

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai kemitraan dengan petani salah satunya dilakukan oleh Hasnih (2016) mengenai tingkat kepuasan peternak broiler dengan PT Srikandi Agung Makassar. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Maros, Sulawesi Selatan. Tujuan penelitian yaitu mengetahui bagaimana pola kemitraan yang dilaksanakan dan menganalisis tingkat kepuasan peternak ayam broiler terhadap kinerja PT Srikandi Agung Makassar. Analisis yang digunakan yaitu analisis skoring dengan hasil penelitian yaitu didapatkan hasil sebesar 84% yang berarti peternak mitra sangat puas terhadap kinerja PT Srikandi Agung Makassar.

Kristanti (2018) juga melakukan penelitian mengenai kepuasan petani tembakau terhadap PT Sadhana Arifnusa. Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Ngimbang, Kabupaten Lamongan dengan responden yaitu petani yang bermitra dengan PT Sadhana Arifnusa. Tujuan penelitian yaitu menganalisis pola kemitraan dan tingkat kepuasan petani mitra dengan PT Sadhana Arifnusa. Analisis yang digunakan yaitu analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian berdasarkan metode IPA menunjukkan terdapat 1 atribut yang menjadi prioritas utama (Kuadran I), 6 atribut perlu dipertahankan (Kuadran II), 2 atribut prioritas rendah (Kuadran III) dan 2 atribut yang berlebihan (Kuadran IV). Sedangkan hasil perhitungan CSI

yaitu 78% atau 0,78 yang menunjukkan bahwa petani mitra merasa puas terhadap kinerja PT Sadhana Arifnusa.

Adapun Khoiriyah (2018) melakukan penelitian mengenai kepuasan petani tebu terhadap kemitraan terhadap pabrik gula diantaranya dengan PG Trangkil, PG Rendeng dan PG Gendhis Multi Manis. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Pati, Kabupaten Kudus dan Kabupaten Blora, Provinsi Jawa Tengah. Tujuan penelitian yaitu menganalisis tingkat kepuasan petani mitra terhadap pelaksanaan kemitraan dengan PG Trangkil, PG Rendeng dan PG Gendhis Multi Manis dan membandingkan tingkat kepuasan petani mitra terhadap pelaksanaan kemitraan antara PG Trangkil, PG Rendeng dan PG Gendhis Multi Manis. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, IPA dan CSI. Hasil penelitian yaitu berdasarkan analisis Indeks kepuasan petani diukur menggunakan CSI sebesar 72,10 persen yang artinya petani merasa puas untuk PG Trangkil, 54,56 persen yang artinya petani merasa cukup puas untuk PG Rendeng dan 63,05 persen yang artinya petani merasa puas untuk PG Gendhis Multi Manis.

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan menjadikan sebagai referensi penelitiannya. Hal ini dikarenakan adanya persamaan yang mendasar mengenai penelitian sebelumnya yaitu topik yang dibahas terkait tentang kemitraan dengan petani dan peternak. Namun yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah objek yang diteliti, komoditas dan penentuan lokasi.

## 2.2. Koperasi

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai nilai dan prinsip koperasi. Selain mencari laba, koperasi memiliki tujuan secara khusus untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya dan secara umum untuk masyarakat di sekitarnya (Wiguna dan Sukadana, 2018). Koperasi Unit Desa atau disingkat KUD yaitu koperasi serba usaha yang beranggotakan penduduk desa setempat yang berlokasi di pedesaan yang daerah kerjanya dalam lingkup wilayah kecamatan. Koperasi Unit Desa merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pembinaan terhadap petani dan peternak supaya kesejahteraan mereka tercapai. Keberadaan KUD menjadi wadah solusi dari permasalahan masyarakat desa terutama petani dan peternak yaitu keterbatasan modal dan distribusi hasil panen (Afifah *et al.*, 2016).

Koperasi Unit Desa (KUD) merupakan koperasi serba usaha dimana usaha yang dilakukan meliputi bidang kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan seperti perkebunan, pertanian, perikanan, industri maupun jasa yang melaksanakan fungsinya seperti perkreditan, penyediaan dan penyaluran sarana produksi serta pengolahan dan pemasaran hasil produksi. Koperasi ini memiliki daerah kerja dalam lingkup satu kecamatan supaya dapat menyejahterakan anggota masyarakat sekitar koperasi secara merata (Sawantah, 2015). Sama halnya dengan koperasi

susu merupakan jenis koperasi usahatani yang beranggotakan para peternak sapi perah dengan usaha yang dilakukan diantaranya menampung dan memasarkan hasil produksi anggotanya, juga melakukan pembinaan mengenai usaha ternak perah kepada para peternak. Melalui koperasi ini diharapkan dapat menumbuhkan tanggung jawab masyarakat pedesaan untuk meningkatkan produksi masing-masing, juga menikmati hasilnya supaya meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidupnya (Dewi *et al.*, 2013).

### **2.3. Susu Sapi**

Susu sapi merupakan produk dari sekresi kelenjar susu sapi yang sedang mengalami masa laktasi. Susu sapi mengandung sumber bahan pangan lengkap yang dibutuhkan tubuh seperti protein, lemak, karbohidrat, vitamin dan mineral (Suwito dan Andriani, 2012). Faktor yang mempengaruhi kualitas dan kuantitas susu yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi bangsa sapi, tingkat laktasi, estrus, kebuntingan, serta interval melahirkan. Faktor eksternal meliputi pakan yaitu hijauan dan konsentrat, suhu lingkungan, penyakit, obat yang dikonsumsi, masa kering, kondisi melahirkan, frekuensi pemerahan dan interval pemerahan (Nugraha, 2016).

Komponen pada air susu dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya jenis ternak dan keturunannya, riwayat infeksi pada ambing, nutrisi, lingkungan serta prosedur pemerahan. Syarat susu sapi perah yang baik yaitu mengandung sedikit jumlah bakteri, tidak mengandung mikroba patogen, bersih serta memiliki cita rasa yang baik (Anindita dan Soyi, 2017). Susu segar memiliki standar yaitu

paling sedikit memiliki berat jenis sebesar 1,027 g/ml, kadar lemak sebesar 3%, berat kering tanpa lemak sebesar 7,8%, protein sebesar 2,8%, *total solid* sebesar 10,815%. Apabila terdapat cemaran logam paling tinggi sebesar 0,02 µg/ml untuk timbal (Pb), 0,03 µg/ml merkuri (Hg) dan 0,1 µg/ml arsen (As) (Badan Standar Nasional (BSN) Indonesia, 2011).

#### **2.4. Kemitraan**

Kemitraan berasal dari kata dasar mitra yang berarti teman atau rekan. Sementara kemitraan berarti hubungan kerjasama sebagai mitra. Sehingga dapat diartikan kemitraan merupakan suatu kerjasama yang dilakukan antara usaha kecil dengan usaha besar dengan pembinaan dan pengembangan berkelanjutan yang dilakukan oleh usaha besar yang memperhatikan prinsip saling membutuhkan dan saling memerlukan (Risambessy *et al.*, 2017). Kemitraan memiliki tujuan untuk membantu mitra usaha kecil namun tetap menguntungkan bagi mitra usaha besar dan kecil atau bisa disebut dengan *win win solution*. Tujuan lain diadakannya kemitraan yaitu meningkatkan pendapatan usaha, meningkatkan nilai tambah yang diperoleh pelaku kemitraan, memberdayakan masyarakat usaha kecil, memudahkan petani lokal serta dapat memperluas lapangan pekerjaan (Yulianjaya dan Hidayat, 2016). Kegiatan kemitraan dapat memberi manfaat bagi petani atau peternak mitra diantaranya mendapatkan kemudahan untuk peminjaman modal, mendapatkan pengetahuan dan keterampilan tentang teknis budidaya, mendapat jaminan dalam pemasaran dan membantu dalam pengadaan sarana produksi. Selain itu manfaat kegiatan kemitraan bagi perusahaan mitra yaitu meningkatkan

efisiensi produksi, peningkatan produktivitas, serta jaminan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas (Masdar dan Yunasaf, 2010).

Pelaku kemitraan terdiri dari usaha kecil, petani, peternak, kelompok tani, kelompok tani ternak, gabungan kelompok tani yang bekerjasama dengan perusahaan mitra diantaranya perusahaan menenengah pertanian dan perusahaan besar pertanian. Pelaku kemitraan dapat digolongkan dalam lima kategori yaitu penyedia dana (bank), kelompok perusahaan investor saprodi, koperasi primer, kelompok tani/kelompok tani ternak dan kelompok usaha penjamin pasar (Martodireso dan Widada, 2001). Pelaksanaan kemitraan memiliki unsur-unsur di dalamnya meliputi kerjasama antara dua pihak atau lebih, kesetaraan atau *equality* antara pihak yang menjalin kemitraan, rasa saling percaya dan keterbukaan atau *transparency*, dan adanya timbal balik yang menguntungkan antara pihak yang melaksanakan kemitraan atau *mutual benefit* (Martodireso dan Suryanto, 2002).

Beberapa syarat untuk membentuk kemitraan yaitu terdapat kedua belah pihak atau lebih yang akan bermitra. Kedua, antara pihak yang ingin bermitra memiliki kesamaan visi dalam mencapai tujuan. Ketiga, saling membutuhkan dengan tujuan meningkatkan kapasitas dan kapabilitas pihak yang melakukan kemitraan. Keempat, terdapat kesepakatan bersama di mana ini merupakan syarat yang penting karena menjadi dasar untuk saling mempercayai antara yang bersangkutan (Kamil, 2006).

## 2.5. Pola Kemitraan

Pola kemitraan merupakan gambaran kegiatan kemitraan yang dilakukan setelah adanya kesepakatan yang dilakukan. Terdapat lima bentuk kemitraan yang dapat dilaksanakan antara pihak-pihak pelaku kemitraan berdasarkan SK Kementerian Pertanian No.940/Kpts/OT.210/10/1997 tentang Pedoman Kemitraan Usaha Pertanian, berikut merupakan penjelasan kelima bentuk kemitraan menurut (Sumardjo *et al.*, 2004) di antaranya yaitu:

### 1. Inti-Plasma

Inti-plasma merupakan hubungan antara petani, peternak, kelompok tani atau kelompok tani ternak berperan sebagai plasma dengan perusahaan yang berperan sebagai inti. Perusahaan akan memberikan pelayanan berupa seluruh sarana produksi hingga simpan pinjam, memberikan bimbingan edukasi maupun teknis, membeli, menampung hingga memasarkan hasil produksi. Sementara pihak plasma menjalankan kegiatan produksi hingga menghasilkan kemudian menjual hasil produksi kepada pihak mitra, dalam memproduksi juga harus memenuhi sesuai standar yang telah disepakati.

Inti-plasma memiliki keunggulan diantaranya terciptanya hubungan saling ketergantungan dan saling menguntungkan, dimana pihak plasma mendapat pinjaman modal, pembinaan manajemen dan teknologi, sarana produksi serta jaminan pemasaran yang dilakukan oleh pihak inti. Sedangkan pihak inti mendapatkan standar mutu bahan produksi yang lebih terjamin. Selain itu dapat mendorong tumbuhnya ekonomi baru yang semakin berkembang. Kondisi ini

membuat kemitraan sebagai sarana pemerataan pembangunan pada daerah tertentu.

Kelemahan dari Inti-plasma yaitu terdapat pihak plasma yang masih belum memahami hak dan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan, apabila hal ini tidak ditindaklanjuti maka dapat menyebabkan kerugian bagi kelanjutan usaha pihak inti. Kemudian komitmen pihak inti masih termasuk lemah dalam memenuhi fungsi dan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan yang diharapkan oleh pihak plasma. Selanjutnya masih ada kondisi di lapangan yang belum memiliki kontrak kemitraan yang menjamin hak dan kewajiban pihak inti maupun plasma, sehingga salah satu pihak dapat menimbulkan rasa seolah-olah dipermainkan.

## 2. Kemitraan Subkontrak

Subkontrak merupakan bentuk kemitraan antara perusahaan mitra berperan membuat kontrak untuk meminta pihak lain atau subkontraktor (kelompok mitra) melakukan sebagian atau seluruh pekerjaan perusahaan mitra sesuai dengan kebutuhan. Kelompok mitra berkewajiban untuk memproduksi kebutuhan sesuai kesepakatan perusahaan, menyediakan tenaga kerja, membuat kontrak bersama dengan memuat volume, mutu, harga dan waktu. Sedangkan pihak perusahaan berkewajiban menampung dan membeli komponen produksi yang dihasilkan kelompok mitra, menyediakan bahan baku serta mengontrol kualitas produksi.

Keunggulan bentuk subkontrak antarlain terdapat kontrak bersama yang jelas yang melingkupi volume, harga, mutu hingga waktu. Hal ini juga menjamin pemasaran produk yang dihasilkan kelompok mitra. Sedangkan kelemahannya



apabila kemitraan terjalin cenderung lama dapat mengisolasi produsen kecil dalam hal penyediaan bahan baku dan pemasaran, yang mengarah ke monopsoni atau monopoli. Kualitas kontrol yang tinggi namun tidak diimbangi oleh sistem pembayaran yang tepat. Kondisi pada bentuk subkontrak seringkali didapati perusahaan inti terlambat untuk membayar produk kepada kelompok mitra.

### 3. Kemitraan Dagang Umum

Kemitraan ini merupakan hubungan usaha dalam pemasaran antara pihak pemasar atau perusahaan mitra dengan kelompok mitra pemasok kebutuhan yang dibutuhkan pemasar. Kewajiban yang dilakukan tentu kelompok mitra berperan sebagai pemasok kebutuhan yang diperlukan perusahaan mitra, sedangkan perusahaan mitra bertugas memasarkan produk yang dihasilkan kelompok mitra kepada konsumen.

Keunggulan bentuk dagang umum yang pada dasarnya hubungan jual-beli ini tentu menguntungkan pihak kelompok mitra karena tidak harus mencari konsumen untuk memasarkan produk-produknya. Keuntungan bagi pihak perusahaan dan kelompok diperoleh dari margin dan jaminan harga produk yang dijual-belikan serta kualitas produk yang sesuai dengan kesepakatan awal. Kelemahan dari bentuk dagang umum ini dalam praktiknya sering merugikan pihak kelompok mitra karena harga dan volume ditentukan secara satu pihak oleh pengusaha mitra.

### 4. Kemitraan Keagenan

Bentuk kemitraan keagenan merupakan kemitraan antara pihak perusahaan mitra (biasanya perusahaan besar) dan kelompok mitra (biasanya pengusaha

kecil). Perusahaan mitra di sini bertugas untuk meningkatkan kualitas SDM kelompok mitra seperti pelatihan magang, meningkatkan keahlian dan keterampilan, penyandang dana, penjamin kredit, menyediakan sarana produksi serta menjamin pembelian hasil produksi. Kelompok mitra didorong untuk menerapkan teknologi, melaksanakan ketentuan sesuai dengan kesepakatan dengan pengusaha mitranya. Pihak yang terlibat dalam pola kemitraan ini memiliki kesepakatan tentang target yang harus dicapai dan pembagian komisi yang diterima bagi pihak yang memasarkan produk.

Berbeda dengan bentuk dagang umum dimana perusahaan besar yang sering mendapat lebih banyak keuntungan, bentuk keagenan ini memungkinkan dilaksanakan oleh para pengusaha kecil yang modalnya tidak terlalu tinggi karena dapat menggunakan sistem yang mirip dengan sistem konsinyasi. Kelemahan dari bentuk ini yaitu kelompok mitra kurang bisa membaca segmen pasar dan tidak dapat memenuhi target karena hanya memasarkan produk dari beberapa usaha saja.

##### 5. Kemitraan Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA)

Kemitraan ini merupakan hubungan bisnis yang disepakati perusahaan dengan kelompok mitra. Perusahaan menyediakan biaya, modal, pengadaan sarana produksi untuk membudidayakan suatu komoditas pertanian. Selain itu pihak perusahaan juga berperan untuk menjamin pemasaran produk serta meningkatkan nilai tambah dengan memodifikasi sistem pengolahan dan pengemasan produk. Sementara kelompok mitra menyediaka lahan, sarana dan

tenaga kerja. Kemitraan KOA banyak ditemukan pada pedesaan antara usaha kecil dengan usaha rumah tangga dalam bentuk sistem bagi hasil.

Keunggulan dari kemitraan KOA ini hampir sama dengan bentuk inti plasma yaitu terjalin hubungan kemitraan yaitu saling ketergantungan dan saling menguntungkan, kelompok mitra mendapat pinjaman modal, pembinaan, sarana produksi serta jaminan pemasaran yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Sebagai sarana pemerataan pembangunan pada daerah tertentu karena mendorong tumbuhnya ekonomi pada daerah tersebut. Sedangkan kelemahannya memperkecil keuntungan yang diperoleh kelompok mitra karena tingkah laku perusahaan mitra yang cenderung monopsoni atau menjadi pembeli tunggal serta pengambilan keuntungan yang dilakukan oleh perusahaan terlalu besar karena berperan dalam pemasaran sehingga kurang dirasa adil oleh kelompok mitra.

## **2.6. Kepuasan Peternak**

Kepuasan merupakan tingkat perasaan yang dirasakan seseorang terhadap produk atau jasa dengan membandingkan harapan dan kenyataan setelah menggunakannya. Cara untuk mengetahui tingkat kepuasan yaitu dengan mengetahui harapan pelanggan yang akan digunakan sebagai dasar untuk memberikan penilaian tentang produk atau jasa sesuai yang diharapkan. Sehingga pelanggan dikatakan puas apabila keinginan dan harapan mereka akan suatu produk terpenuhi serta harapan pelayanan akan suatu jasa sesuai yang diinginkan (Supranto, 2001).

Faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap suatu jasa yaitu persepsi mitra mengenai mutu yang berkonsentrasi pada dimensi kepuasan jasa diantaranya *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. *Reliability* (keandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat termasuk pelayanan keluhan. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan memberikan pengetahuan dan informasi atas suatu jasa juga kemampuan memberikan keamanan dan kepercayaan terhadap jasa yang ditawarkan kepada mitra. Keramahan dan kesopanan petugas juga termasuk dalam *assurance* ini. *Empathy* (empati) merupakan kemampuan petugas secara pribadi untuk memahami kebutuhan dan keinginan mitra. *Tangible* (bukti fisik) adalah fasilitas fisik dalam hal ini seperti kelengkapan peralatan petugas serta sarana komunikasi (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Kepuasan peternak merupakan kondisi ketika hal-hal yang diekspektasikan oleh peternak atau harapan dapat sesuai atau lebih baik oleh apa yang terjadi di lapangan atau dengan kata lain performa. Tingkat kepuasan begitu penting bagi peternak mitra karena menentukan keberlanjutan kegiatan kemitraan yang telah dijalin. Apabila peternak memiliki kepuasan saat menjalankan kemitraan tentu akan tetap melanjutkan program dan mempertahankan bahkan meningkatkan kinerjanya namun jika peternak mitra tidak merasa puas akan melakukan hal yang sebaliknya (Muhaemi *et al.*, 2016).

Terdapat prinsip dalam melaksanakan kemitraan antara peternak mitra dengan perusahaan diantaranya prinsip kesetaraan yaitu masing-masing pihak

melakukan tanggung jawab sesuai dengan kedudukannya meskipun kedudukan peternak mitra dan perusahaan berbeda. Prinsip keterbukaan merupakan prinsip untuk saling mengetahui kekurangan dari masing-masing pihak. Setiap pelaku kemitraan pada umumnya memiliki kelebihan dan kekurangan sehingga diharapkan mampu menutupi kekurangannya dengan bekerjasama menjalin kemitraan. Prinsip azas manfaat bersama yaitu kegiatan kemitraan diharapkan masing-masing pihak memperoleh manfaat sesuai dengan kontribusi yang dilakukan (Fitri *et al.*, 2018).

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

Indeks Kepuasan Konsumen juga disebut *Customer Satisfaction Index* merupakan analisis pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh melalui pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari setiap atribut barang atau jasa yang diukur. Konsumen juga dapat diartikan sebagai mitra kerja suatu perusahaan seperti petani atau peternak yang bermitra dengan *stakeholder* untuk mengembangkan usahanya (Karana, 2018). Hal ini berguna untuk memantau hal yang berkaitan dengan internal perusahaan seperti memantau kinerja mitra perusahaan hingga memantau bagaimana respon mitra perusahaan terhadap suatu hal (Hadiani dan Brihandhono, 2016).

Analisis ini juga dapat dijadikan pengukuran yang baik karena merangkum penilaian konsumen mengenai berbagai atribut dalam skor tunggal. Metode ini memiliki keunggulan yaitu skalanya mudah dipahami dan hasilnya

lebih mudah diinterpretasikan (Anggraini *et al.*, 2015). Terdapat banyak ilmu yang dipelajari pada bidang pertanian salah satunya pemasaran produk pertanian dan peternakan kepada konsumen. Selain itu juga mempelajari kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap suatu produk pertanian dan peternakan baik produk asli maupun produk olahan. Analisis indeks kepuasan konsumen atau CSI dapat dimanfaatkan untuk mengukur apakah konsumen puas terhadap produk pertanian dan akan terus mengonsumsi produk tersebut. Juga halnya dapat mengukur kepuasan konsumen (peternak) dalam kegiatan kerjasama terhadap perusahaan agribisnis (Yudhabaskara, 2017).

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

Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi macam atribut kinerja yang penting dan tidak oleh suatu perusahaan atau organisasi dalam memenuhi kepuasan konsumennya dengan membandingkan nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Hasil dari pengukuran metode analisis IPA digunakan untuk mengetahui skala prioritas tiap atribut yang terbagi dalam 4 kuadran sehingga perusahaan dapat meningkatkan atribut mempengaruhi kepuasan konsumen dan atribut yang harus dievaluasi oleh perusahaan (Pratiwi dan Yuliawati, 2019). Tingkat kepentingan merupakan ukuran seberapa penting suatu atribut dinilai konsumen dalam kemitraan, di mana konsumen dalam hal ini merupakan petani mitra. Tingkat pelayanan perusahaan dinilai memuaskan bagi peternak mitra apabila pelayanan atau kinerja sesuai dengan harapan atau kepentingan (Pranoto, 2017).

Kuadran pertama menjelaskan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan namun faktor-faktor tersebut belum sesuai seperti yang diharapkan karena tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah. Variabel yang terletak pada kuadran di sebelah kiri atas ini menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan sehingga sebaiknya harus ditingkatkan lagi performanya oleh perusahaan mitra. Kuadran kedua menerangkan faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor tersebut dianggap sesuai dengan apa yang dirasakan. Variabel yang tergolong kuadran yang terletak pada kanan atas ini harus dipertahankan karena merupakan variabel yang menjadi unggulan perusahaan mitra (Rangkuti, 2002).

Kuadran ketiga memuat faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan karena kinerjanya dianggap kurang penting. Variabel yang ada pada kuadran ini harus ditingkatkan oleh perusahaan mitra namun dengan pertimbangan tertentu karena pengaruh yang dirasakan oleh peternak mitra sangat kecil. Kuadran keempat menjelaskan faktor yang dirasa kurang penting oleh peternak mitra namun kinerjanya dinilai dengan baik sehingga dianggap terlalu berlebihan. Hasil *Importance Performance Analysis* dapat menjadi perbaikan hasil yang diperoleh dari *Customer Satisfaction Index* berdasarkan faktor-faktor yang telah digolongkan sesuai kuadran (Widodo dan Sutopo, 2018). Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan analisis performa kepentingan memiliki kelebihan yaitu memiliki prosedur pengukuran yang sederhana serta metode IPA cukup fleksibel sehingga dapat diterapkan pada berbagai bidang ilmu salah satunya bidang pertanian (Fatimah *et al.*, 2018).