

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Adi Panyuluh (2022) menganalisis tentang kemitraan peternak sapi perah, kelompok tani, KSU Andhini Luhur dan dampaknya terhadap perekonomian peternak. Variabel yang digunakan, yaitu pola kemitraan, penentuan harga, dan penentuan kualitas, pelayanan sarana produksi, pelayanan pasca panen. Metode analisis data adalah deskriptif kualitatif dengan unit analisis berupa pola kemitraan, faktor pendorong dan penghambat terjadinya kemitraan, dan kondisi perekonomian peternak yang menjalin kemitraan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pola kemitraan yang terjadi antara petani, kelompok tani dan KSU Andhini Luhur adalah pola kemitraan subkontrak. Faktor pendorong untuk kemitraan adalah wajar harga, akses permodalan yang mudah, pelatihan ternak, dan ketersediaan pakan yang berkualitas. Faktor penghambat untuk kemitraan adalah kesadaran akan kualitas pakan yang rendah dan fluktuasi harga pakan. Kondisi ekonomi dari petani setelah menjalin kemitraan memberikan dampak positif yang dapat dilihat secara fisik dari keberadaannya kendaraan bermotor, tempat tinggal permanen atau semi permanen, dan pendidikan anak-anak petani keluarga yang rata-rata kuliah atau minimal SMA.

Asmarawati (2021) menganalisis tentang respons peternak sapi perah terhadap kemitraan dengan KSU Bangun Lestari di Kecamatan Plaosan Kabupaten Magetan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah respon peternak sapi perah, umur, pendidikan formal, pendidikan non formal, pengalaman bermitra, jumlah kepemilikan ternak, kosmopolitan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur responden dengan kategori rendah (35-49 tahun) yaitu sebesar 53,33%. Pendidikan non formal dengan kategori tinggi 37,78%. Pendidikan formal dengan kategori tinggi sebesar 44,44%. Pengalaman bermitra dengan kategori rendah sebesar 33,33%. Jumlah kepemilikan ternak dengan kategori rendah sebesar 46,67%. Kosmopolitan peternak rendah sebesar

42,22%. dengan kategori rendah sebesar 46,67%. Kosmopolitan peternak rendah sebesar 42,22%.

Andriani (2019) menganalisis tentang dampak sosial – ekonomi kemitraan KUD Tani Makmur dengan PT. Nestle Indonesia studi kasus di Desa Kandang Tepus, Kecamatan Senduro, Kabupaten Lumajang. Penelitian dilakukan untuk mengetahui dampak sosial dan ekonomi KUD Tani Makmur bermitra dengan PT. Nestle Indonesia. Metode yang digunakan adalah analisis kualitatif, kuantitatif, dan tren. Variabel yang digunakan yaitu, pengetahuan, sikap, tindakan, pranata sosial, serta nilai dan norma. Indikator dari variabel dampak ekonomi adalah pendapatan, SHU, jumlah anggota koperasi, serta fisik koperasi. Hasil penelitian menunjukkan dampak sosial terjadi pada KUD Tani Makmur akibat bermitra dengan PT Nestle Indonesia. Dampak ini terdiri dari perubahan pengetahuan, sikap, tindakan, pranata sosial, serta nilai dan norma. Perubahan ini bersifat positif, karena sesuai dengan kebutuhan koperasi dan anggotanya. Dampak ekonomi terjadi pada KUD Tani Makmur akibat bermitra dengan Nestle. Dampak ini diantaranya, perubahan pendapatan, jumlah anggota, serta perkembangan subsistem fisik koperasi. SHU koperasi selama periode 2013-2016

Abadi (2019) menjelaskan tentang Strategi Pengembangan Agribisnis Peternakan Sapi Perah Di Kabupaten Kediri. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Variabel yang digunakan pada penelitian tersebut adalah sistem agribisnis peternakan sapi perah. Metode analisis pada penelitian tersebut menggunakan analisis SWOT dan analisis situasional LQ. Hasil pembahasan yang diperoleh Strategi yang sesuai untuk pengembangan agribisnis peternakan sapi perah di daerah basis sapi perah adalah strategi pertumbuhan agresif (menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang) melalui integrasi horizontal yaitu meningkatkan jumlah populasi sapi perah dengan didukung tingkat produktifitas serta kualitas genetika yang lebih baik meningkatkan aneka jenis produk olahan susu, memperluas pemasaran susu dan meningkatkan fasilitas produksi dan teknologi melalui joint venture atau pola mitra dengan pihak lain. Alternatif strategi pengembangan agribisnis peternakan sapi

perah di wilayah basis ternak sapi perah di Kabupaten Kediri adalah Strategi SO yaitu menggunakan kekuatan dengan memanfaatkan peluang yang ada. Peningkatan jumlah populasi sapi perah melalui joint venture atau pola mitra dengan pihak lain, perluasan pemasaran susu sapi perah.

Nadhila et al., (2021) menjelaskan tentang Analisis kepuasan peternak sapi perah terhadap program asuransi usaha ternak sapi (Auts) di Kecamatan Getasan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dan pengambilan sampel secara *purposive random sampling*. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Costumer Satisfied Index (CSI)*. Hasil pembahasan pada penelitian ini berupa atribut yang menjadi prioritas utama adalah ketepatan waktu pembayaran klaim dan tanggapan mengenai nominal harga pertanggungan. Kedua atribut tersebut dinyatakan kurang memenuhi harapan para peternak, oleh karena itu perlu ditingkatkan kembali. Kepuasan peternak untuk keseluruhan dinyatakan puas dengan nilai CSI sebesar 96,1%. Hal ini menunjukkan peternak merasa puas dengan adanya AUTS.

Intan et al., (2021) menyatakan tentang Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan pada agrowisata sapi perah di Berastagi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan alat analisis yang digunakan adalah analisis SEM (*Structural Equation Model*). Variabel yang ada pada penelitian ini adalah Kualitas layanan sebagai variabel Y dan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan simpati sebagai variabel X. Hasil pembahasan pada penelitian ini adalah kualitas layanan agrowisata yang terdiri dari *tangible, realibility, responisiveness, assurance, dan emphaty* secara keseluruhan memiliki respon yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung agrowisata. Variabel yang paling berpengaruh besar terhadap kepuasan pengunjung adalah *emphaty*.

Endra Hardiyanti et al., (2019) menjelaskan tentang pengaruh kemitraan kemitraan usaha koperasi susu terhadap jumlah pendapatan peternak sapi perah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan *purposive random sampling* dengan kriteria lama menjadi peternak

atau anggota Koperasi Unit Desa Tani Wilis. Metode analisis data yang digunakan adalah OLS (*Ordinary Least Square*) yang terdiri dari perhitungan pendapatan, analisis regresi berganda dan uji statistik dengan alat SPSS 21. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah tingkat pendapatan tertinggi yang diperoleh pada peternak sapi perah di Desa Geger Kecamatan Sendang adalah Rp 13.580.000 dengan jumlah rata – rata Rp 6.410.167 dengan rata – rata jumlah sapi perah adalah 6 ekor laktasi. Dari uji regresi berganda dan uji statistic yang diperoleh menunjukkan bahwa semakin banyak jumlah sapi perah yang dimiliki oleh peternak semakin banyak produksi susu yang dihasilkan perharinya untuk meningkatkan pendapatan peternak. Maka pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa usaha peternakan sapi perah yang ada pada Desa Geger Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung layak untuk dikembangkan.

Savira & Subadi, (2023) menjelaskan tentang kualitas pelayanan kesehatan dilihat dari aspek *tangible* (berwujud) dalam rangka meningkatkan pelayanan kesehatan pada puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan sumber data berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data *Collection* dan data *Condensation*, display data penyajian dan *Concluding : Drawing/verifying*. Hasil penelitian yang dihasilkan adalah sarana /prasarana pada puskesmas Hikun dalam pelayanan kesehatan sudah cukup baik, tetapi terdapat yang belum terlaksana, yaitu ruang tunggu lansia, ibu hamil dan disabilitas. Kemudahan dalam proses pelayanan sudah cukup baik, dimana pasien lebih dimudahkan dengan menyampaikan keluhan pada saat berobat melalui media sosial seperti *instagram*, *facebook*, tetapi masih ada keluhan dalam pembuatan dokumen terdapat kesalahan petugas dan kurang tanggap dalam merespon keluhan tersebut.

Penampilan petugas / aparaturnya dalam melayani sudah dijalankan dengan baik. Hal ini digambarkan dengan sikap petugas dalam menyikapi pasien yang datang melakukan pengobatan atau datang hanya menanyakan sesuatu dilayani

secara baik, senyum dengan ramah, sopan santun, dan penampilan rapi. Kebersihan dan kenyamanan pada puskesmas Hikun sudah baik dengan ditunjuk petugas khusus dalam membersihkan tempat dan penjaga keamanan dalam menjaga keamanan puskesmas Hikun. Kecepatan waktu pelayanan terhadap pasien yang diterapkan oleh puskesmas Hikun sudah baik dengan petugas tanggap memberikan arahan dalam menjelaskna alur pelayanan.

Prihatin et al., (2021) menganalisis tentang kualitas pelayanan publik pada kantor camat dumai kota. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengumpulan sampel menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Hasil penelitian menjelaskan bahwa terdapat beberapa kekurangan pada fasilitas yang ada di kantor Camat Dumai Kota, seperti toilet yang tidak cukup, yang akhirnya digunakan secara bergantian oleh anggota staf, kemudian TV yang tidak menyala, yang membuat orang yang mengantri lama tidak memiliki hiburan, dan AC kurang sejuk, yang menyebabkan orang yang berada di ruang tunggu merasa panas dan tidak nyaman. Tuntutan bagi pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat yang datang untuk mengurus segala keperluan administrasinya dengan mengingat jumlah orang yang tinggal di Kecamatan Dumai Kota cukup padat, terutama mereka yang berkunjung ke kantor Camat Dumai Kota. Proses pelayanan dapat berjalan dengan baik apabila pegawai memiliki kemampuan menggunakan alat bantu. Beberapa pegawai yang bekerja di Kantor Camat Dumai Kota belum dapat menggunakan alat bantu yang ada di ruang pelayanan administrasi secara menyeluruh sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan. Untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan dengan baik, sangat penting bagi pegawai untuk memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu. Pegawai yang bertugas khusus di bagian administrasi masyarakat harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Pelayanan yang kurang maksimal dan cepat kepada masyarakat, terutama dalam pengurusan SKTM dan lain-lain. Selain itu, ada juga pegawai yang dianggap

tidak ramah, yang menjadi kendala bagi kualitas pelayanan publik di kantor Camat Dumai Kota. Masyarakat yang sudah cukup mengenal pegawai kantor Camat Dumai Kota mendapatkan layanan yang lebih cepat. Pegawai cenderung mendahulukan orang yang mereka kenal dan hal tersebut membuat masyarakat merasa kecewa dan dirugikan dengan perlakuan pegawai yang dianggap tidak adil dalam melakukan layanan, sehingga pegawai tidak boleh membedakan perlakuan kepada orang-orang yang mereka hadapi.

Perangkat Kecamatan memiliki komitmen yang kuat untuk mendorong setiap karyawan untuk memberikan layanan sepenuh hati dan intensif untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Pelayanan dapat terjamin. Ada juga jaminan terhadap pegawai yang memiliki kepribadian dan perilaku yang baik dalam memberikan layanan, yang pasti akan berbeda dari pegawai yang memiliki watak atau sifat yang kurang baik. Oleh karena itu, warga Dumai yang merasa dirugikan oleh pengurusan surat-menyurat administrasi publik harus dijamin oleh Kantor Camat Kota Dumai.

Zaini, (2022) menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada konsumen “warung bek mu 2” banjaranyar paciran lamongan). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penentuan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian yang telah dilakukan menjelaskan bahwa indikator kualitas pelayanan, yaitu keberwujudan (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan (Y) di Warung Bek Mu 2 Banjaranyar Paciran Lamongan. Indikator variabel bebas (Kualitas Pelayanan), kewujudan (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan empati (X5) menghasilkan kontribusi sebesar 0,000 ( $p < 0.05$ ).

Variabel kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki kemampuan untuk memberikan kontribusi sebesar 85,6 persen terhadap kepuasan konsumen, dengan variabel tambahan memengaruhi 14,4 persen. Variabel kualitas pelayanan, yang terdiri dari keberwujudan (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan empati (X5), secara parsial memengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Warung

Bek Mu 2 Banjarnayar Paciran Lamongan, variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, yang ditunjukkan oleh indikator daya tanggap (X3) dengan koefisien regresi (B) sebesar 0.260.

Larasati et al., (2023) menganalisis tentang analisis kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan : studi kasus pada pt pos indonesia (persero) kantor pos sleman. Metode yang digunakan adalah dengan survey dan menggunakan data primer. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian menjelaskan hasil koefisien regresi masing-masing variabel menunjukkan bahwa variabel kehandalan (*reliability*) memberikan pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos Sleman. Hasil ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dan sistem pelayanan yang cepat di PT. Pos Indonesia (Persero) kantor pos Sleman memberikan pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas pelanggan.

‘Musa, (2022) menganalisis tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama palembang. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Alat analisis yang digunakan adalah uji validitas, uji realibilitas, dan linier regresi berganda. Hasil pada penelitian menjelaskan pada uji T, variabel bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) memberikan pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variable terikat, yaitu kepuasan pasien di Klinik Citra Utama Palembang. Variabel dengan koefisien regresi tertinggi untuk variabel empati, yaitu 2,049, memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien. Ini adalah hasil dari indikator empati pegawai dan tenaga medis klinik Citra Utama yang ramah dan tanggap dan memahami kebutuhan pelanggan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah membahas tentang kepuasan peternak sapi dalam bermitra. Sedangkan dalam perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah perbedaan pada variabel yang diteliti. Variabel pada penelitian ini menggunakan kualitas

pelayanan dan kepercayaan dalam mencari tahu tingkat kepuasan peternak sapi dalam bermitra dan indikator variabel yang berbeda dengan penelitian terdahulu.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata “masih” (artinya cukup baik, fit) dan “*facio*” (membuat atau melakukan), kepuasan adalah tingkat emosional setelah perbandingan (aktivitas atau hasil) dibandingkan dengan harapan. konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan secara keseluruhan, yaitu pencapaian di bawah ekspektasi, konsumen akan kecewa, tetapi jika kinerjanya benar berharap bahwa pelanggan akan puas dan kinerja dapat dilampaui harapan, pelanggan merasa sangat puas, senang atau beruntung. Kepuasan kerja bisa dilihat atau dikatakan puas dalam bekerja jika pendapatan yang diperoleh telah dapat mencukupi kebutuhan pekerja tersebut, dan dalam perusahaan tersebut karyawan merasakan nyaman dalam bekerja dan tidak mempunyai kekhawatiran lain. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah melakukan kinerja atau hasil yang dikerjakan dan dibandingkan dengan harapannya.

### 2.2.2 Kemitraan

Kemitraan merupakan bentuk kerja sama yang terjalin antara dua belah pihak yang menyepakatinya. Kerja sama yang terjalin antara dua belah pihak yang memiliki tujuan dan visi – misi yang sama untuk memperoleh keuntungan dalam kerja sama yang disepakati bersama. Adanya sistem kemitraan ini diharapkan pelaku yang menjalankan usaha dengan kemitraan mampu mengembangkan usaha yang dijalankan Amam, (2019). Pentingnya sistem kemitraan sebagai upaya mendukung pembangunan nasional.

### 2.2.3 Unsur Kemitraan

Kemitraan memiliki unsur yang terdapat didalamnya. Adanya unsur tersebut untuk memperkuat kemitraan. Unsur kemitraan yaitu,

- a. Kerjasama usaha kecil menengah atau usaha besar.
- b. Kewajiban Konstruksi dan Pengembangan Subkontraktor dan masalah besar.
- c. Membutuhkan upaya yang saling menguatkan.

### 2.2.4 Tujuan Kemitraan

Tujuan kemitraan yaitu Meningkatkan pendapatan, kelangsungan bisnis, meningkatkan kualitas sumber daya kelompok, meningkatkan skala bisnis untuk meningkatkan dan meningkatkan kemampuan bisnis kelompok atau perusahaan. Menurut Malia & Sutarno (2019) upaya peningkatan pendapatan usaha dengan melakukan kegiatan bermitra agar mendapatkan hasil yang memuaskan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam bermitra antara lain :

- a. Meningkatkan usaha kecil
- b. Meningkatkan nilai tambah bagi pelaku kemitraan
- c. Mendorong pemerataan dan memberdayakan masyarakat
- d. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi di desa
- e. Memperluas lapangan pekerjaan
- f. Memperkuat perekonomian nasional

### 2.2.5 Hubungan Kemitraan

Hubungan kemitraan merupakan bentuk kerja sama yang terjalin antara dua belah pihak atau lebih berbagi biaya, resiko, dan manfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing-masing. Hubungan kemitraan merupakan kerjasama dua orang atau lebih untuk berbagi biaya, resiko, dan manfaat dengan cara menggabungkan kompetensinya masing-masing. Pengembangan hubungan kemitraan perlu dijaga dengan baik agar tidak menyebabkan salah satu pihak dirugikan dengan adanya kemitraan. Upaya yang harus dilakukan dalam menjaga hubungan kemitraan tetap berjalan dengan lancar dengan cara sebagai berikut :

- a. Memiliki tujuan yang sama

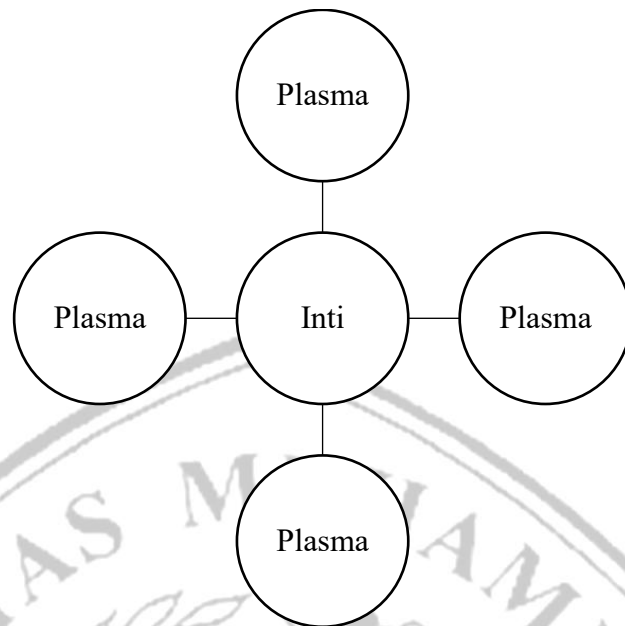
- b. Saling menguntungkan
- c. Menjaga kepercayaan yang diberikan
- d. Bersifat terbuka
- e. Memiliki hubungan jangka Panjang
- f. Melakukan evaluasi dalam program kemitraan yang dijalankan

#### 2.2.6 Jenis Kemitraan

Jenis kemitraan adalah kumpulan beberapa pola kemitraan yang terdapat dalam kegiatan kemitraan. Berbagai jenis pola kemitraan menentukan pelaku usaha memilih kemitraan yang akan dilakukan agar mendapatkan keuntungan dalam bermitra. Menurut Suparjan, Lathifah (2020) Oleh karena itu, penyusunan model kemitraan yang mempertimbangkan daya tawar sebagai mitra penting dilakukan untuk menciptakan hubungan kemitraan yang adil dan mematuhi aturan perjanjian yang ada serta mencapai keuntungan yang diharapkan bagi kedua belah pihak. Adapun beberapa jenis kemitraan sebagai berikut :

##### a. Pola inti plasma

Sebuah pola hubungan antara mitra usaha (pelaku usaha) yang berperan sebagai plasma dan perusahaan sebagai inti. Jenis kemitraan ini saling membutuhkan dalam menjalankan kemitraan. Keperluan perusahaan mitra (inti) yang terkait dalam menjalankan program, disediakan oleh mitra usaha yang menjalin kemitraan dengan perusahaan. Keperluan pelaku usaha dalam menjalankan program kemitraan akan diberi fasilitas oleh perusahaan agar program yang dijalankan berjalan dengan lancar dan saling menguntungkan. Kemitraan merupakan strategi bisnis yang dilakukan oleh dua pihak, perusahaan sebagai inti dan peternak sebagai plasma yang selanjutnya dikenal dengan pola inti-plasma dengan prinsip saling membutuhkan, saling menguntungkan dan saling menguatkan dengan tanggung jawab masing-masing Kurnianto, (2017).

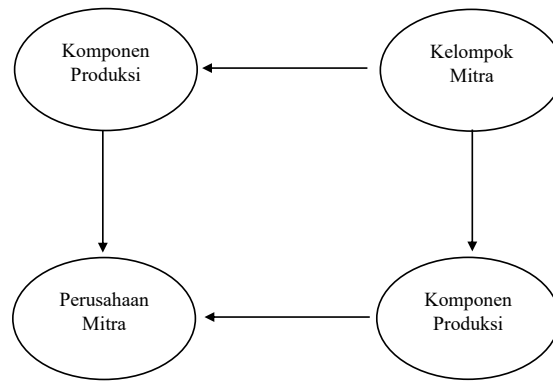


**Gambar 2.1** Pola kemitraan Inti – Plasma

Jenis pola inti – plasma memiliki keunggulan ketika menjalankan kemitraan, yaitu terciptanya sifat saling ketergantungan antara perusahaan mitra (inti) dengan pelaku usaha (plasma), saling memperoleh keuntungan, peningkatan usaha dan mendorong kemajuan perekonomian untuk perusahaan mitra (inti) maupun pelaku usaha (plasma). Adapun kerugian dalam menjalankan pola inti – plasma yaitu, pihak pelaku usaha kurang memahami hak dan kewajiban dalam kesepakatan bersama sehingga berjalan kurang lancar, belum ada kontrak kemitraan yang menjamin hak dan kewajiban pelaku usaha sehingga harga komoditas dapat dipermainkan.

b. Pola Sub Kontrak

Kemitraan sub kontrak adalah kemitraan di mana kelompok mitra memproduksi sebagai bagian dari komponen yang dibutuhkan oleh perusahaan mitra produksi (bahan baku). Pola sub kontrak ditentukan dengan adanya kesepakatan kontrak bersama yang meliputi: kuantitas, harga, kualitas dan waktu.



**Gambar 2.2** Pola Sub Kontrak

Pola Kemitraan sub kontrak memiliki beberapa kelebihan dan juga kelemahan yang terdapat pada kemitraan, yaitu

Kelebihan :

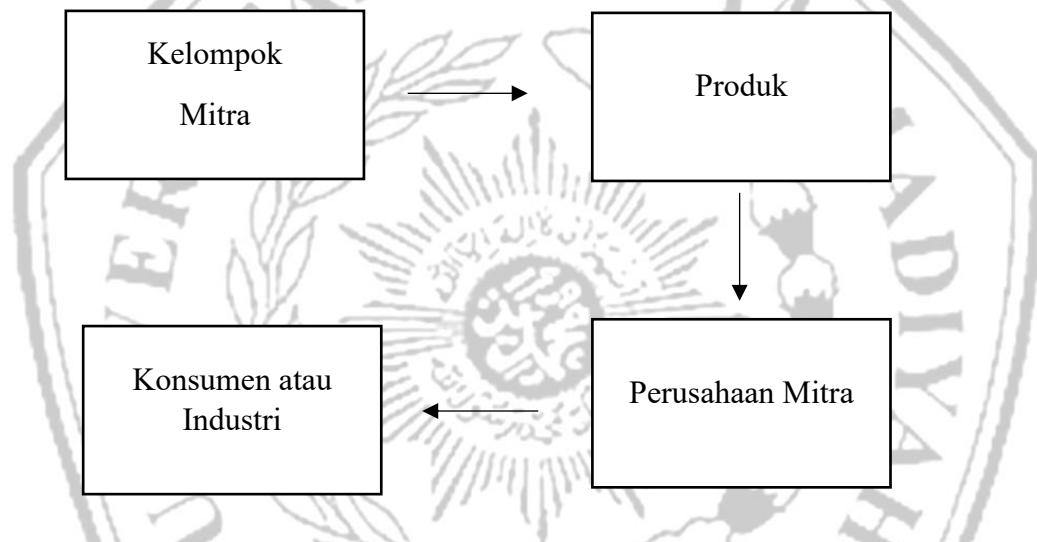
1. Bagi kelompok mitra yang menjalankan bentuk tersebut, memperoleh pemasaran produk cukup besar
2. Terjadinya pemahaman teknologi dan pengetahuan dari perusahaan mitra ke kelompok mitra

Kelemahan :

1. Semakin lama hubungan sub kontrak yang terjalin, akan rawan terjadinya monopoli dalam penyediaan bahan baku dan pemasaran.
2. Kurangnya kepercayaan antara dua belah pihak yang terjalin dalam sub kontrak disebabkan aturan yang kurang jelas.

c. Pola Kemitraan Dagang Umum

Kemitraan dagang umum merupakan bentuk hubungan kemitraan dimana kelompok mitra berperan sebagai pemasok kebutuhan yang diperlukan oleh perusahaan mitra. Perusahaan mitra berperan dalam upaya pemasaran dari produksi yang disediakan oleh kelompok mitra. Hal ini menguntungkan kedua belah pihak, karena perusahaan mitra tidak perlu bersusah payah mencari bahan kebutuhan dan kelompok mitra tidak perlu memasarkan hasil produksi yang dihasilkan. Menurut Amam (2019) menjelaskan Sistem kemitraan pola dagang umum biasanya dilakukan peternak dalam bentuk kerjasama pemasaran dan penerimaan pasokan untuk perusahaan industri pengolahan.



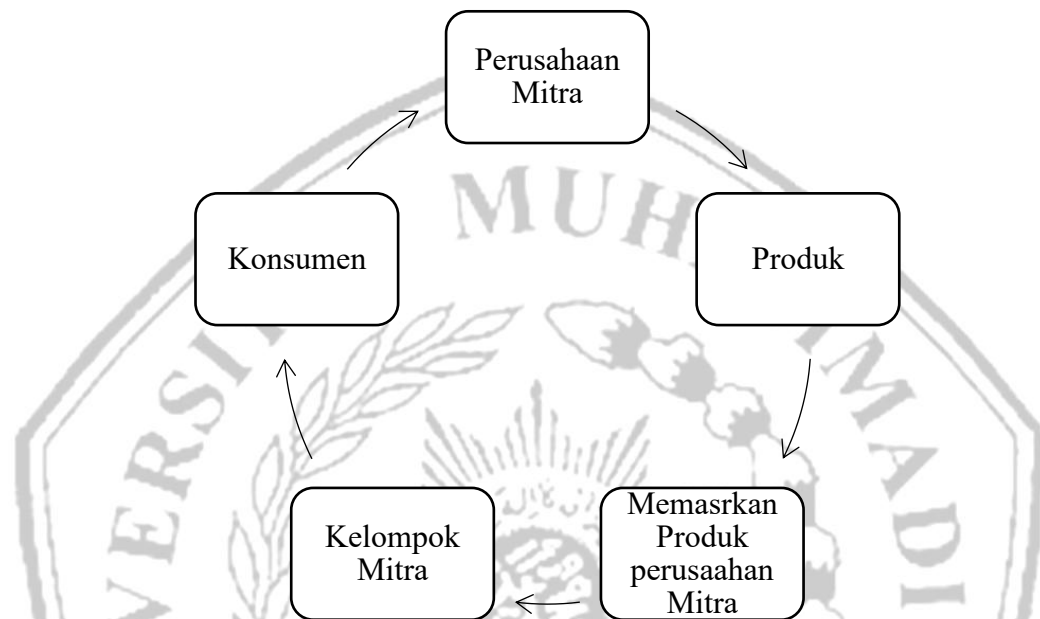
**Gambar 2.3** Pola Dagang Umum

Adapun Kelemahan yang terdapat pada bentuk pola kemitraan dagang umum yaitu, harga dan volume bentuk yang ditentukan sepihak oleh perusahaan mitra sehingga dapat merugikan kelompok mitra.

d. Pola Kemitraan Keagenan

Kemitraan Keagenan merupakan bentuk pola kemitraan yang berupa kelompok mitra diberi kewenangan hak khusus untuk menjalankan usaha dari perusahaan mitra. Kelebihan dari bentuk kemitraan tersebut adalah memungkinkan dilaksanakan oleh para pengusaha kecil (Kelompok Mitra) yang kurang kuat modalnya. Kelemahan dari pola kemitraan keagenan adalah

menetapkan harga produk secara sepihak dan kelompok mitra memasarkan produk lebih dari satu perusahaan mitra dan mengakibatkan kurang mampu membaca segmen pasar sehingga kurang dari target yang diberikan oleh perusahaan mitra.



**Gambar 2.4** Pola kemitraan keangenan

e. Pola Kemitraan Kerjasama Operasional Agribisnis (KOA)

Pola Kerjasama operasional agribisnis (KOA) adalah kelompok mitra menyediakan modal atau sarana untuk melaksanakan kegiatan budidaya. Menurut Nasucha (2021) salah satu pihak mitra adalah pelaku usaha yang menjalankan budidaya, sedangkan pihak perusahaan bergerak dalam pengadaan input dan usaha pengolahan dan pemasaran hasil.

Kelebihan dari menjalankan pola kemitraan Kerjasama operasional agribisnis (KOA) adalah mirip dengan pola kemitraan inti – plasma yaitu, terciptanya sifat saling ketergantungan antara perusahaan mitra dengan pelaku usaha, saling memperoleh keuntungan, peningkatan usaha dan mendorong kemajuan perekonomian untuk perusahaan mitra maupun pelaku usaha. Kelemahan dari pola tersebut adalah :

- a) Pengambilan keuntungan yang dilakukan pihak perusahaan mitra yang terlalu besar dirasa kurang adil bagi kelompok mitra.
- b) Perusahaan mitra cenderung memonopoli keuntungan sehingga kelompok mitra kecil mendapatkan keuntungan yang rendah.
- c) Tidak terdapat pihak ketiga yang berperan efektif dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi.

#### 2.2.7 Koperasi Unit Desa (KUD)

Secara umum Koperasi Unit Desa merupakan sebuah lembaga ekonomi terkecil dari pembangunan desa dan merupakan sebuah wadah organisasi dan pengembangan bagi berbagai kegiatan ekonomi yang terdapat pada desa. Koperasi Unit Desa (KUD) merupakan salah satu jenis koperasi berdasarkan sifat keanggotaannya yang pada umumnya terletak di daerah pedesaan yang bergerak aktif untuk memperluas perekonomian yang berskala kecil maupun besar. Koperasi Unit Desa juga dikatakan sebagai wadah organisasi ekonomi yang berwatak sosial serta wadah pengembangan diberbagai kegiatan ekonomi masyarakat pedesaan yang diselenggarakan oleh masyarakat untuk masyarakat itu sendiri (Amruh & Rahmayati, 2022)

Wahyudi (2020) menjelaskan bahwa KUD diharapkan dapat menjadi wadah utama kegiatan ekonomi perdesaan. Oleh karena itu, fungsi KUD diperluas tidak hanya sebagai koperasi yang bergerak di sektor pertanian namun juga mencakup kegiatan perekonomian desa lainnya. Tujuan Koperasi Unit Desa yaitu memajukan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya serta ikut membangun tatanan perekonomian nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, adil, dan makmur berlandaskan Pancasila Undang-Undang Dasar 1945. Koperasi Unit Desa memiliki peranan yang penting kepada para anggota. Koperasi Unit Desa merupakan bentuk organisasi ekonomi yang dipilih oleh masyarakat guna mempertingkat taraf kesejahteraan anggotanya dan masyarakat.

### 2.3 Hipotesis

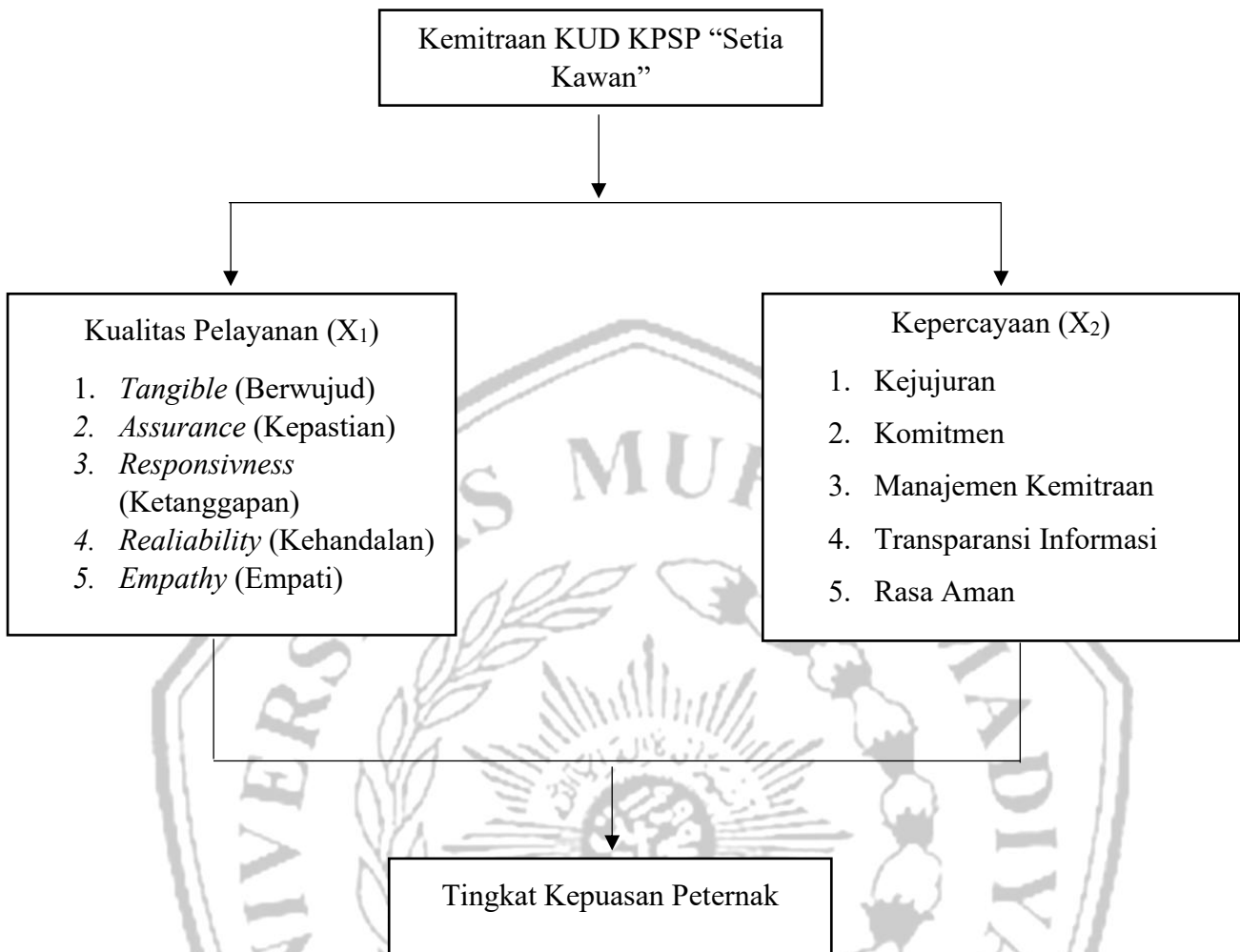
Hipotesis adalah suatu pernyataan sementara atau dugaan yang paling memungkinkan untuk dicari kebenarannya. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Diduga kualitas pelayanan dan kepercayaan yang diberikan oleh KUD KPSP “Setia Kawan” berpengaruh terhadap kepuasan peternak sapi perah Nongkojajar
2. Diduga pola kemitraan yang terbentuk oleh KUD KPSP “Setia Kawan” dengan peternak sapi perah berbentuk kerjasama operasional agribisnis (KOA)

### 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan teori yang telah dibahas dan didukung penelitian terdahulu, bagaimana KUD KPSP “Setia Kawan” memberikan kepuasan terhadap peternak sapi Nongkojajar selama kemitraan berjalan. Penelitian diawali dengan mengidentifikasi tingkat kepuasan peternak sapi perah dalam bermitra dan pola kemitraan yang diterapkan dalam menjalankan kemitraan. Penelitian menganalisis mengenai tentang kepuasan peternak sapi perah dalam bermitra dan pola kemitraan yang diterapkan.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka terdiri variabel yaitu  $X_1$  (kualitas pelayanan) dan  $X_2$  (kepercayaan), variabel Y yakni (tingkat kepuasan peternak sapi perah). Kualitas pelayanan diukur dengan indikator yaitu, *Tangible*, *assurance*, *responsive*, *reliability*, dan *Emphaty*. Kepercayaan dapat diukur dengan indikator berupa kejujuran, komitmen, manajemen kemitraan, transparansi informasi, dan rasa aman. Adapun bagan alur kerangka pemikiran.



Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran