

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi di Indonesia yang saat ini sudah memasuki fase revolusi industri 4.0 yang mampu membawa dampak besar bagi dunia industri dan mampu mengubah perilaku dari masyarakat itu sendiri. Hal ini ditandai dengan pesatnya pertumbuhan di bidang teknologi dan informasi.<sup>2</sup> Persaingan dunia yang semakin ketat disertai dengan perkembangan dunia dalam bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) yang semakin maju, mau tidak mau menuntut para pelaku bisnis untuk beradaptasi sesuai dengan tuntutan.<sup>3</sup> Ketatnya persaingan dalam dunia bisnis membuat para pelaku bisnis harus mampu menyusun strategi bisnis dengan tepat agar bisa memaksimalkan kinerja perusahaannya dan tentunya keberlangsungan usahanya.

Ditambah lagi dengan adanya pandemi Covid-19 yang menyebabkan perekonomian dunia menjadi menurun, tak terkecuali di Indonesia. Tak sedikit perusahaan yang gulung tikar akibat pandemi ini. Kebijakan pemerintah seperti *social distancing*, *physical distancing* dan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) menyebabkan perusahaan tidak bisa beroperasi seperti sebelumnya

---

<sup>2</sup> Toni Bramantoro, *Kehadiran Revolusi Industri 4.0 Ditandai Dengan Otomatisasi dan Digitalisasi Kata Budi Karya Sumadi*, Tribunnews.com (Tribunnews, 4 April, 2019), <https://www.tribunnews.com/metropolitan/2019/04/05/kehadiran-revolusi-industri-40-ditandai-dengan-otomatisasi-dan-digitalisasikata-budi-karya-sumadi>, Diakses pada 20 Januari 2021, Pukul 09.30 WIB.

<sup>3</sup> Artikel HR, *Menjadi pemimpin yang Sukses di Era Revolusi Industri 4.0*, (Proxsis Group, 22 Agustus 2019) [Menjadi Pemimpin yang Sukses di Era Revolusi Industri 4.0 - PROXSISGROUP](#), Diakses pada 06 Februari 2021, Pukul 22.35 WIB.

yang berimbas pada PHK secara besar-besaran. Hal ini menyebabkan para pelaku bisnis berfikir keras agar mampu berinovasi dalam upaya mengembangkan bisnis mereka. Karena semakin besar peluang dalam bisnis tersebut, persaingan tentu akan semakin meningkat, karena banyaknya pelaku bisnis yang tertarik untuk masuk ke pasar yang sama. Tentunya pelaku bisnis harus memiliki ciri pembeda agar tetap mampu bersaing di pasar.

Kualitas pelayanan menjadi satu hal yang sangat penting dalam berbisnis. Kualitas layanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan konsumen dan layanan yang dirasakan. Tak jarang konsumen akan memilih perusahaan yang memberikan pelayanan yang lebih baik meskipun harga yang ditawarkan sedikit lebih mahal. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada para konsumennya. Suatu layanan yang dikatakan berkualitas apabila suatu perusahaan mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan atau konsumen.

Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, semakin tinggi pula peluang untuk menggunakan jasanya kembali atau peluang membeli produk kembali semakin tinggi. Sebaliknya, apabila pelayanan tidak mampu memenuhi keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan maka ketidakpuasan pelanggan yang tercipta. Jika pelanggan merasa tidak puas peluang pelanggan membeli atau menggunakan jasa kita kembali menjadi semakin kecil. Layanan terbaik adalah melayani dengan tepat dan memuaskan setiap saat dan bersikap sopan, ramah, membantu dan profesional. Mempertimbangkan bahwa kualitas

memiliki makna yang memuaskan bagi mereka yang dilayani baik secara internal maupun eksternal, dalam arti optimal untuk memenuhi tuntutan atau persyaratan pelanggan masyarakat.<sup>4</sup>

Selain kualitas pelayanan, fasilitas juga menjadi faktor penting bagi konsumen dalam memilih suatu produk atau jasa. Fasilitas merupakan sarana yang bertujuan untuk mempermudah konsumen dalam melakukan aktifitasnya. Semakin baik fasilitas yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pada konsumen, yang mengakibatkan meningkatnya peluang konsumen untuk membeli produk atau menggunakan jasa kita. Sebaliknya, apabila fasilitas yang ditawarkan buruk, tingkat kepuasan konsumen menjadi rendah dan keputusan konsumen dalam membeli produk atau menggunakan jasa kita juga semakin rendah.<sup>5</sup>

Yang tak kalah penting dari kedua hal diatas adalah harga. Harga menjadi pemeran yang sangat penting agar terjadi transaksi antara produsen dengan konsumennya. Perusahaan akan melakukan strategi penetapan harga yang terbaik sehingga mampu memuaskan konsumennya. Strategi penetapan harga yang digunakan oleh perusahaan berbeda-beda, pada umumnya berdasarkan pada jenis produknya, produk baru atau produk yang sudah beredar, dan lain sebagainya.<sup>6</sup> Penetapan harga yang baik misalnya penetapan

---

<sup>4</sup> Lentera Bisnis, *Pengertian Kualitas Pelayanan*, (Lentera Bisnis, 2017), <https://www.lenterabisnis.com/pengertian-kualitas-pelayanan/>, Diakses pada 06 Februari 2021, Pukul 13.35 WIB.

<sup>5</sup> Hapsawati et.al, *Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menginap di Grand Q Hotel Kota Gorontalo*. Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis. Vol. 2, No. 2, Februari 2020. ISSN (Online) 2621-3230, hal. 61.

<sup>6</sup> Sugi Priharto, *Mengetahui Pentingnya Penetapan Harga Secara Lengkap Bagi Bisnis*, (Accurate Online, March 15, 2020), <https://accurate.id/marketing-manajemen/mengetahui-pentingnya-penetapan-harga-bagi-bisnis/>, Diakses pada 07 Februari 2021, Pukul 08.35 WIB.

harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan, sesuai dengan biaya yang digunakan dalam produksi ditambah dengan tingkat laba yang diinginkan, melihat penetapan harga dari perusahaan lain yang sejenis, dan lain-lain.

Ketatnya persaingan bisnis membuat para pelaku bisnis mengerahkan segala daya dan upaya agar bisnisnya mampu bertahan sehingga mampu mencukupi kebutuhannya. Tak jarang para pelaku bisnis menghalalkan segala cara untuk mewujudkan hal tersebut. Misalnya saja sekarang ini banyak kita jumpai penipuan-penipuan khususnya pada penjualan online. Mereka menjual produk yang sebenarnya tidak ada atau produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas aslinya, dan lain-lain. Selain itu ada juga kegiatan monopoli dan persaingan tidak sehat.

Contohnya saja seperti yang dilakukan oleh PT Florisa Nusa Persada (FNP) dengan produknya yaitu Pop Ice. Dalam hal ini, FNP melanggar Pasal 19 huruf a dan huruf b serta Pasal 25 ayat (1) huruf a dan huruf c atas Undang-Undang Nomor 5 tahun 2009 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha tidak Sehat (UU Monopoli) yang mengakibatkan FNP harus membayar denda sebesar 11 Miliar. FNP menerapkan strategi pemasaran dengan tema *Pop Ice the Real Ice Blender*, namun dalam kenyataannya, ada pemberian insentif kepada para distributor, pedagang eceran, dan di kios-kios minuman.

Contoh kegiatannya yaitu dengan memberikan 1 box pop ice di bulan pertama, dua kaos pop ice di bulan ke dua dan 1 unit blender di bulan ketiga. Insentif tersebut diberikan jika pedagang memenuhi syarat yang diberikan FNP.

Syarat tersebut diantaranya yaitu tidak boleh menjual atau memajang produk selain pop ice. Bukti lain yaitu apabila pedagang memajang produk selain pop ice, maka pihak FNP akan mengganti setiap 1 renteng produk lain dengan 2 renteng produk pop ice. Hal ini menyebabkan terhambatnya proses pemasaran produk lain yang sejenis, seperti Milkjuss, S'café dan lain-lain. Terlebih posisi FNP mendominasi di bidang tersebut yaitu sebesar 90.09 % sampai 94, 3 %.<sup>7</sup>

Sama halnya dengan bisnis-bisnis yang lain, kelompok usaha tenak sapi perah juga mengalami persaingan yang ketat. Saat ini banyak bermunculan kelompok-kelompok usaha ternak sapi perah dengan keunggulannya sendiri-sendiri. Perbedaan bisnis ini dengan bisnis yang lain terletak pada kegiatan bisnisnya yang sama yaitu penampungan susu sapi, produknya juga sama yaitu susu dengan standar harga yang sudah ditetapkan. Hal inilah yang menyebabkan bisnis ini berbeda dengan bisnis yang lain. Misalnya dalam bisnis makanan, dengan bahan-bahan baku yang sama mereka bisa membuat satu bahan menjadi berbagai macam produk yang berbeda, sedangkan dalam usaha ternak sapi perah, mereka hanya membeli susu dari para peternak kemudian menyetorkannya kepada Industri pengolahan susu (IPS) seperti Nestle, Frisian Flag dan lain sebagainya.

Usaha peternakan sapi perah di Indonesia sebagian besar dikembangkan oleh peternakan secara tradisional di daerah-daerah. Tetapi seiring dengan perkembangan IPTEK, para peternak sudah banyak yang

---

<sup>7</sup> Notodinary Blogger, *Contoh Kasus Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat*, Online dalam [Notodinaryblogger » Contoh Kasus Monopoli dan Persaingan Tidak Sehat](#), diakses pada 19 Januari 2020, Pukul 22.41 WIB.

beralih menggunakan alat-alat yang cukup modern. Misalnya saat ini para peternak khususnya yang memiliki jumlah sapi yang lumayan banyak sudah mulai menggunakan mesin pemerah susu. Di Indonesia sendiri, terdapat beberapa daerah yang menjadi sentra penghasil susu sapi perah, diantaranya yaitu di Jawa Timur yang menyumbang 32 % dari populasi sapi di Indonesia. Selain itu ada juga di daerah lain seperti di Boyolali, Lembang, Pangalengan, Pasuruan, Pujon, Kuningan, dan masih banyak lagi.

**Tabel 1.1**  
**Produksi Susu Sapi Perah di Jawa Timur Tahun 2017 (kg)**

No.	Kabupaten/Kota	Sapi Perah	No.	Kabupaten/Kota	Sapi Perah
1	Pacitan	397.860	20	Magetan	568.232
2	Ponorogo	4.655.203	21	Ngawi	74.202
3	Trenggalek	9.609.168	22	Bojonegoro	46.042
4	Tulungagung	49.510.354	23	Tuban	173.789
5	Blitar	34.313.406	24	Lamongan	47.353
6	Kediri	19.852.959	25	Gresik	986.106
7	Malang	141.954.288	26	Bangkalan	39.054
8	Lumajang	9.773.193	27	Sampang	-
9	Jember	2.981.752	28	Pamekasan	10.992
10	Banyuwangi	1.673.452	29	Sumenep	-
11	Bondowoso	39.054	30	Kota Kediri	220.654
12	Situbondo	429.591	31	Kota Blitar	546.360
13	Probolinggo	11.781.531	32	Kota Malang	232.704
14	Pasuruan	160.824.184	33	Kota Probolinggo	449.182
15	Sidoarjo	7.742.400	34	Kota Pasuruan	25.028
16	Mojokerto	6.240.784	35	Kota Mojokerto	-
17	Jombang	9.040.936	36	Kota Madiun	41.006
18	Nganjuk	5.858	37	Kota Surabaya	931.472
19	Madiun	363.026	38	Kota Batu	23.334.598
<b>Jawa Timur</b>					<b>498.915.773</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2017

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, bahwasanya dalam usaha peternakan sapi perah ini jenis kegiatan usahanya adalah sama yaitu membeli

susu dari peternak. Jika dalam bidang bisnis yang lain, cara menarik minat konsumen untuk membeli produk bisa dengan berbagai macam cara, seperti meningkatkan kualitas produk, diversifikasi produk, harga yang bersaing, Kualitas pelayanan dan lain sebagainya. Akan tetapi dalam bisnis ternak sapi perah berbeda, jika mereka ingin menarik minat Peternak untuk bergabung di perusahaan mereka, cara yang bisa dilakukan yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, fasilitas yang lebih lengkap, dan tentunya harga yang bersaing.

Ketiga variabel diatas merupakan variabel yang sangat penting, karena bisa menjadi faktor pembeda antara kelompok usaha peternak sapi perah yang lain guna menarik lebih banyak anggota atau peternak. Ketiga variabel diatas kerap kali menjadi faktor penentu atau yang menjadi pertimbangan mereka dalam memilih kelompok usaha ternak sapi perah yang akan mereka pilih untuk membeli produk susu mereka. Karena banyaknya kelompok usaha peternak sapi perah, para peternak harus mampu memilih kelompok ternak sapi perah mana yang nantinya akan memberikan keuntungan yang lebih banyak baik dari segi harga maupun kemudahan-kemudahan yang lainnya.

Dalam bisnis ini, harga susu sudah memiliki standar harga atau harga dasar sendiri. Untuk saat ini, kisaran harga susu sapi berada pada kisaran harga Rp 5.000 sampai dengan Rp 5.500 per liter nya. Harga ini sudah jauh lebih tinggi dibandingkan pada tahun 2016 ke bawah yaitu berkisar Rp 4.000 sampai Rp 4.500 per liter nya. Harga ini masih sangat jauh berbeda jika dibandingkan dengan negara lain, seperti di China dengan harga Rp 7.330 per liter dan

Vietnam dengan harga Rp 8.172 per liter. Hal ini disebabkan karena struktur pasar yang tidak berkembang, menyebabkan rendahnya nilai tukar peternak.<sup>8</sup>

Rendahnya tingkat harga SSDN dibandingkan dengan negara lain disebabkan oleh kualitas susu itu sendiri. Jika dibandingkan dengan luar negeri, kualitas susu di Indonesia masih tergolong rendah. Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Susatyo Nugroho, Darminto Pudjotomo, dan Terzi Khoirina Tifani dengan judul penelitian “Analisa Penyebab Penurunan Daya Saing Produk Susu Sapi Dalam Negeri Terhadap Susu Sapi Impor Pada Industri Pengolahan Susu (Ips) Dengan Metode *Fault Tree Analysis* (Fta) dan *Barrier Analysis*”. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa dari hasil pengujian mutu susu, susu lokal memiliki sifat fisik, kimia dan biologi yang tidak sesuai dengan standar milk CODECS, yaitu standar kelayakan makanan dan minuman yang dipakai dunia.

Permasalahan yang sering timbul pada susu lokal yaitu susu yang sering pecah, berbau, berwarna, dan kotor yang biasanya terjadi pada pasca panen. Selain itu, susu lokal terhitung lebih encer, dengan kadar lemak tinggi, dan kandungan mikroorganisme yang jauh melebihi standar CODECS. Dibawah

---

<sup>8</sup> Pramdia Arhando Julianto, *Ini Cara Pemerintah Tingkatkan Produksi Susu Nasional*, (Jakarta. kompas.com. 2017), Online, dalam <https://money.kompas.com/read/2017/01/08/100000926/ini.cara.pemerintah.tingkatkan.produksi.susu.nasional?page=2>, diakses pada 20 September 2019, Pukul 21.00 WIB.

ini adalah perbandingan standar susu CODECS dan rata-rata produk susu Indonesia.<sup>9</sup>

**Tabel 1.2**  
**Perbandingan Standar Susu CODECS dan Rata-Rata Produk Susu Indonesia**

Parameter	Syarat Standar Codec	Rata-rata di Indonesia
Berat jenis	Min. 1,028	1,025
Protein	2,7%	3,5 %
Lemak	3 %	4,2 %
Bakteri Susu	1.000.000/ml	3.000.000/ml

Rendahnya harga Susu Segar Dalam Negeri (SSDN) ditingkat peternakan menjadi penyebab utama keengganan para peternak memelihara sapi perah. Harga SSDN tidak mampu menutupi biaya operasional untuk pemeliharaan sapi perah, terutama untuk kebutuhan pakannya. Harga dasar (*floor price*) minimal yang dibutuhkan peternak sapi perah adalah berkisar Rp 6.500 sampai dengan Rp 7.500 per literanya. Dengan penetapan standar harga ideal di tingkat Peternak, diharapkan mampu membawa pada pemenuhan pencapaian target swasembada susu nasional. Hal inilah yang menyebabkan rendahnya tingkat produksi SSDN di Indonesia, yang mengakibatkan pemerintah harus mengimpor susu dari negara lain guna memenuhi tingkat konsumsi SSDN di dalam Negeri.<sup>10</sup>

<sup>9</sup> Susatyo Nugroho, Darminto Pudjotomo, dan Terzi Khoirina Tifani, *Analisa Penyebab Penurunan Daya Saing Produk Susu Sapi Dalam Negeri Terhadap Susu Sapi Impor pada Industri Pengolahan Susu (IPS) dengan Metode Fault Tree Analysis (FTA) dan Barrier Analysis*”, Jurnal J@TI Undip, Vol. VI, No. 2, Mei 2011, hal. 72.

<sup>10</sup> Edy Sujatmiko, *Pemerintah Siapkan Aturan Harga Susu Segar*, Antara News (ANTARA, January 7, 2017), <https://www.antaraneews.com/berita/605324/pemerintah-siapkan-aturan-harga-susu-segar>, diakses pada 22 Januari 2020, Pukul 00.56 WIB.

Dedi Setiadi (Ketua Koperasi Peternak dan Susu Bandung Utara (KSBU) menjelaskan bahwa rendahnya tingkat produksi susu dalam Negeri disebabkan oleh dua hal, yaitu terbatasnya lahan peternakan dan kesalahan teknik dalam beternak. Mayoritas peternak di Indonesia masih menggunakan cara yang sederhana dan manual sehingga produksi susu tidak maksimal. Salah satu alasan kenapa produksi susu di luar negeri jauh lebih maksimal yaitu karena teknik yang mereka gunakan sudah modern dengan fasilitas pemerahan susu otomatis disertai dengan kandang yang luas. Dengan begitu, sapi akan merasa nyaman dan terhindar dari stres sehingga produksi susunya akan lebih maksimal.<sup>11</sup>

Kualitas susu di Jawa Timur menempati peringkat susu terbaik nasional yang berada di grade 1 dengan angka kuman atau *Total Plate Count* (TPC) dalam susu tersebut dibawah 1 juta/ml. Oleh sebab itu, pemerintah meminta kepada peternak sapi perah untuk terus berupaya meningkatkan produksi susunya. Upaya tersebut dilakukan dengan meningkatkan populasi sapi perah di Indonesia dengan melakukan kerjasama dengan BBIB (Balai Besar Inseminasi Buatan) Singosari. Selain itu, pemerintah mengadakan kegiatan kerjasama antara industri pengolahan susu (IPS) dengan para peternak sapi perah secara terintegrasi yang diharapkan mampu meningkatkan kuantitas dan

---

<sup>11</sup> Vania Rossa dan Firsta Nadia, *Peternak Sapi Perah di Indonesia Masih Gunakan Teknik Sederhana*. Online dalam <https://www.google.com/amp/s/amp.suara.com/lifestyle/2018/12/11/200000/peternak-sapi-perah-di-indonesia-masih-gunakan-teknik-sederhana>, diakses pada 22 September 2019 pukul 20.30WIB.

kualitas SSDN. Kegiatan ini diharapkan bisa memenuhi suplai bahan baku susu segar di dalam negeri dengan target kenaikan sebesar 42 % pada tahun 2021.<sup>12</sup>

Salah satu contoh kerja sama antara IPS dengan para peternak sapi perah yaitu seperti yang dilakukan oleh Frisian Flag. Program kemitraan Frisian Flag Indonesia (FFI) dengan peternak lokal yang dinamakan *Farmer 2 Farmer* (F2F). Program ini sudah dilaksanakan sejak tahun 2013 di beberapa daerah seperti Pangalengan, Lembang, Pasuruan, Blitar, Tulungagung. Program ini memberikan pelatihan dan pendampingan tentang bagaimana tata cara menerapkan praktik peternakan sapi perah yang baik. Mulai dari perbaikan kandang hingga bagaimana cara pemberian pakan sapi yang baik. Dalam pelatihan ini, Frisian Flag Indonesia mendatangkan narasumber dari Belanda yang sebelumnya telah sukses menjadi peternak sapi perah untuk melatih sapi perah lokal.

Dari hasil pelatihan tersebut, rata-rata produksi susu sapi meningkat sebesar 10-20 %. Misalnya, peternak A mengubah sistem kandangnya, salah satu yang di ubah adalah tempat makan dan minum yang tadinya di biarkan tinggi sekarang diubah menjadi pendek. Kenapa bisa seperti itu? Menurut penelitian, sapi yang dibiarkan makan di ladang yaitu dengan membungkukkan kepalanya dianggap lebih bagus untuk menghasilkan susu yang lebih banyak. Jadi tempat makan sapi dibuat pendek supaya sapi makannya nunduk seperti

---

<sup>12</sup> Andi Hartik, JATIM Sumbang 52 Persen Kebutuhan Susu Nasional, (Malang: Kompas.com, 2017), Online dalam <https://money.kompas.com/read/2017/03/03/125746726/jatim.sumbang.52.persen.kebutuhan.susu.nasional?page=all> dan Pramdia Arhando Julianto, *Pemerintah Dorong Kemitraan Peternak dan Industri Susu*, (Jakarta: Kompas.com. 2017), Online dalam <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/09/23/050000026/pemerintah-dorong-kemitraan-peternak-dan-industri-susu>, diakses pada 21 September 2019, Pukul 21.15 WIB.

sedang makan di ladang. Dengan cara ini, terbukti bahwa produksi meningkat dari yang sebelumnya 9 liter per hari sekarang menjadi 15 liter per hari. Kenaikan tersebut berbeda-beda tergantung bagaimana Peternak menerapkan ilmu yang mereka dapatkan selama proses pelatihan.<sup>13</sup>

Salah satu Peternak yang tergabung dalam program F2F ini adalah Mita Khopiyah, warga Desa Penjor, Kecamatan Pagerwojo, Tulungagung. Mita merupakan Peternak binaan Frisian Flag Indonesia (FFI) yang bergabung pada tahun 2018 melalui Koperasi Bangun Lestari. Pada tahun 2019, Mita terpilih bersama empat peternak lainnya untuk mendapatkan berbagai macam pelatihan secara langsung di Belanda. Kegiatan pelatihan berlangsung selama dua pekan. Di sana, Mita diajarkan manajemen kandang serta sistem pemeliharaan dengan standar “*Good Farming Practices For Animal Production Food Safety*” yang ditetapkan oleh FAO. Standar penilaian keberhasilan usaha peternakan sapi perah menurut FAO terdiri dari beberapa aspek teknis antara lain: aspek pembibitan dan reproduksi, pakan dan air minum, pengelolaan, kandang dan peralatan, kesehatan dan kesejahteraan ternak.<sup>14</sup>

Contoh lain dari kerja sama antara IPS dengan para peternak sapi perah yaitu seperti yang dilakukan oleh Nestle dengan CV. Pandawa Agung Milk. Kegiatan kerja sama tersebut akan dijelaskan dalam tabel berikut ini:

---

<sup>13</sup> Achmad Fauzi, *Program Kemitraan Berhasil Tingkatkan Produksi Susu Peternak Sapi*, (Pasuruan: Kompas.com, 2018), Online dalam <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/02/28/194500126/program-kemitraan-berhasil-tingkatkan-produksi-susu-peternak-sapi>, diakses pada 20 September 2019, Pukul 21.00 WIB.

<sup>14</sup> Dian Kurniawan, *Cerita Peternak Sapi Tulungagung Dapat Pelatihan di Belanda*, Online dalam [Cerita Peternak Sapi Tulungagung Dapat Pelatihan di Belanda - Surabaya Liputan6.com](http://Cerita.Peternak.Sapi.Tulungagung.Dapat.Pelatihan.di.Belanda-Surabaya.Liputan6.com), diakses pada 22 Januari 2021, Pukul 11.05 WIB.

**Tabel 1.3**  
**Program Kerjasama PT. Nestle bersama CV. Pandawa Agung Milk**

No.	Jenis Kerja Sama
1.	Program <i>water ad libitum</i> (palungan) otomatis dibantu subsidi @ kandang Rp. 400.000,- bisa dibangun sendiri atau dibangunkan oleh lembaga.
2.	Program pengembangan bibit rumput.
3.	Subsidi pembangunan pipa slurry (pipa kotoran sapi untuk pupuk lahan rumput) dibantu subsidi @kandang Rp. 500.000,-.
4.	Program subsidi kipas besar @ Rp. 350.000,- kipas kecil Rp. 150.000,- per @kandang.
5.	Program drum tempat penyimpanan rumput minimal pembelian 10 drum diberikan subsidi @kandang Rp. 500.000,-.
6.	Subsidi pembelian mesin pemerah susu standar @kandang Rp. 3.000.000,-.
7.	Subsidi kandang lepas (plegungan) sesuai standar @ Rp. 800.000,-.

Di Kabupaten Tulungagung, daerah penghasil susu sapi berada di Kecamatan Sendang, Pagerwojo, Kalidawir, Rejotangan, Ngunut, Sumbergempol, Kedungwaru, Kauman, dan Gondang. Berliter-liter susu mampu disetorkan kepada industri pengolahan susu (IPS) seperti Nestle dan Frision Flag setiap harinya. Berikut ini adalah data jumlah sapi perah di Kabupaten Tulungagung.

**Tabel 1.4**  
**Ternak Sapi Perah di Kabupaten Tulungagung pada Tahun 2018**

No.	Kecamatan	Sapi Perah
1	Kalidawir	11
2	Rejotangan	2.021
3	Ngunut	259
4	Sumbergempol	186
5	Kedungwaru	48
6	Kauman	24
7	Gondang	42
8	Pagerwojo	9.700
9	Sendang	12.191
<b>Tulungagung</b>		<b>24.482</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2018

Di Kecamatan Pagerwojo, mayoritas masyarakatnya adalah peternak sapi perah. Menurut data tahun 2016, dari sebelas desa di Kecamatan Pagerwojo hanya 2 desa yang masyarakatnya bukan peternak sapi perah, yaitu Desa Wonorejo dan Desa Kedungcangkring. Berikut adalah data peternak di Kecamatan Pagerwojo.

**Tabel 1.5**  
**Ternak Ternak Sapi Perah di Kecamatan Pagerwojo Tahun 2016**

No.	Desa	Sapi Perah	
		Peternak	Ternak
1	Wonorejo	-	-
2	Kedungcangkring	-	-
3	Mulyosari	217	651
4	Segawe	407	1 102
5	Penjor	645	1 831
6	Samar	441	1 414
7	Sidomulyo	246	749
8	Kradinan	365	1 218
9	Pagerwojo	107	475
10	Gondang Gunung	241	981
11	Gambiran	321	1 166
<b>Jumlah</b>		<b>2 990</b>	<b>9 587</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2017

Susu sapi ini diperah 2 kali dalam sehari, yaitu pada pagi dan sore hari. Karena susu merupakan media yang baik bagi pertumbuhan mikroba yang menyababkans susu mudah rusak apabila penanganannya kurang baik. Hal inilah yang menyebabkan masa simpan susu menjadi relatif singkat. Sebelum susu disetorkan kepada IPS, susu diolah terlebih dahulu oleh koperasi susu dengan cara mengawetkan untuk memperpanjang masa simpan dengan cara pengolahan. Sehingga susus tidak mudah basi. Susu-susu inilah yang nantinya akan diolah oleh IPS menjadi berbagai jenis produk, misalnya diolah menjadi

produk minuman, susu kental manis, susu bubuk, yoghurt, keju, mentega, es krim dan lain jenis makanan dan minuman lainnya.

Usaha peternakan sapi perah di Indonesia sebagian besar dikembangkan oleh peternakan tradisional dan jarang yang berkembang menjadi perusahaan. Salah satu wadah organisasi yang berhubungan langsung dengan usaha pengembangan usaha sapi perah adalah koperasi susu di daerah sentra usaha peternakan sapi perah. Di Jawa Timur sendiri, mayoritas usaha peternakan sapi perah dikelola dalam bentuk koperasi. Koperasi ini berperan dalam meningkatkan kesejahteraan anggota, mempertahankan kelangsungan usaha, dan sebagai debitur modal untuk memperluas usaha. Koperasi bertindak sebagai mediator antara Peternak dengan IPS. Koperasi susu tersebut biasanya berupa KUD (Koperasi Unit Desa), KSU (Koperasi Serba Usaha) bahkan bisa berupa CV.

Eratnya hubungan antara koperasi susu dengan usaha ternak sapi perah menyebabkan pengembangan dalam usaha peternakan sapi perah sangat tergantung pada kemampuan koperasi susu dalam melaksanakan fungsinya. Penguatan koperasi susu menjadi satu potensi yang besar untuk mendorong pengembangan usaha peternakan sapi perah yang akan berdampak pada meningkatnya produksi susu nasional.<sup>15</sup> Di daerah-daerah yang menjadi sentra usaha peternakan sapi perah, banyak kita jumpai koperasi-koperasi susu yang

---

<sup>15</sup> Endah Santi Kreshadi, Hari Dwi Utami, dan Bambang Ali Nugroho, *Analisis Rasio profitabilitas pada Unit Penampungan Susu Di Koperasi "Agro Niaga"Kecamatan Jabung Kabupaten Malang* (Fakultas Peternakan Universitas Brawijaya), Online dalam [\(PDF\) ANALISIS RASIO PROFITABILITAS PADA UNIT PENAMPUNGAN SUSU DI KOPERASI "AGRO NIAGA" KECAMATAN JABUNG KABUPATEN MALANG | Ruffy Ruffy - Academia.edu](#), diakses pada 22 Januari 2021, Pukul 22.58 WIB.

membeli susu sapi segar dari para peternak. Terkadang kita bisa menjumpai lebih dari satu koperasi susu dalam satu desa. Hal ini biasa terjadi apabila usaha peternakan sapi perah di desa tersebut sudah berkembang. Tak jarang mereka saling bersaing untuk mendapatkan anggota yang lebih banyak.

Dalam usaha menarik lebih banyak anggota, koperasi-koperasi tersebut akan menawarkan berbagai macam kemudahan dan keuntungan yang akan diterima peternak apabila bergabung dengan koperasinya. Contohnya yaitu dengan memberikan kemudahan dalam pengajuan SP, memberikan pelayanan yang lebih baik, mendapatkan pakan yang berkualitas, harga yang bersaing, dan lain sebagainya. Oleh karena itu, para peternak diharapkan bisa memilih koperasi susu secara tepat, yang nantinya akan memberikan mereka lebih banyak kemudahan dan keuntungan sehingga bisa meningkatkan perekonomian mereka. Selain itu, koperasi susu diharapkan mampu memberikan kesejahteraan kepada para peternak dan bisa memberikan apa yang dibutuhkan oleh Peternak.

Salah satu kelompok usaha ternak sapi perah di Kecamatan Pagerwojo adalah CV. Pandawa Agung Milk yang ada di Desa Penjor. Kelompok usaha ternak sapi perah ini merupakan perusahaan penampungan susu yang cukup besar dengan omset perbulan mencapai 2,5 milyar dan mempunyai 550 peternak yang tersebar di Desa Penjor, Desa Segawe, dan juga di Dusun Sorjo. Perusahaan ini berdiri dengan membeli aset dari kelompok usaha ternak sapi perah bernama KUD Sri Wigati sebesar 450 juta dikarenakan mengalami kebangkrutan yang di sebabkan oleh internal perusahaan. Hal ini mengakibatkan

perusahaan kehilangan kepercayaan dari peternak dan kehilangan cukup banyak anggota pada saat itu. Dengan kepemimpinan yang baru, perusahaan sudah mulai bangkit dan mampu bersaing kembali dengan kelompok usaha ternak sapi perah yang lainnya.

Beberapa kelebihan yang membuat CV. Pandawa Agung Milk berbeda dengan koperasi susu lainnya adalah PAM memiliki Gedung pengolahan susu yang luas, selain itu PAM juga memiliki beberapa pos penampungan susu yang tersebar di beberapa tempat di Desa Penjor guna memudahkan proses penampungan susu. Akan tetapi, hal ini menyebabkan para peternak harus menyetorkan susunya kepos-pos yang telah disediakan, dimana hal ini cukup memakan waktu. Berbeda dengan koperasi susu yang lain, dimana susu diambil didepan rumah setiap harinya. Selanjutnya, kualitas susu di PAM terjamin kualitasnya, karena setiap hari susu di cek standar penerimaan susunya, seperti kandungan air, lemak, protein dan lainnya. Hal ini menyebabkan harga susu di PAM menjadi transparan. Kemudian PAM juga menyediakan tempat pencucian milkcan yang bersih dan memadai.

Selanjutnya, dalam proses penetapan harga susu, PAM menetapkan dengan harga yang transparan. PAM menetapkan harga susu sapi berdasarkan pada kualitasnya. Apabila Kualitas susu baik, maka harga susu juga tinggi. Komposisi susu sapi sangat beragam tergantung pada beberapa faktor antara lain bangsa sapi, tingkat laktasi, pakan, interval pemerahan, susu dan umur sapi. Angka rata-rata komposisi untuk semua kondisi dan jenis sapi adalah 87,1% kadar air, 3,9% lemak, 3,4 % protein, 4,8 % laktosa, 0,72% abu dan

beberapa vitamin yang larut dalam lemak seperti vitamin A, D, E dan K. Kemudian, kerapatan susu antara 1,0260 sampai 1,0329 pada suhu 20 derajat Celcius, pH susu segar berkisar antara 6, 6-6, 7.<sup>16</sup> Standar penerimaan susu segar di PAM yaitu BJ pagi minimal 23 dan BJ sore minimal 22 dengan suhu minimal 30 derajat celcius. Selain itu, dalam menetapkan harga susu, PAM melihat dari TS (*Total Solid*) dan juga TPC (*Total Plate Count*) dalam susu.

Pada kepemimpinan yang baru, perusahaan harus mengembalikan kepercayaan para peternak. Jika tidak maka perusahaan akan kehilangan lebih banyak lagi peternak yang akan memperburuk keadaan. Untuk mengembalikan kepercayaan peternak, perusahaan melakukan peningkatan pada kualitas pelayanan, menaikkan harga susu, meningkatkan kualitas pakan, dan memahami kebutuhan peternak, sehingga perusahaan bisa bertahan sampai saat ini. Dengan adanya masalah ini, CV. Pandawa Agung Milk memiliki PR yang besar untuk mengembalikan kepercayaan dari para peternak. Ditambah lagi dengan munculnya kelompok usaha peternak sapi perah lainnya yang tentunya hadir dengan kelebihanannya masing-masing. Langkah pertama yang bisa dilakukan koperasi susu yaitu dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, memberikan fasilitas yang memadai dan penetapan harga yang lebih baik.

Berdasarkan permasalahan yang timbul diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di CV Pandawa Agung Milk. Peneliti tertarik tentang bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif baik

---

<sup>16</sup> Sri Utami dan Abubakar, *Teknologi Pengolahan Susu*, (Bogor: Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Pascapanen Pertanian, 2009), hal. 1-2.

secara parsial (individu) maupun stimultan (bersama-sama) terhadap kepuasan peternak sapi perah. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang Diberikan CV Pandawa Agung Milk Terhadap Kepuasan Peternak Sapi Perah di Desa Penjor, Pagerwojo, Tulungagung.*”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan penulis, maka dapat di identifikasi sebagai berikut:

Semakin ketatnya dunia bisnis, baik makanan dan minuman, furnitur, pertanian, peternakan, dll, membuat pebisnis harus pandai-pandai menentukan strategi yang tepat untuk digunakan agar suatu bisnis bisa berjalan maksimal dan bisa terus bersaing di pasar yang dinamis. Untuk bisa bertahan, tentunya perusahaan harus menjaga kualitas produk, kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lain sebagainya. Jika tingkat kualitas yang kita berikan memuaskan para pelanggan, maka pelanggan akan percaya dengan perusahaan kita. Misalnya saja pada perusahaan penampungan susu sapi seperti KUD, KSU, CV yang jumlahnya cukup banyak dengan kegiatan yang serupa. Untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan lain maka perusahaan harus mempertimbangkan kualitas pelayanan, fasilitas dan tentunya harga.

Di Tulungagung ada beberapa daerah seperti di Kecamatan Pagerwojo dan Kecamatan Sendang yang mayoritas masyarakatnya adalah peternak sapi perah dengan banyak perusahaan penampungan susu baik yang sudah besar maupun yang baru berdiri. Dengan banyaknya perusahaan penampungan susu,

para peternak harus bisa memilih perusahaan yang memberikan lebih banyak kemudahan-kemudahan dan keuntungan yang lebih. Sehingga perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan, fasilitas dan harga agar bisa memenangkan persaingan seperti yang dijelaskan di atas.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung?
2. Apakah penyediaan fasilitas-fasilitas yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung?
3. Apakah penetapan harga susu sapi perah yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap kepuasan peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung.

2. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara penyediaan fasilitas yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap kepuasan peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung.
3. Untuk menguji apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap peternak sapi perah.
4. Untuk memberikan gambaran sejauh mana kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk secara bersama-sama mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap peternak sapi perah di Desa Penjor, Pagerwojo Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih pemikiran, pengetahuan, informasi dan manfaat dalam melakukan pengembangan usaha ternak sapi perah dengan memilih kelompok usaha ternak sapi perah, baik berupa CV, KUD, KSU dan sebagainya secara tepat, dilihat dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga susu sapi perah guna meningkatkan ekonomi masyarakat di Kecamatan Pagerwojo, khususnya di Desa Penjor.

##### 2. Kegunaan Praktis

###### a. Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai usaha ternak sapi perah. Selain itu, diharapkan mampu memberikan sumbangsih

dalam menambah perbendaharaan kepustakaan IAIN Tulungagung dalam bidang Ekonomi Syariah.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangsih pengetahuan, pemikiran, informasi yang nantinya dapat di gunakan untuk menguatkan, atau menjadi rujukan, referensi atau acuan untuk penelitian yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan tambahan ilmu dan informasi secara mendalam agar mampu memberikan manfaat dan menjadi tolak ukur dalam penerapan bisnis ke depannya.

d. Bagi CV Pandawa Agung Milk

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan masukan yang membangun, dan bisa mengintropeksi dari kesalahan atau ketidaktahuan guna membangun CV. Pandawa Agung Milk ini menjadi lebih baik dan maju.

e. Bagi Pelaku Usaha Peternakan Sapi Perah

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi pertimbangan dalam menentukan CV, KUD atau KSU yang kita percaya untuk memghimpun dan mengolah susu dengan standar kerja yang baik dilihat dari kualitas pelayanan, fasilitas, dan penetapan harga yang menguntungkan bagi peternak. Dengan begitu peternak dapat mengembangkan usaha sapi perahnya dengan baik. Khususnya

bagi pelaku usaha sapi perah di Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung. Mengingat banyak kasus atau permasalahan yang merugikan peternak akibat salah dalam memilih mitra kerja.

## **F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Variabel yang digunakan terdiri dari empat variabel, yaitu:
  - a. Variabel bebas: Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), Harga (X3) .
  - b. Satu variabel terikat yaitu: Y adalah Kepuasan Peternak Sapi Perah.
2. Keterbatasan
  - a. Karena adanya pandemi corona virus 2019 atau COVID-19 di Dunia termasuk di Indonesia dengan penerapan *socal distancing*, *physical distancing*, PSBB, (Pembatasan Sosial berskala Besar) isolasi dan karantina, yang menyebabkan terhambatnya proses pengumpulan data.
  - b. Metode pengumpulan data yang di gunakan yaitu wawancara, angket atau kuisisioner dan observasi, sehingga memakan waktu yang lama.
  - c. Penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap kepuasan peternak sapi perah.

## G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan persepsi mengenai judul skripsi, penulis menegaskan istilah-istilah yang terkait dengan judul skripsi yang di angkat.

### 1. Definisi Konseptual

- a. Kualitas pelayanan (X1) merupakan tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengendalian terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>17</sup>
- b. Fasilitas (X2) adalah semua hal yang dapat mempermudah pekerjaan; kemudahan.<sup>18</sup>
- c. Harga (X3) merupakan nilai (dalam bentuk mata uang) yang harus dibayarkan konsumen untuk membeli dan menikmati barang atau jasa.<sup>19</sup>
- d. Kepuasan peternak adalah perasaan senang yang diterima oleh peternak sapi perah sebagai bentuk tercapainya harapan peternak atas harapan yang ditujukan kepada CV. Pandawa Agung Milk. Indikator tercapainya kepuasan peternak adalah: kesesuaian *Product Quality* (pelayanan), kesesuaian *Product Features* (fasilitas) kesesuaian bakat, keahlian dan kehandalan, dan kesesuaian harga.
- e. Usaha peternakan adalah kegiatan usaha budidaya ternak untuk menghasilkan bahan pangan, bahan baku industry, dan

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 171.

<sup>18</sup> Wahyu Untara, *Kamus Bahasa Indonesia: Lengkap & Praktis Cet. 1*, (Yogyakarta: Indonesia Tera, 2013).

<sup>19</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*,.. hal.175.

kepentingan masyarakat lainnya di suatu tempat tertentu secara terus menerus.<sup>20</sup>

- f. Sapi perah adalah satu jenis sapi yang dapat diambil susunya untuk dikonsumsi manusia. Friesien Holstein (FH) adalah jenis sapi yang populer di Indonesia<sup>21</sup>.
- g. CV Pandawa Agung Milk adalah CV yang bekerja pada jasa penampungan susu segar yang berlokasi di Desa Penjor, Kecamatan Pagerwojo, Kabupaten Tulungagung.<sup>22</sup>

## 2. Definisi Operasional

Secara operasional, penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak yang ada di Desa Penjor, Pagerwojo, Tulungagung. Dalam penelitian ini, objek yang diteliti terdiri dari 3 variabel bebas atau *independent* dan 1 variabel terikat atau *dependent*. Dimana X1 adalah Kualitas Pelayanan, X2 adalah Fasilitas, X3 adalah Harga, dan Y adalah Kepuasan Peternak Sapi Perah. Kualitas pelayanan mencakup 5 hal, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *Empathy*. Fasilitas mencakup perlengkapan dan peralatan penunjang. Harga mencakup

---

<sup>20</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2013 Tentang Pemberdayaan Peternak, Online dalam [Microsoft Word - PP RI NO 6 TAHUN 2013 PEMBERDAYAAN PETERNAK \(pertanian.go.id\)](https://www.pertanian.go.id), Diakses pada 18 Maret 2021, Pukul 11.40 WIB.

<sup>21</sup> Staf Redaksi, *Mengenal Jenis-Jenis Sapi Perah*, (Online), dalam <https://alamtani.com/jenis-jenis-sapi-perah/>, diakses pada 16 Februari 2020, Pukul 10.30 WIB.

<sup>22</sup> CV PANDAWA AGUNG MILK adalah salah satu perusahaan di Kecamatan Pagerwojo yang bekerja pada bidang pengolahan susu sapi perah yang terletak di Desa Penjor.

kesesuaian harga dan daya saing harga. Terakhir yaitu Kepuasan Peternak mencakup kesesuaian *service quality*, kesesuaian fasilitas dan kesesuaian harga.

## **H. Sistematika Penulisa Skripsi**

Dalam mengarahkan penulisan skripsi ini agar lebih sistematis dan sesuai dengan pokok permasalahan, maka penulis perlu menyusun sistematika penulisan dengan baik, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami kandungan dari karya ilmiah ini. Dalam penulisan skripsi ini, disajikan 6 (enam) bab sistematika pembahasan dan dalam setiap bab nya terdapat sub bab sebagai perincian dari bab-bab yang telah di tetapkan. Sistematika pembahasan dapat dilihat sebagai berikut:

### **1. Bagian Awal**

Bagian awal terdiri dari Sampul Depan, Halaman Judul, Halaman Persetujuan Pembimbing, Halaman Pengesahan, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Kata Pengantar, Halaman Daftar Isi, Halaman Daftar Tabel, Halaman Daftar Gambar, Halaman Daftar Lampiran, Halaman Transliterasi dan Halaman Abstrak.

### **2. Bagian Isi**

Terdiri dari 6 (enam) bab, yaitu:

#### **a. BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran jelas mengenai isi dari skripsi yang akan di ajukan, hal ini berguna untuk para pembaca atau penulis untuk memahami dengan mudah dan jelas terhadap arah

pembahasan. Dalam bab ini, akan di paparkan hal-hal mengenai Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian, Penegasan Istilah dan Sistematika Perumusan Skripsi.

b. **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang penjabaran terkait diskripsi atau dasar teori, yang di gunakan dalam penelitian. Adapun teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah seperti, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk terhadap Kepuasan Peternak Sapi Perah dan Pengaruhnya terhadap perekonomian para peternak sapi perah. Penelitian terdahulu sebagai pembanding dan acuan dalam penelitian ini, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian di bagian akhir bab ini.

c. **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan hal-hal yang terkait dalam penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

d. **BAB IV: HASIL PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang analisis atau eksripsi data dan pembahasan yang menjelaskan apakah kualitas pelayanan,

fasilitas, dan harga yang diberikan CV. Pandawa Agung Milk dalam mengembangkan usaha ternak sapi perah berpengaruh terhadap kepuasan peternak sapi perah.

e. BAB V: PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini merupakan jawaban dari hipotesis yang di teliti, jumlah dari pembahasan ini sama dengan jumlah hipotesis yang di teliti.

f. BAB VI: PENUTUP

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil pembahasan, implikasi penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah di laksanakan.

3. Bagian Akhir

Dalam bagian ini terdiri dari daftar pustaka atau daftar rujukan dan daftar lampiran-lampiran.