengan mengambil seluruh peternak sapi perah di Kecamatan Getasan yang bermitra dengan Koperasi Andini Luhur. Metode pengumpulan data berasal dari wawancara, kuesioner dan observasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan kuantitatif menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Consumer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan penelitian, diperoleh jenis kemitraan yang dilakukan merupakan Inti- plasma, hasil perhitungan IPA diperoleh bahwa terdapat 1 atribut yang tergolong dalam Kuadran I (prioritas utama), 2 atribut yang tergolong dalam Kuadran II (dipertahankan), 4 atribut yang tergolong dalam

---

---

Kuadran III (prioritas rendah) serta 3 atribut yang tergolong dalam kuadran IV (berlebihan), perhitungan CSI diperoleh hasil sebesar 54,84% yang artinya peternak cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan Koperasi Andini Luhur.

---

***Dairy Farmers Satisfaction Towards Partnership Program with Koperasi Andini Luhur***

---

**Keywords:**  
*cooperative,  
dairy cows,  
dairy farmers  
satisfaction,  
partnership*

---

**Abstract**

Partnership program between dairy farmers in Getasan District and Koperasi Andini Luhur needs to be followed up because it is considered unfavorable for farmers during the partnership activities. This research aim were to analyze partnership activities and the level of satisfaction of dairy farmers in Getasan District towards implementing partnerships with Koperasi Andini Luhur. This research was conducted in December 2019 to January 2020 in Getasan District. Determination of location was done intentionally with consideration that its became the center of dairy farms in Semarang Regency. This research method used survey. Respondents were dairy farmers in Getasan District who partnered with Koperasi Andini Luhur. Data analysis used were descriptive and quantitative analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) and the Consumer Satisfaction Index (CSI). Based on the research, type of partnership are "Inti Plasma". The results of IPA calculation there are 1 attributes that are classified in Quadrant I (top priority), 2 attributes classified in Quadrant II (maintain), 4 attributes classified in Quadrant III (low priority) and 3 attributes classified in quadrant IV (excessive). The results of CSI calculation obtained were 54.84%, which means that dairy farmers are quite satisfied with the performance services provided by Koperasi the Andini Luhur.

---

## **PENDAHULUAN**

Usaha agribisnis peternakan terdiri atas ternak unggas, ternak kecil dan ternak besar. Ternak unggas terdiri dari ayam dan itik, ternak kecil terdiri dari kambing, domba, kelinci dan babi serta ternak besar terdiri dari sapi, kerbau dan kuda (Maulidah 2012). Salah satu usaha yang dilakukan yaitu usaha ternak sapi perah karena hasilnya berupa susu yang dibutuhkan oleh orang-orang karena mengandung sumber protein yang tinggi. Mayoritas peternak sapi perah di Indonesia merupakan peternak rakyat dimana mereka yang melakukan usaha ini rata-rata memiliki sapi perah di bawah 20 ekor bahkan tidak sampai memiliki 5 ekor (Harmini et al. 2012). Peternak sapi perah rakyat membutuhkan tempat yang terjamin untuk menampung hasil susu produksinya kemudian didistribusikan ke IPS (Industri Pengolahan Susu).

Peternak rakyat kebanyakan memiliki sifat yang tidak terlalu mengandalkan penjualan langsung ke tangan konsumen karena jumlah permintaan konsumen yang belum pasti (Sawitri et al. 2018). Peternak juga belum bisa menjangkau pasar yang luas jika tidak menggunakan strategi pemasaran. Adanya lembaga kemitraan dapat menjamin pemasaran susu sehingga produktivitas peternak tetap stabil bahkan meningkat. Salah satu lembaga kemitraan yaitu koperasi baik itu KUD (Koperasi Unit Desa), KSU (Koperasi Serba Usaha) atau koperasi susu itu sendiri (Farid and Sukeksi 2011).

Koperasi Andini Luhur yang berlokasi di Desa Jetak adalah koperasi berjenis Koperasi Serba Usaha (KSU) yang berfokus dalam usahatani ternak sapi perah. Peran koperasi di sini sebagai penyedia dan penyaluran sarana produksi yaitu pakan konsentrat, penyedia kredit usaha sapi perah, penyuluhan hingga distribusi dan pemasaran susu. Adanya koperasi ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi peternak rakyat sapi perah yang memiliki keterbatasan pada modal dan pemasaran. Terutama bagi peternak yang berada di lingkungan sekitar koperasi yakni di sekitar Kecamatan Getasan, Kecamatan Ngablak dan Kecamatan Banyubiru.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan kegiatan kemitraan antara peternak sapi perah mitra di Kecamatan Getasan dengan Koperasi Andini Luhur, menganalisis tingkat kepuasan peternak sapi perah dalam pelaksanaan keimitraan dengan Koperasi Andini Luhur di Kecamatan Getasan serta menganalisis atribut yang menentukan tingkat kepuasan peternak di Kecamatan Getasan dalam pelaksanaan program kemitraan Koperasi Andini Luhur.

## METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan pada Desember 2019 sampai Januari 2020 di Desa Jetak, Desa Ngrawan dan Desa Nogosaren, Kecamatan Getasan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode survei. Metode survei merupakan metode yang pencarian datanya menggunakan kuesioner sebagai sumber utama dan responden memberikan jawaban dengan singkat seperti yang sudah tertulis dalam kuesioner (Wibisono 2003). Responden ditentukan dengan cara mengambil seluruh anggota peternak sapi perah rakyat di Kecamatan Getasan yang bermitra dengan Koperasi Andini Luhur di lokasi sekitar koperasi yakni Dusun Jetak dan Dusun Kendal, Desa Jetak, di Dusun Ploso, Desa Ngrawan, serta Dusun Karangbawang dan Dusun Gejayan, Desa Nogosaren. Jumlah seluruh responden yang diperoleh sebanyak 86 orang. Responden juga diambil dari pengurus Koperasi Andini Luhur yaitu bagian Staf Pengurus sebanyak 1 orang untuk mengetahui informasi mengenai kemitraan. Pengumpulan data dengan cara wawancara dengan bantuan kuesioner dan observasi. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data lapang yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan peternak. Data sekunder yaitu data pendukung yang didapatkan dari literatur dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara deskriptif dan kuantitatif menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) (Juherdi et al. 2016) Penelitian ini memiliki variabel yang dikelompokkan dalam 5 dimensi pengukur penilaian kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* di mana setiap variabel memiliki atribut yang diambil berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1997 tentang Kemitraan. Setiap atribut dinilai menggunakan skala likert 1 – 4 berdasarkan literatur yaitu:

Tabel 1. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Kemitraan

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas
2	Tidak penting	Tidak puas
3	Penting	Puas
4	Sangat penting	Sangat puas

Sumber: Widyantoro 2012

Hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk menjawab tujuan mengenai pelaksanaan kegiatan kemitraan antara peternak sapi perah mitra di Kecamatan Getasan dengan Koperasi Andini Luhur. Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan menggunakan metode IPA dan CSI. Berikut merupakan langkah untuk menilai kepuasan menggunakan metode IPA menurut Juherdi et al. (2016):

Menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan menggunakan rumus sebagai berikut

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

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

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

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

Menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap atribut

$$\bar{x}_i = \frac{\sum X_i}{n} ; \bar{y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}_i$  = rata-rata penilaian kinerja atribut ke-i

$\bar{y}_i$  = rata-rata penilaian kepentingan atribut ke-i

n = jumlah responden

Menghitung rata-rata tingkat kepentingan kinerja keseluruhan atribut

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum \bar{x}_i}{n} ; \bar{\bar{y}} = \frac{\sum \bar{y}_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{\bar{x}}$  = nilai rata-rata kinerja atribut

$\bar{\bar{y}}$  = nilai rata-rata kepentingan atribut

n = jumlah atribut

Selanjutnya hasil dari perhitungan di atas akan digunakan untuk menentukan titik potong pada diagram kartesius di bawah ini:

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Ilustrasi 1. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*  
Sumber: (Rangkuti 2002).

Metode CSI dihitung menggunakan langkah-langkah menurut (Purnamasari et al. 2017) sebagai berikut:

Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS)

$$MIS = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} ; MPS = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan:

- $X_i$  = nilai kinerja atribut ke-i
- $Y_i$  = nilai harapan atribut ke-i
- n = jumlah responden

Menghitung *Weight Factor* (WF)

$$WF = \frac{\text{nilai rata-rata kepentingan}}{\text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\%$$

Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS = WFi \times MPSi$$

Menentukan nilai CSI

$$CSI = \frac{\text{Weight Total (WT)}}{5} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat berdasarkan kriteria kepuasan berikut:

- 0,00 – 0,20 = sangat tidak puas
- 0,21 – 0,40 = kurang puas
- 0,41 – 0,60 = cukup puas
- 0,61 – 0,80 = puas
- 0,81 – 1,00 = sangat puas

Berikut merupakan atribut yang diteliti

- 1 = Memberikan pendamping pembinaan untuk meningkatkan kualitas SDM mitra
- 2 = Menjamin pembelian hasil produksi sesuai dengan perjanjian yang disepakati
- 3 = Menjamin pemasaran hasil produksi peternak mitra
- 4 = Membayar hasil produksi dengan mekanisme dan waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian yang disepakati
- 5 = Menyusun rencana usaha dengan mitranya
- 6 = Memberikan bimbingan teknologi kepada mitra
- 7 = Memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi berdasarkan perjanjian yang disepakati
- 8 = Pengembangan teknologi untuk mendukung keberlangsungan usaha
- 9 = Melayani permasalahan yang dikeluhkan mitra
- 10 = Memberi insentif atau penghargaan kepada mitra

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian, Koperasi Andini Luhur merupakan salah satu koperasi yang menjadi tempat penyaluran susu oleh peternak sapi perah di Kecamatan Getasan. Koperasi ini berdiri pada tanggal 24 November 1998 yang diprakarsai oleh tiga orang dengan tujuan untuk lebih meningkatkan laba dan kesejahteraan anggotanya. Koperasi ini mendapat surat keterangan (SK) badan hukum pada tanggal 2 Januari 1999 dengan nomor 018/BH/KWK/II.1/1/1999. Koperasi yang berlokasi di Dusun Jetak RT 24 RW 29, Desa Jetak, Kecamatan Getasan ini selain menjadi perantara pengolahan susu sebelum didistribusikan ke Industri Pengolahan Susu (IPS), juga berperan membantu peternak mitra dalam pengembangan usaha sapi perahnya diantaranya penyedia pakan konsentrat dan kredit sapi perah. Koperasi ini merupakan Koperasi Serba Usaha (KSU) sehingga selain menjadi unit persusuan koperasi ini juga melayani simpan pinjam, jasa transportasi serta penyewaan tenda resepsi baik untuk anggota koperasi maupun non anggota.

Koperasi Andini Luhur dipimpin oleh seorang ketua koperasi dan dibantu oleh sekretaris bersama bendahara masing-masing satu orang dan ketiga jabatan ini diposisikan pada satu garis horisontal. Selain dibantu oleh sekretaris dan bendahara ia juga dibantu oleh pembantu pengurus sebanyak 3 orang serta staf pengurus 1 orang. Staf pengurus ini membawahi anggota koperasi dan beberapa unit usaha koperasi diantaranya unit persusuan, unit simpan pinjam, unit pelayanan

persewaan, unit transportasi, unit kandang koloni serta unit konsentrat di mana masing-masing unit dipimpin oleh seorang manajer.

Susu yang diolah dari koperasi ini nantinya didistribusikan ke CV. Cita Nasional, PT. Cisarua Mountain Dairy (Cimory), Gabungan Koperasi Susu Indonesia (GKSI) Wilayah Jawa Barat, dan PT. Indolakto yang jika ditotal dapat mendistribusikan susu sebanyak 15 – 25 ton liter per hari. Banyaknya permintaan akan jumlah susu ini berbanding lurus dengan jumlah peternak mitra yang dimiliki koperasi ini. Hingga sekarang, jumlah peternak yang bermitra dengan Koperasi Andini Luhur sebanyak lebih dari 2.000 orang peternak yang tersebar di Kabupaten Semarang yakni sekitar Kecamatan Getasan, Tengaran dan Banyubiru, Kabupaten Magelang dan Kabupaten Boyolali.

### **Gambaran Umum Responden**

Berdasarkan kelompok umur, sebagian besar responden yang diperoleh berumur 41 – 50 tahun yakni sebanyak 29 orang dengan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh sebagian responden sebesar 29 orang yaitu SD/sederajat. Sedangkan sebanyak 67 orang responden menjadikan usaha ternak sapi perah sebagai matapecaharian utamanya. Berdasarkan jumlah sapi laktasi yang dimiliki, 82 orang responden memiliki sapi laktasi  $\leq 5$  ekor dengan jumlah produksi susu rata-rata sebesar 10 – 20 L.

### **Pelaksanaan Pola Kemitraan**

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Juherdi et al. (2016) tingkat kepuasan antara peternak ayam broiler dengan PT. Mitra Anugrah Satwa (MAS). Tujuan penelitian yaitu menganalisis karakteristik usaha ternak PT. MAS, kemitraan yang dilaksanakan dengan PT. MAS dan tingkat kepuasan peternak ayam broiler. Analisis yang digunakan yaitu analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh hasil jika jenis kemitraan yang dilakukan yaitu Inti-plasma dengan konsep *contract farming* di mana diperoleh hasil perhitungan CSI sebesar 80,74% yang berarti peternak plasma puas dengan kinerja perusahaan.

Nursida (2017) juga melakukan penelitian mengenai kepuasan peternak plasma dalam pelaksanaan kemitraan usaha ayam di Samarinda. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk menganalisis atribut dari dimensi kualitas jasa yaitu *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* (TERRA) dalam memberikan kepuasan pada peternak. Analisis yang digunakan yaitu metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*). Hasil



penelitian yang diperoleh yaitu tingkat kepuasan peternak plasma pada atribut dari dimensi kualitas layanan jasa TERRA adalah 73% pada dimensi *Tangible*, 56% pada dimensi *Emphaty*, *Responsiveness* sebesar 70%, sedangkan pada dimensi *Realibility* dan *Assurance* sebesar 63%. Tingkat kepuasan peternak plasma secara umum di wilayah Samarinda cukup puas dengan nilai sebesar 65%.

Adapun Palmarudi and Kasim (2012) melakukan penelitian mengenai kepuasan peternak ayam ras pedaging dalam pelaksanaan kemitraan usaha di Kabupaten Maros. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis atribut dari dimensi kualitas layanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan berwujud) yang dapat memberikan kepuasan kepada peternak ayam ras pedaging dalam pelaksanaan kegiatan kemitraan. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan IPA (*Importance Performance Analysis*). Hasil penelitian didapatkan bahwa secara keseluruhan peternak cukup puas terhadap atribut-atribut dari dimensi kualitas layanan perusahaan inti dalam pelaksanaan kemitraan usaha peternakan ayam ras potong. Hal ini dapat diketahui dari rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 77,04 %, di mana nilai ini berada pada daerah cukup puas.

Azmi et al. (2019) melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PT. Mitratama Karya Abadi (MKA). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak plasma terhadap pelaksanaan kemitraan ayam broiler pada PT. MKA. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian yang didapat yaitu secara keseluruhan peternak plasma puas dengan kinerja dan pelayanan dari pihak inti (PT. MKA), hal ini ditandai dengan perolehan nilai CSI sebesar 66,75%. Berdasarkan 15 atribut kemitraan yang dianalisis, terdapat 6 atribut kemitraan yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja dari atribut kemitraan tersebut dinilai masih rendah oleh peternak plasma.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, rata-rata menggunakan analisis yang sama yakni analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis kuantitatif yang digunakan yaitu metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Sedangkan jenis pelaksanaan kegiatan kemitraan dari penelitian di atas yaitu Inti-plasma di mana perusahaan bertindak sebagai pihak inti dan peternak sebagai pihak plasma.

Pelaksanaan kemitraan dijalankan sejak awal pendirian Koperasi Andini Luhur di mana tidak ada kontrak tertulis antara pihak koperasi dan pihak peternak. Pihak koperasi yang biasanya diwakilkan oleh beberapa orang dari unit kandang koloni akan datang ke peternak mitra untuk memberitahu syarat-syarat kualitas susu yang harus disetorkan.

Tidak ada syarat khusus bagi peternak mitra yang ingin bergabung dengan Koperasi Andini Luhur di sini. Juga tidak ada minimal kepemilikan jumlah sapi, yang terpenting peternak memiliki keteguhan untuk selalu menyetor susu sesuai kualitas yang diharapkan koperasi dan pihak koperasi juga membutuhkan susu dari peternak mitra untuk keberlanjutan perekonomian koperasi. Selain menjelaskan standar kualitas susu pihak koperasi juga menjelaskan keuntungan lain seperti peternak mitra nantinya akan mendapat pakan konsentrat dari koperasi dengan harga yang lebih murah dari pasaran namun tetap memiliki kualitas tinggi. Pakan berkualitas menentukan standar kualitas susu yang dihasilkan peternak tetap terjaga. Peternak sapi perah yang sudah pasti menjadi mitra koperasi nantinya akan dicatat namanya baik itu individu maupun kelompok. Namun sekarang ini sudah dikelompokkan baik yang menjadi Kelompok Tani Ternak (KTT) atau hanya kelompok biasa. Tujuan dari menggabungkan peternak menjadi kelompok ini supaya mempermudah untuk keperluan pembinaan jika peternak meminta adanya penyuluhan dan pembinaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terdapat beberapa hak dan kewajiban yang dilaksanakan oleh kedua belah pihak yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Hak dan Kewajiban Kemitraan

Pelaku Kemitraan	Hak	Kewajiban
Koperasi Andini Luhur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima susu dari peternak mitra sesuai dengan standar yang telah ditetapkan</li> <li>2. Menentukan harga susu berdasarkan uji kualitas sampel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima hasil susu dari peternak mitra</li> <li>2. Menguji kualitas susu dari sampel kelompok setiap penyeteroran baik waktu pagi atau sore dan memberitahukan hasilnya kepada peternak mitra</li> <li>3. Menyediakan pembinaan dan penyuluhan kepada peternak mitra</li> </ol>
Peternak mitra	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapat laporan uji kualitas sampel</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan budidaya ternak</li> </ol>

2. Mendapat bayaran sesuai kualitas standar susu dengan tepat waktu	dengan baik supaya menghasilkan susu sesuai standar yang diharapkan
3. Mendapat penyuluhan tentang usaha budidaya ternak perah	koperasi
	2. Menjaga standar kualitas susu murni dengan tidak menambah zat atau bahan apapun
	3. Menjual susu ke koperasi

Sumber: Diolah dari data primer (2020)

Berdasarkan tabel di atas dapat diambil kesimpulan jika kemitraan yang dijalankan antara Koperasi Andini Luhur dan peternak mitra memiliki pola inti plasma. Pihak inti di sini yaitu Koperasi Andini Luhur yang berperan dalam menyediakan sarana produksi yaitu pakan ternak, mengadakan bimbingan atau penyuluhan, menyediakan fasilitas lain yaitu simpan pinjam dan kredit sapi perah dan yang terpenting yaitu memasarkan hasil produksi yakni susu kepada Industri Pengolahan Susu (IPS). Sedangkan peternak mitra sebagai pihak plasma yaitu menjalankan kegiatan budidaya sesuai dengan perjanjian untuk menghasilkan susu yang berkualitas.

Kendala yang terjadi pada awal pelaksanaan kemitraan yaitu adanya peternak mitra yang curang dalam menghasilkan susu sesuai standar yang diinginkan koperasi. Kejadian ini terjadi sudah cukup lama yaitu sekitar tahun 2008 ada beberapa peternak mitra yang menambah air untuk menambah volume susu, bahkan yang lebih parahnya lagi ada peternak yang menambah susu dengan garam atau urea untuk menaikkan *total solid* (TS) supaya sesuai dengan standar koperasi. Atas kejadian ini, tentu pihak laboratorium koperasi mengetahui ciri fisik susu dan setelah dipindai jika positif terdapat garam atau urea maka susu tersebut harus dipisah. Pihak koperasi kemudian mendatangi peternak yang melakukan hal tersebut dan memberi toleransi sekali saja yang dilanjutkan pemberitahuan supaya kejadian ini tidak terulang kembali. Pihak koperasi juga tidak segan memberi sanksi yaitu berupa pemutusan hubungan mitra jika kecurangan ini masih terjadi. Setelah itu tidak ada kejadian lagi peternak yang curang dalam meningkatkan kualitas susu.

### **Analisis Kesesuaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Perusahaan**

Tingkat kesesuaian merupakan hasil persentase yang diperoleh dari perbandingan antara nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Menurut pendapat Utama (2014) disebutkan bahwa apabila nilai kesesuaian mendekati, sama dengan atau lebih dari 100% berarti atribut tersebut sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan peternak mitra. Jika nilai kesesuaian kurang dari 100% maka pelayanan dan pelaksanaan kinerja oleh pihak inti belum sesuai dengan harapan pihak plasma. Hasil kesesuaian yang diperoleh sebagai berikut:

Tabel 3. Persentase Tingkat Kesesuaian Berdasarkan Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan

No	Atribut	Tingkat Kesesuaian ---%---
1	Memberikan pendamping pembinaan untuk meningkatkan kualitas SDM mitra	66,28
2	Menjamin pembelian hasil produksi sesuai dengan perjanjian yang disepakati	118,02
3	Menjamin pemasaran hasil produksi peternak mitra	126,97
4	Membayar hasil produksi dengan mekanisme dan waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian yang disepakati	111,15
5	Menyusun rencana usaha dengan mitranya	77,31
6	Memberikan bimbingan teknologi kepada mitra	69,14
7	Memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi berdasarkan perjanjian yang disepakati	92,19
8	Pengembangan teknologi untuk mendukung keberlangsungan usaha	68,48
9	Melayani permasalahan yang dikeluhkan mitra	90,73
10	Memberi insentif atau penghargaan kepada mitra	67,02

Sumber: Diolah dari data primer (2020)

Berdasarkan tabel di atas didapatkan hasil bahwa ada 3 atribut yang dinilai peternak mitra sesuai dengan harapan mereka terhadap kinerja Koperasi Andini Luhur atau dinilai puas karena nilai kesesuaiannya di atas 100%. Atribut yang dimaksud yaitu menjamin pembelian hasil produksi sesuai dengan perjanjian yang disepakati,

menjamin pemasaran hasil produksi peternak mitra dan membayar hasil produksi dengan mekanisme dan waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Terdapat 2 atribut yang mendekati nilai 100% yaitu memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi berdasarkan perjanjian yang disepakati dan melayani permasalahan yang dikeluhkan peternak mitra. Koperasi Andini Luhur dapat meningkatkan pelayanan dengan mempermudah proses administrasi apabila terdapat peternak yang akan mengajukan layanan simpan pinjam dan kredit sapi perah dan mempersingkat proses pencairan dana. Selain itu juga tidak mempersulit proses pengajuan pakan konsentrat bagi peternak mitra yang tidak terdaftar dalam kelompok tani ternak.

Berdasarkan tabel di atas terdapat 5 atribut yang nilainya jauh dari 100%. Atribut tersebut yaitu memberikan pendamping pembinaan untuk meningkatkan kualitas SDM mitra, menyusun rencana usaha dengan mitranya, memberikan bimbingan teknologi kepada mitra, pengembangan teknologi untuk mendukung keberhasilan usaha serta memberi insentif atau penghargaan kepada mitra. Hal ini dapat terjadi karena pelayanan dan kinerja Koperasi Andini Luhur belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peternak mitra. Peternak mitra membutuhkan penyuluhan tentang teknologi seperti penyuluhan tentang mesin pemerah susu yang masih terlampau jarang digunakan.

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

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode IPA diperoleh nilai yang digunakan untuk mengklasifikasikan atribut-atribut pelayanan ke dalam 4 kuadran sebagai berikut:

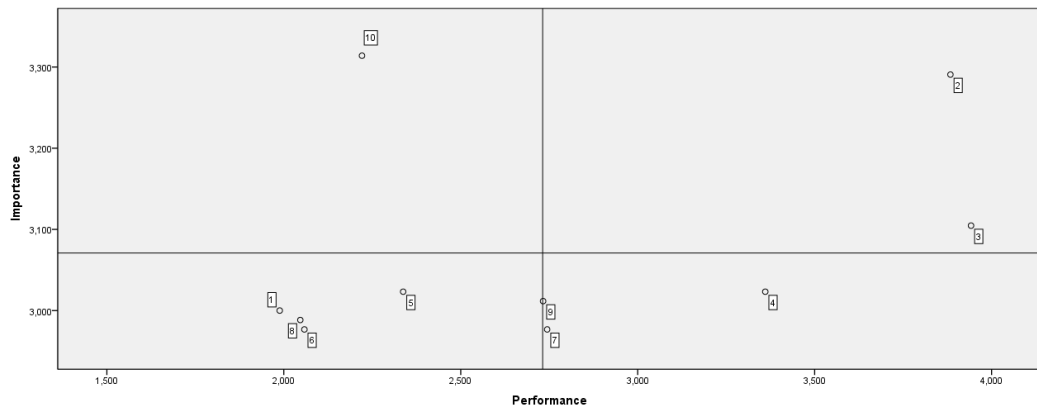
Tabel 4. Letak Kuadran Berdasarkan Nilai Kinerja (X) terhadap Kepentingan (Y) pada matriks IPA

No	Atribut	Kinerja (X)	Kepentingan (Y)	Kuadran
1	Memberikan pendamping pembinaan untuk meningkatkan kualitas SDM mitra	1,99	3	III
2	Menjamin pembelian hasil produksi sesuai dengan perjanjian yang disepakati	3,88	3,29	II
3	Menjamin pemasaran hasil produksi peternak mitra	3,94	3,10	II

4	Membayar hasil produksi dengan mekanisme dan waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian yang disepakati	3,36	3,02	IV
5	Menyusun rencana usaha dengan mitranya	2,34	3,02	III
6	Memberikan bimbingan teknologi kepada mitra	2,06	2,98	III
7	Memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi berdasarkan perjanjian yang disepakati	2,74	2,98	IV
8	Pengembangan teknologi untuk mendukung keberlangsungan usaha	2,05	2,99	III
9	Melayani permasalahan yang dikeluhkan mitra	2,73	3,01	IV
10	Memberi insentif atau penghargaan kepada mitra	2,22	3,31	I
	Rata-rata	3,07	2,73	

Sumber: Diolah dari data primer (2020)

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kinerja sebesar 3,07 sedangkan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 2,73. Kedua nilai ini digunakan sebagai nilai tengah dalam diagram kartesius dimana tingkat kinerja berada pada sumbu X dan tingkat kepentingan berada pada sumbu Y. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Suhendra dan Prasetyanto (2016) nilai ini yang kemudian terbagi ke dalam 4 kuadran diagram kartesius yang masing-masing kuadrannya menjelaskan kondisi yang berbeda. Diagram ini dapat dilihat pada ilustrasi di bawah ini:



Gambar 1. Diagram Kartesius Perhitungan IPA  
 Sumber: Data primer (diolah), 2020

### Kuadran I

Atribut memberi insentif atau penghargaan mitra ini tergolong dalam kuadran I yang menurut pendapat Rangkuti (2002) menjelaskan bahwa atribut yang termasuk kuadran I menjadi prioritas utama Koperasi Andini Luhur untuk segera diperbaiki. Sebaiknya jika ada sanksi berupa pengurangan harga susu saat hasil cek kualitas laboratorium yang didapat di bawah standar kualitas yaitu nilai *total solid* (TS) di kurang dari 11%, maka alangkah baiknya juga dari pihak koperasi memberikan penghargaan berupa penambahan harga jika peternak mitra sesekali dapat menghasilkan susu dengan TS di atas standar yang ditetapkan koperasi yakni di atas 12%. Mengingat bonus ini sangat berarti bagi peternak mitra, tak heran jika hal ini dianggap penting namun kinerja yang dilakukan pihak koperasi masih kurang memuaskan.

### Kuadran II

Atribut menjamin pembelian hasil produksi sesuai dengan perjanjian yang disepakati dan menjamin pemasaran hasil produksi peternak mitra tergolong dalam kuadran II yang menurut pendapat Rangkuti (2002) menjelaskan bahwa seharusnya atribut pada kuadran ini dipertahankan kinerjanya oleh Koperasi Andini Luhur karena menjadi unggulan perusahaan mitra.

### Kuadran III

Atribut yang tergolong dalam kuadran III diantaranya memberikan pendamping pembinaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) mitra, menyusun rencana usaha dengan mitranya,

memberikan bimbingan teknologi kepada mitra dan pengembangan teknologi untuk mendukung keberlangsungan usaha yang menurut pendapat Widodo dan Sutopo (2018) menjelaskan bahwa seharusnya ditingkatkan kinerjanya oleh Koperasi Andini Luhur namun dengan pertimbangan tertentu. Selain itu atribut pada kuadran III perlu diperbaiki oleh pihak koperasi supaya nantinya jika dilakukan penilaian kembali tidak berpindah ke kuadran I.

#### Kuadran IV

Atribut yang tergolong dalam kuadran IV diantaranya membayar hasil produksi dengan mekanisme dan waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian yang disepakati, memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi berdasarkan perjanjian yang disepakati dan melayani permasalahan yang dikeluhkan mitra tergolong dalam kuadran IV yang menurut pendapat Widodo dan Sutopo (2018) menjelaskan bahwa kuadran ini menjelaskan faktor yang dirasa kurang penting bagi peternak mitra namun Koperasi Andini Luhur menjalankan kinerjanya dengan baik. Meskipun atribut pada kuadran ini dianggap berlebihan, tidak ada salahnya jika Koperasi Andini Luhur tetap mempertahankannya.

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

Berdasarkan perhitungan CSI yang terdapat pada Lampiran 10 diperoleh hasil CSI sebesar 54,84% yang berarti bahwa peternak mitra yang berada di Kecamatan Getasan secara keseluruhan merasa cukup puas dalam menjalin kemitraan dengan Koperasi Andini Luhur. Hal ini sesuai dengan pendapat Khoiriyah (2018) bahwa hasil skor CSI jika terbagi dalam 5 kriteria maka 0 – 20% termasuk sangat tidak puas, 21 – 40% termasuk kurang puas, 41 – 60% termasuk cukup puas, 61 – 80% termasuk puas dan 81 – 100% termasuk sangat puas. Hal ini dapat terjadi karena ada 7 atribut yang dinilai peternak mitra belum sesuai terhadap pelayanan yang diberikan dari Koperasi Andini Luhur pada kegiatan kemitraan. Selain itu 7 atribut ini memiliki nilai kesesuaian di bawah 100% yang artinya pelayanan kinerja dari Koperasi Andini Luhur belum sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga hasilnya cukup puas. Langkah yang sebaiknya dilakukan pihak koperasi yaitu memperbaiki atribut yang berada pada kuadran I selanjutnya kuadran III kemudian memperbaiki atribut yang ada pada kuadran IV.



## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pola kemitraan yang terjalin antara Koperasi Andini Luhur dengan peternak sapi perah mitra yang berada di Kecamatan Getasan merupakan pola kemitraan inti-plasma. Berdasarkan perhitungan IPA diperoleh atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran I) yaitu memberi insentif atau penghargaan kepada mitra. Berdasarkan perhitungan CSI diperoleh hasil 54,84% yang berarti peternak mitra cukup puas atas pelayanan yang diberikan Koperasi Andini Luhur.

### **Saran**

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian supaya pihak Koperasi Andini Luhur lebih meningkatkan kinerjanya baik untuk atribut yang berada pada kuadran I, III dan IV terutama pada kuadran I agar mempertahankan loyalitas peternak mitra. Hal ini dilakukan untuk menjaga kuantitas pasokan susu mengingat jumlah ke Industri Pengolahan Susu misalnya dengan peningkatan pelatihan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Azmi, N., Nugroho, B. A., & Azizah, S. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Terhadap Pelaksanaan Kemitraan Ayam Broiler PT. Mitratama Karya Abadi ( MKA ). *Jurnal Ilmu Dan Teknologi Peternakan Tropis*, 6(1), 27–33.
- Farid, M., & Sukezi, H. (2011). Pengembangan Susu Segar Dalam Negeri Untuk Pemenuhan Kebutuhan Susu Nasional. *Buletin Ilmiah Litbang Perdagangan*, 5(2), 196–221.
- Harmini., Winandi A. R., Rachmina, D., & Feryanto. (2012). Analisis Kelayakan Usahaternak Sapi Perah Rakyat Dan Pemasaran Susu Di Jawa Timur. Prosiding Seminar Penelitian Unggulan Departemen Agribisnis. ISBN 978-979-19423-8-6, 41–60.
- Juherdi., Cepriadi., & Roza, Y. (2016). Tingkat Kepuasan Peternak Ayam Broiler Terhadap Pola Kemitraan Model *Contract Farming* di Kecamatan Kampar Kiri Tengah Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pt. Mitra Anugerah Satwa). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Faperta*, 3(1), 1–15.
- Peraturan Pemerintah, (1997). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 1997 Tentang Kemitraan*. Diakses pada 8 April 2020, dari <http://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/1997/pp44->

1997.pdf.

- Maulidah, Silvana. (2012). Pengantar Manajemen Agribisnis - Silvana Maulidah - Google Books. *Universitas Brawijaya Pressed* 252.
- Nursida, (2017). Tingkat Kepuasan Peternak Plasma Dalam Pelaksanaan Kemitraan Usaha Peternakan Ayam Broiler Di Samarinda. *Magrobis Journal*, 17(1), 16–24.
- Palmarudi, M., & Kasim, K. (2012). Analisis Tingkat Kepuasan Peternak dalam Pelaksanaan Kemitraan Usaha Peternakan Ayam Pedaging di Sulawesi Selatan: Studi Kasus di Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmu dan Teknologi Peternakan*, 2(1), 50–59.
- Purnamasari, A., Novita, I., & Yusdiarti, A. (2017). Analisis Preferensi Bunga Krisan (*Chrysanthemum Morifolium r*) di Pusat Promosi dan Pemasaran Bunga dan Tanaman Hias, Rawa Belong, Jakarta Barat. *Jurnal Agribisains*, 3(1), 22–32.
- Rangkuti, F. (2002). Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Strat. Meningk. Kep. Plg - Google Books.” *Gramedia Pustaka Utama*.
- Sawitri, A. P., Ajiningrum, P. S., & Suhardiyah, M. (2018). Peningkatan Ekonomi Peternak Sapi Perah dan Masyarakat Desa Melalui Diversifikasi Produk Olahan dengan Bahan Baku Susu Sapi. *JPM (Jurnal Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(2), 272–78.
- Wibisono, Dermawan. 2003. “Riset Bisnis Panduan Bagi Praktisi Dan Akedemisi - Dermawan Wibisono - Google Books.” *Gramedia Pustaka Utama*.
- Widyantoro, H. 2012. Pengukuran Kualitas Pusat Layanan Mahasiswa di Perguruan Tinggi. *Journal of Economics, Business, and Accountancy | Ventura*, 15(1), 47–58.