

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Berdirinya UD Sumber Pangan**

Penelitian ini dilaksanakan di UD Sumber Pangan yang berada di Desa Geger, Kecamatan Sendang, Kabupaten Tulungagung. UD Sumber Pangan adalah perusahaan yang beroperasi dan bergerak dibidang pengepul dan penampung hasil sapi susu perah. UD Sumber pangan didirikan oleh enam orang yaitu:

- a. Bapak Semin.
- b. Bapak Surat.
- c. Bapak Parnu.
- d. Bapak Paini.
- e. Bapak Bejo dan
- f. Bapak Panut.

Berdirinya UD Sumber Pangan di latar belakang dengan beliau yang sejak tahun 90-an sudah menjadi peternak susu sapi perah dan kesehariannya bekerja hanya beternak sapi perah dan merumput. Sebelumnya ke-enam pendiri UD Sumber Pangan ini merupakan teman akrab dan masih bersaudara, suatu ketika salah satu dari mereka bercanda untuk mengajak mendirikan usaha penampungan susu yang kemudian menjadi ide bisnis yang tepat

karena mayoritas masyarakat Desa Geger yang berpenghasilan dari bertenak sapi perah, hal ini juga sebagai pendukung berdirinya usaha penampungan susu.

Asal muasal nama UD Sumber Pangan ini berasal dari ide Bapak Semin, Bapak Surat, Bapak Parnu, dan Bapak Panut, semula mereka bingung ingin memberikan nama apa untuk usahanya, setelah di fikirkan dengan matang-matang akhirnya mereka menemukan nama yang di kiranya cocok dan tepat untuk usahanya yaitu UD Sumber Pangan. Sumber Pangan yang artinya sumber kehidupan dimana nama ini di peroleh dari mata pencaharian utama yang bersumber dari sapi perah, di karenakan usaha mereka bergerak di bidang jasa pengepulan susu sapi perah. Jadi mereka memberikan nama itu karena susu sapi perah merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat Desa Geger.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Semin selaku pimpinan UD Sumber Pangan, beliau menjelaskan:

“UD Sumber Pangan berdiri sejak tahun 2010, awal mulanya usaha ini merupakan usaha yang tidak disengaja, usaha ini awalnya hanya sebagai bahan bercandaan oleh pak semin, pak surat dan pak parnu, kemudian pak semin mengajak rekan-rekannya untuk membangun usaha di bidang penampungan susu sapi perah, yang kemudian rekannya juga menyetujui akan hal tersebut, berdirilah UD Sumber Pangan pada tahun 2010 dan sudah berbadan hukum, untuk penyeteroran hasil susu dari peternak UD Sumber Pangan menjadi salah satu penyeteror hasil susu ke Blitar. Sampai saat ini jumlah peternaknya sudah mencapai 500 lebih, banyak peternak yang pindah setor susu di UD Sumber Pangan pada akhir tahun 2020, sekarang yang

menyetorkan hasil susu di UD Sumber Pangan berada di dua kecamatan yaitu Kecamatan Sendang dan Kecamatan Pagerwojo”.<sup>1</sup>

UD Sumber Pangan berdiri pada tahun 2010 dan bergerak di bidang penampung atau pengepul hasil susu sapi perah, UD Sumber Pangan saat ini sudah berbadan hukum. Pada awal mula berdirinya UD Sumber Pangan jumlah peternak yang menyetorkan hasil susu sapi perah masih sedikit hingga sekarang UD Sumber Pangan memiliki 520 peternak, pada akhir tahun 2020 jumlah penyeter yang masuk sebagai peternak di UD Sumber Pangan meningkat pesat.

**Tabel 4.1**

**Jumlah peternak dan alamat peternak UD Sumber Pangan**

No	Alamat	Jumlah Peternak
1.	Desa Geger, Kecamatan Sendang	312 peternak
2.	Desa Kedoyo, Kecamatan Sendang	55 peternak
3.	Desa Nglurup, Kecamatan Sendang	73 peternak
4.	Desa Gambiran, Kecamatan Pagerwojo	80 peternak

Menurut penjelasan dari Bapak Semin:

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), tanggal 04 Juni 2021, pukul 10.30 WIB.

“Saat ini jumlah susu yang disetorkan di UD Sumber Pangan per bulannya mencapai 570 ribu liter per bulan. dari 19 pos yang tersedia di Sendang 15 sisanya di Pagerwojo, masing-masing pos memperoleh 30 ribu liter. Dalam satu hari menyetorkan susu 2 kali pagi dan sore”.<sup>2</sup>

Jumlah setoran susu dan peternak setiap bulannya mencapai 570 ribu liter, peternak menyetorkan susu 2 kali dalam satu hari yaitu diwaktu pagi dan sore. UD Sumber Pangan menyediakan pos untuk memudahkan pengambilan susu dari peternak. Pos tersebut berada di 19 titik yang terletak di dua kecamatan yaitu di Kecamatan Sendang dan Pagerwojo, untuk Kecamatan Sendang terdapat 15 pos dan Pagerwojo 4 pos. Seiring dengan berjalanya waktu UD Sumber Pangan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang yang sama.

## **2. Visi, Misi UD Sumber Pangan**

- a. Visi: Menjadi organisasi yang bersih dan bagus. Terkemuka, terpercaya dan terdepan, serta menjadi koperasi yang maju dan mandiri dalam rangka mensejahterakan anggotanya.
- b. Misi:
  - 1) Memberikan layanan terbaik bagi peternak.
  - 2) Mengutamakan kepuasan peternak.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), Tanggal 04 Juni 2021, pukul 10.30 WIB.

- 3) Mengurangi tingkat pengangguran dan mensejahterakan masyarakat khususnya di Daerah sekitar lokasi UD Sumber Pangan.
- 4) Komitmen terhadap pelayanan peternak.

### 3. Struktur Organisasi UD Sumber Pangan

#### a. Struktur Organisasi

**Tabel 4.2**

**Kepengurusan**

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Semin	Desa Geger	Ketua
2.	Surat	Desa Geger	Sekretaris
3.	Parnu	Desa Geger	Bendahara
4.	Panut	Desa Geger	Koordinator
5.	Paini	Desa Geger	Anggota
6.	Bejo	Desa Geger	Angota

b. Tenaga kerja dalam UD Sumber Pangan

**Tabel 4.3**

**Tenaga Kerja**

No	Bagian	Jumlah
1.	Bagian Kantor	2 Orang
2.	Bagian produksi pakan ternak	12 Orang
3.	Bagian Penampung dan kuli	12 Orang
4.	Bagian medis	2 Orang
5.	Bagian Cooling	2 Orang

Tabel 4.3 tersebut merupakan keseluruhan karyawan atau tenaga kerja yang bekerja pada UD Sumber pangan yang mana setiap karyawan mempunyai tugasnya masing-masing sesuai dengan kemampuannya. Dapat di lihat dari table tersebut bahwa jumlah karyawan UD Sumber pangan sebanyak 30 karyawan.

**4. Hari dan Jam Kerja**

Waktu kerja di lakukan setiap hari mulai hari senin sampai hari minggu. Jam kerja yang di terapkan UD Sumber pangan mulai dari jam:

- a. Pagi jam 07.00-10.00 WIB dan sore jam 15.00-17.30 WIB untuk karyawan penampungan.
- b. Jam 09.00-14.00 WIB untuk karyawan kantor, karyawan bagian produksi pakan ternak dan karyawan pengiriman pakan ternak.
- c. Jam kerja untuk medis efisien tergantung panggilan dari peternak.

## **B. Temuan Penelitian**

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti di UD Sumber Pangan, peneliti memperoleh informasi bahwa salah satu strategi bisnis yang diterapkan di UD Sumber Pangan adalah strategi yang sudah dipikirkan secara matang dan sudah dipikirkan bagaimana dampak kedepannya bagi perusahaan. Ada banyak strategi bisnis yang bisa dilakukan oleh setiap perusahaan. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti di UD Sumber Pangan, peneliti memperoleh informasi bahwa salah satu strategi bisnis yang diterapkan di UD Sumber Pangan adalah harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas, penjelasannya sebagai berikut:

### **1. Strategi Harga di UD Sumber Pangan untuk Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Harga merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam dunia persaingan bisnis terutama dalam bidang jasa penampungan susu sapi perah. Harga adalah salah satu strategi perusahaan yang secara tidak langsung dapat

mempengaruhi meningkatnya kepuasan pelanggan. Dengan banyak sekali perusahaan yang bergerak di bidang penampungan susu yang ada di Kecamatan Sendang UD Sumber Pangan menetapkan harga yang pantas dan tidak merugikan bagi perusahaan dan peternaknya. Harga juga bisa menjadi penentu dan berpengaruh untuk meningkatnya kepuasan konsumen yang ikut bergabung dalam koperasi penampungan atau pengepul hasil susu sapi perah di UD Sumber Pangan.

Di ungkapkan oleh Bapak Surat:

“Penetapan harga beli susu pengaruh sekali mbak, kalau kita belinya terlalu rendah bisa-bisa peternak banyak yang pindah dan tidak puas, jadi harga beli kami harus sesuai dengan kualitas susu dan tepat, perusahaan kami menetapkan harga memang lebih tinggi dari lainnya mbak, karena banyak peternak yang pindah menyetorkan hasil susu sapi perah di UD Sumber Pangan salah satu faktornya ya karena harga beli kami berbeda dengan yang lain, bedanya sih tidak banyak Cuma 200 atau 300 rupiah saja, tapi kan itu juga lumayan buat peternak sendiri. Penetapan harga yang cukup tinggi ini juga sudah dipertimbangkan mbak sebelumnya agar tidak rugi dua-duanya, jadi bisa buat pelanggan puas dan kami juga tetap untung”<sup>3</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Semin:

“Kalau masalah harga kami memang cukup berani membeli dengan harga yang tinggi, tapi kan itu juga tergantung kualitas susu yang distorkan, pengecekan BJ ini kami lakukan satu minggu sekali mbak, BJ ini kan juga sebagai patokan harga, kalau BJ nya tinggi kami membelinya juga tinggi, kalau BJ rendah kami juga rendah per liternya jika susu kualitasnya baik kami beli 6000 ribu per liter, kalau kualitasnya tidak terlalu bagus kami beli 5500 rupiah per

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Surat selaku (Sekretaris UD Sumber Pangan), tanggal 05 Juni 2021, pukul 14.00

liter, dengan harga beli kami yang segitu, juga lebih tinggi dibandingkan yang lain”.<sup>4</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bapak Semin dan Bapak Surat peneliti memperoleh informasi bahwasannya pada UD Sumber Pangan menetapkan harga beli hasil susu sapi perah dari peternak dengan harga yang lebih unggul daripada perusahaan yang lainnya yang bergerak dibidang yang sama. Perbedaan harga yang selisihnya tidak terlalu banyak hanya berbeda 200 atau 300 rupiah saja, sudah membuat konsumen atau peternaknya merasakan kesenangan dan puas walaupun selisihnya sedikit akan tetapi dikalikan dengan jumlah setoran susu perliternya juga sangat sudah menguntungkan peternak. Jadi peternak sendiri juga harus mengusahakan kulaitas susu sapi bagus agar mendapat harga beli susu yang tinggi. Untuk harga beli susu sapi perah di UD Sumber Pangan yaitu:

**Tabel 4.4**

**Harga Susu Sapi**

Berat jenis tinggi	Berat jenis rendah
Rp. 6000/Liter	Rp. 5.500/Liter

Berat jenis atau yang biasa disebut dengan (BJ), merupakan penentu harga pada susu sapi perah, berat jenis. Standar (BJ) yang diberikan UD

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), Tanggal 04 Juni 2021, pukul 10.30 WIB.

Sumber Pangan yaitu 1.024. Pada UD Sumber Pangan. Pengecekan Berat Jenis dilakukan 4 kali dalam 1 bulan. Berat jenis ini dilakukan untuk mengetahui hasil apakah kualitas susu dari peternak tinggi atau rendah.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan peternak yang menyetorkan hasil susu sapi di UD Sumber Pangan. Peneliti melakukan wawancara ini dengan tujuan untuk mengetahui hal apa yang membuat peternak merasa puas mengenai strategi bisnis yang diterapkan oleh UD Sumber Pangan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan peternak UD Sumber Pangan:

Wawancara dengan Bapak Imam:

“Salah satu alasan saya bergabung di Sumber Pangan itu harga, karena harga beli mereka cukup tinggi disbanding dengan yang lain, walaupun harga beli susu itu dengan yang lain tidak terlalu banyak tapi saya merasa untung mbak, harga belinya saja mencapai 6000 itu sudah yang paling tinggi, harga segitukan juga dipengaruhi BJ susunya, jadi kami sebagai peternak juga harus mempertahankan kualitas susu sapi kami”<sup>5</sup>

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Sarti:

“Saya senang mbak Sumber Pangan kalau beli susu sapi saya harganya paling pas menurut saya, bedanya enggak terlalu banyak akan tetapi dikalikan banyaknya setoran susu kan juga banyak”<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara peneliti dengan peternak dapat disimpulkan bahwa peternak memberikan nilai dan testimoni yang positif terhadap harga

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Imam (Peternak UD Sumber Pangan), Tanggal 10 Juni, pukul 07.30 WIB.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Sarti (Peternak UD Sumber Pangan), Tanggal 10 Juni, pukul 07.00 WIB.

beli susu sapi UD Sumber Pangan yang dirasa sangat tepat dan tinggi oleh peternak, peternak menyadari jika harga beli itu tidak terlalu jauh dengan koperasi yang lain tapi dengan penetapan harga beli UD Sumber Pangan bisa membuat peternak puas.

## **2. Kualitas Pelayanan di UD Sumber Pangan untuk Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis pada UD Sumber Pangan, dimana pada sebuah bisnis kualitas pelayanan ini di gunakan untuk menambah tingkat kepuasan para konsumennya. UD Sumber Pangan menerapkan kualitas pelayanan dalam bisnisnya dan dilakukan dengan semaksimal mungkin dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kepuasan peternaknya. Cara tersebut antara lain:

### **a. Ramah**

Karyawan yang bekerja pada UD Sumber Pangan ramah, sopan dalam segi pelayanan, terutama pada kantor, dimana dikantor ini tempat yang cukup sering dikunjungi oleh peternak untuk meminta kebutuhan yang diperlukan oleh peternak.

Hal tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Semin:

“Seluruh karyawan baik yang bekerja di kantor, gudang, pengambilan susu, medis baik kuli kami wajibkan untuk selalu ramah jika bertemu dan melayani peternak, kalau ketemu di jalan ya

setidaknya nyapa atau bertanya kan juga menamah nilai postif bagi perusahaan, dalam pelayanan harus baik, sabar, apa yang diinginkan peternak kan beda-beda karyawan harus sabar melayani dan tetap ramah intinya mbak”<sup>7</sup>

Juga di ungkapkan oleh Bapak Surat :

“Pelayanan yang baik dan ramah kan itu suatu upaya perusahaan untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan harapan peternak merasa nyaman, terus setia tetap menjafi anggota UD Sumber Pangan, dan juga bisa membuat nama perusahaan baik ya”<sup>8</sup>

b. Kemudahan

Kemudahan ini yaitu kemudahan dalam meminta kebutuhan peternak dimana peternak tida dipersulit untuk meminta kebutuhan-kebutuhan mengenai pakan ternak dan lain sebagainya. Peternak hanya cukup mengkonfirmasi pada karyawan bagian kantor, setelah itu barang yang dibutuhkan peternak bisa diambil atau di antar.

Hal tersebut di ungkapkan oleh Bapak Semin:

“Selain pelayanan yang ramah kami juga memberikan akses yang mudah dan tidak terlalu rumit untuk peternak yang ingin atau membutuhkan sesuatu, peternak tidak perlu bingung gimana cara minta pakan ternak, mintanya gimana, syaratnya apa tidak perlu, kami memberi kemudahan agar peternak mudah mendapatkan kebutuhan apa yang diperlukan”<sup>9</sup>

Hal senada di ungkapkan juga oleh Bapak Surat:

“Untuk peternak yang mau atau sedang butuh kebutuhan pakan ternak, kebutuhan pokok atau yang lainnya cukup minta di karyawan kantor nanti karyawan kantor menulis apa saja yang dibutuhkan peternak ditulis di masukkan catatan terus peternak

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), Tanggal 04 Juni 2021, pukul 10.30 WIB.

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Surat selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), Tanggal 05 Juni 2021, pukul 14.00 WIB.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), Tanggal 04 Juni 2021, pukul 10.30 WIB

langsung bisa mengambil dan membawanya, jadi peternak tidak repot-repot harus gimana-gimana”<sup>10</sup>

c. Cekatan dan Tanggap

Karyawan UD Sumber Pangan dalam segi pelayanan sangat cekatan dimana, pada bagian produksi pakan ternak mereka sangat cepat dan tentunya tidak mengurangi kualitas pakan, mereka tidak ingin adanya keterlambatan dan ketersediaan pakan ternak tetap ada, sehingga para peternak tidak bingung dan tidak kehabisan stok pakan ternak.

Hal ini di ungkapkan oleh Bapak Semin:

“Semua karyawan saya tuntutan untuk cepat dalam mengerjakan sesuatu dan harus fokus, kalau ada pekerjaan diselesaikan tepat waktu, satu persatu dikerjakan dengan baik sesuai apa yang di minta peternak”<sup>11</sup>

Juga di ungkapkan oleh Bapak Surat:

“Dalam segi pelayanan kami menekankan agar pelayanan yang diberikan ini sempurna, cepat dalam bekerja salah satunya ketersediaan pakan ternak, pakan ternak ini diusahakan agar tidak kehabisan stok dan kualitasnya harus terjaga, karyawan harus tanggap berapa ton pakan yang dibutuhkan masing-masing peternak jangan samapi keliru mengirim dan jangan samapi kurang dari apa yang diminta peternak”<sup>12</sup>

d. Bisa diandalkan

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Surat selaku (Sekertaris UD Sumber Pangan). Tanggal 05 Juni 2021, pukul 14.00 WIB.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan), Tanggal 04 Juni 2021, pukul 10.30 WIB.

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Surat selaku (Sekertaris UD Sumber Pangan). tanggal 05 Juni 2021, pukul 14.00 WIB

Cara UD Sumber Pangan dalam memberikan layanan kepada peternak bisa diandalkan karena apa yang diminta dan dibutuhkan oleh peternak selalu tersedia dan tidak ada kecurangan, apa yang diterima sesuai dengan apa yang dibutuhkan, terutama dalam kebutuhan pakan ternak. Selain itu, UD Sumber Pangan sistem gaji atau biasa disebut dengan bayaran tepat waktu dan tidak pernah mundur, dimana bayaran pasti setiap tanggal 10. Dengan system gaji yang tidak pernah terlambat ini bisa di andalkan peternak untuk memenuhi kebutuhan lainnya, banyak koperasi susu biasanya pada saat gaji telat hingga 1 minggu, hal tersebut dapat membuat kecewa peternak.

Hal ini disampaikan oleh bapak semin:

“Kami sangat memprioritaskan kepuasan peternak mbak, jadi kami tidak ingin ada peternak yang complain atau merasa tidak puas dengan pelayanan kami, karyawan kami juga saya beri tahu agar ramah, sopan, dan cekatan dalam melayani para peternak, karena kan peternak maunya beda-beda jadi ya kita harus sabar, kalau bayaran ke peternak ndak pernah klewat tanggal mungkin malah bisa maju, tapai kalau mundut tudak pernah, selain itu kami tidak mempersulit jika peternak ingin meminta kebutuhan pokok atau kebutuhan pakan ternak, peternak cukup datang aja ke kantor lalu bilang ke karyawan kantor ingin mengambil apa saja peternak juga bisa membawa barangnya langsung atau juga bisa kami antar”.<sup>13</sup>

Hal senada juga diungkapkan Bapak Surat:

“UD Sumber Pangan sangat mengusahakan agar bayaran ini tidak sampai telat mbak, kasian peternak pastinya sangat menanti dan

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan). tanggal 04 Juni 2021, pukul 11.00 WIB.

menunggu hasil dari bekerjanya, jadi kami usahakan tidak sampai telat harus tepat tidak boleh melebihi tanggal 10”<sup>14</sup>

Selain hal tersebut di atas, peneliti juga melakukan wawancara dengan peternak yang menyetorkan hasil susu sapi di UD Sumber Pangan. Peneliti melakukan wawancara ini dengan tujuan untuk mengetahui hal apa yang membuat peternak merasa puas mengenai strategi bisnis yang diterapkan oleh UD Sumber Pangan. Peneliti mewawancarai 3 peternak UD Sumber Pangan, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan peternak UD Sumber Pangan:

Diperkuat dengan testimoni dari peternak UD Sumber Pangan. Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu peternak UD Sumber Pangan yaitu Bapak Imam, berikut hasil wawancara peneliti dengan Bapak Imam salah satu peternak yang sudah bergabung cukup lama di UD Sumber Pangan:

“Saya bergabung di UD Sumber Pangan tahun 2014 mbak dwi, saya sangat suka dengan pelayanannya, karyawannya ramah, selalu bertanya bahkan mengajak bercanda, kalau saya sedang butuh pakan ternak itu langsung dikirim jadi tidak perlu khawatir kalau stok katul saya sudah habis. Selain dari segi pelayanan tadi, semenjak saya bergabung di UD Sumber Pangan jika saya sedang butuh kebutuhan kandang itu saya bisa langsung dapat, saya tidak perlu repot harus perlu

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Surat selaku (Sekertaris UD Sumber Pangan). tanggal 05 Juni 2021, pukul 14.00 WIB.

kemana-mana, biasanya saya datang ke kantor terus bilang ke mbak anis atau susi terus bisa langsung diberikan biasanya”<sup>15</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Jemin

“Saya bergabung di UD Sumber Pangan sejak tahun 2012, dari dulu saya tidak pernah pindah-pindah tempat, alasan saya tidak pernah pindah karena pelayanannya sangat bagus, karyawannya mudah diajak ngobrol.”<sup>16</sup>

Wawancara dengan Ibu Sarti

“Saya sih setor di Sumber Pangan baru dari tahun 2016 saya sih cocok dengan pelayanannya”<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara antara peneliti dengan ke-tiga peternak UD Sumber Pangan, peternak merasakan tingkat kepuasan tersendiri oleh strategi yang diterapkan UD Sumber Pangan. Dari hasil wawancara dengan peternak ke-tiga peternak tidak pernah pindah setoran karena banyak sekali hal-hal yang membuat Bapak Imam merasa senang bergabung di UD Sumber Pangan, yaitu dari segi pelayanan yang amat sangat baik dan memuaskan. Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Imam, Bapak Jemin dan Ibu sarti merupakan

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Imam (Peternak UD Sumber Pangan), Tanggal 10 Juni, pukul 07.30 WIB.

<sup>16</sup> Wawancara dengan Bapak Jemin (Peternak UD Sumber Pangan), tanggal 10 Juni 20210, pukul 07.00 WIB .

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu Sarti (Peternak UD Sumber Pangan), tanggal 10 Juni 20210, pukul 07.00 WIB .

testimoni yang baik dan positif untuk UD Sumber Pangan, dimana peternak merasakan kenyamanan dan kepuasan atas pelayanan yang sudah diberikan UD Sumber Pangan, mulai dari segi pelayanan yang ramah, sopan dalam melayani peternak.

### **3. Fasilitas di UD Sumber Pangan untuk Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Fasilitas dalam bisnis merupakan suatu alat yang bisa mempermudah kinerja pada perusahaan, melancarkan kegiatan bisnis agar apa yang di inginkan terlaksana dengan baik. UD Sumber Pangan memiliki beberapa fasilitas untuk menunjang pekerjaannya dan untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Fasilitas yang di terapkan di UD Sumber Pangan antara lain:

#### **a. Ketersediaan pakan ternak**

Salah satu kegiatannya yaitu memproduksi pakan ternak untuk peternak UD Sumber Pangan, yang di produksi yaitu bekatul. Bekatul ini merupakan makanan utama sapi perah, bahan yang di gunakan untuk memproduksi bekatul ini terbuat dari bahan-bahan yang berkualitas tinggi, bekatul ini juga mempengaruhi hasil kualitas susu sapi. Harga yang di berikan UD Sumber Pangan untuk anggota dengan harga Rp. 3.200 per kilogram. Untuk harga per saknya Rp. 160.000, untuk satu sak beratnya 50 kilogram.

Harga tersebut tetap sama dan tidak ada kenaikan apabila peternak masih meghutang.

Selain bekatul UD Sumber Pangan juga menyediakan pakan ternak yang lainnya dengan harga yang terjangkau dan masih tetap sama apabila peternak masih menghutangnya, pakan ternak antara lain seperti:

**Tabel 4.5**

**Harga Pakan Ternak**

No.	Jenis Pakan	Harga
1.	Sentrat / susu A	Rp. 8000 /kg
2.	Sentrat pedet	Rp. 7000 / kg
3.	Mineral	Rp. 20.000 / pak.
4.	Skim	Rp. 120.000 / 5kg
5.	Sido marem (jamu sapi)	Rp. 7000 / pak
6.	Dokoh (jamu sapi)	Rp. 7000 / pak
7.	Bancar (jamu sapi)	Rp. 7000 / pak

Hal ini disampaikan oleh mbak Anis yaitu salah satu karyawan bagian administrasi kantor:

“Ketersediaan pakan ternak di UD Sumber Pangan ini cukup lengkap mbak, itu juga salah satu fasilitas dari UD Sumber Pangan untuk peternak. Kami menyediakan bekatul, sentrat, mineral, skim dan macam-macam jamu sapi. Untuk harga hutang sama cash sama saja untuk peternak. Jadi tidak ada tambahan biaya jika peternak masih menghutang pakan ternak”.<sup>18</sup>

Ketersediaan pakan ternak yang lengkap ini sangat memudahkan bagi peternak karena mereka tidak perlu lagi kebingungan untuk membeli kebutuhan pakan ternak. UD Sumber Pangan sudah menyediakan pakan ternak yang cukup lengkap dengan harga yang terjangkau.

b. Adanya kas bon

Sistem kas bon ini hampir sama dengan pinjaman atau berhutang, akan tetapi yang di hutang merupakan kebutuhan pokok rumah tangga, dan kebutuhan kandang sapi. Sistem pelunasan atau pembayaran kas bon dipotong pada saat gajian susu.

Di jelaskan oleh Mbak Susi karyawan administrasi kantor UD

Sumber Pangan:

“kami juga menyediakan fasilitas untuk peternak khususnya kas bon, kas bon ini hanya kebutuhan pokok seperti gula, beras, minyak, mie instan, telur dan juga peralatan kandang. Untuk pembayarannya dipotong saat gajian atau bayaran jadi mempermudah transaksi juga agar tidak ribet, kalau misalnya

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Mbak Anis selaku (Karyawan Administrasi Bagian Kantor UD Sumber Pangan), tanggal 07 Juni 2021, pukul 09.00 WIB.

jumlah bayaran sama kebutuhan yang diminta lebih banyak hutang atau bonnya, maka akan dimasukkan ke bon bulan depan”<sup>19</sup>

Dari penjelasan Mbak Susi diatas, UD Sumber Pangan menyediakan fasilitas Kas Bon untuk peternaknya agar memudahkan peternak dalam memenuhi kebutuhan pokok harian dan kebutuhan kandang sapi, untuk pelunasan dan pembayarannya bisa di potong di gajian susu atau bayar langsung, jadi peternak juga bisa memperoleh kebutuhan pokok yang di butuhkan tanpa harus susah payah mencarinya. Harga bisa berubah sewaktu-waktu karena perubahan harga yang tidak menentu. Adapun kebutuhan pokok dan kandang beserta harga pada Bulan Mei yang di sediakan UD Sumber Pangan kepada peternak antara lain yaitu:

**Tabel 4.6**

**Harga Kebutuhan Pokok dan Kebutuhan Kandang**

No.	Nama Barang	Harga
1.	Beras	Rp. 9.250 / kg
2.	Minyak	Rp. 14.000 / kg

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Mbak Susi selaku (Karyawan Administrasi Bagian Kantor UD Sumber Pangan), tanggal 07 Juni 2021, pukul 09.30 WIB.

3.	Gula	Rp. 13.000 / kg
4.	Telur	Rp. 24.000/ kg
5.	Mie Instan	Rp. 3000/ bungkus
6.	Karpet sapi	Rp. 435.000 / lembar
7.	Milkcan	Rp. 650.000 / biji

c. Pengambilan susu *Dor to Dor*

Pada proses pengambilan hasil susu dari peternak UD Sumber Pangan menyediakan karyawan khusus pengambilan yang di ambil sampai rumah, selain pengambilan susu di pos juga ada pengambilan susu sampai ke rumah.

Di jelaskan oleh Bapak Semin:

“pengambilan susu kalau kami sampai rumah peternak mbak untuk yang rumahnya masuk gang itu pakai sepeda motor karena akses jalannya susah, kalau yang rumahnya berada dipinggir jalan kami ngambilnya pakai mobil pick up, peternak kami sangat senang apabila ada pengambilan susu yang sampai kerumah, karena kan peternak tidak perlu menggotong dan membawa hasil susu ke pos yang jauh dan memakan tenaga”

Pengambilan susu dengan system *dor to dor* sangat membuat peternak UD Sumber Pangan merasa puas, dikarenakan mereka tidak perlu mengeluarkan tenaga untuk membawa hasil setoran ke pos yang jauh dari rumah mereka, mereka cukup menunggu karyawan UD Sumber Pangan mengambil hasil perasan susu di rumah.

d. Medis

Medis ini biasa disebut dengan mantrai atau petugas medis sapi, mantri sapi yang disediakan UD Sumber Pangan ada dua orang yaitu: Bapak Supri dan Bapak Prasetyo, tugas dari media yang disediakan UD Sumber Pangan untuk peternaknya adalah sebagai berikut:

- 1) Kawin suntik sapi atau biasanya disebut dengan IB.
- 2) Mengobati sapi yang sedang sakit.
- 3) Membantu sapi yang melahirkan.

Disampaikan oleh Bapak Semin

“Kami juga menyediakan fasilitas medis untuk peternak, medis ini sudah berpengalaman, mereka siap di panggil 24 jam, untuk biayanya sudah kami yang tanggung semua, peternak hanya memberikan uang bensin saja pada mantra, tidak ada tambahan biaya sama sekali<sup>20</sup>”

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Bapak Semin selaku (Pimpinan UD Sumber Pangan). tanggal 04 Juni 2021, pukul 11.00 WIB.

Mantri sapi ini bertugas 24 jam, jadi ketika paternak membutuhkan jasa mantra, mantra harus siap siaga. Mantri atau petugas medis yang disediakan oleh UD Sumber Pangan bebas tanpa upah, hanya saja peternak memberikan uang bensin sebesar 10.000, semua jasa yang disediakan medis sudah ditanggung oleh UD Sumber Pangan, jadi peternak tidak kerepotan untuk mencari medis lain.

Selain hal tersebut di atas, peneliti juga melakukan wawancara dengan peternak yang menyetorkan hasil susu sapi di UD Sumber Pangan. Peneliti melakukan wawancara ini dengan tujuan untuk mengetahui hal apa yang membuat peternak merasa puas mengenai strategi bisnis yang diterapkan oleh UD Sumber Pangan. Peneliti mewawancarai 3 peternak UD Sumber Pangan, berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan peternak UD Sumber Pangan:

Wawancara dengan Bapak Imam:

“Fasilitas yang ada di Sumber Pangan cukup lengkap mbak untuk memenuhi kebutuhan peternak, tersedianya medis itu sangat membantu peternak dan biasanya saya tidak perlu membayar lagi hanya perlu memberi uang bensin 15.000 ribu saja.”<sup>21</sup>

Wawancara dengan Bapak Jemin:

“Pengambilan susu samapi rumah itu mbak bikin saya suka, sekarangkan tidak banyak penampung yang mau ambil susu

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Imam (Peternak UD Sumber Pangan), Tanggal 10 Juni, pukul 07.30 WIB.

sapi sampai rumah, dengan kondisi badan saya yang kurang sehat ini sangat sulit jika saya harus bawa-bawa wadah susu terus disetorkan ke pos yang jauh jadi saya sangat beruntung jika susu diambil sampai kerumah.”<sup>22</sup>

Wawancara dengan Ibu Sarti:

“Saya merasa terbantu dengan adanya kas bon mbak, jadi saya bisa menghitungkan dulu kebutuhan apa yang sedang saya perlukan baik kebutuhan pokok atau kandang, saya sering kas bon beras, gula dan yang lain.”<sup>23</sup>

Dari hasil temuan yang sudah peneliti peroleh melalui observasi, wawancara, dan data-data yang ada, peneliti menyimpulkan bahwa UD Sumber Pangan menerapkan strategi bisnis berupa penetapan harga, kualitas pelayanan yang baik, dan menyediakan fasilitas yang memadai bagi peternak. UD Sumber Pangan menetapkan harga beli sapi dengan harga Rp 6000 per liter untuk kualitas susu tinggi dan harga Rp 5.500 per liter dengan kualitas rendah. Peternak juga mengutarakan testimony positifnya terkait dengan harga beli susu sapi yang dirasa sangat pas dan tinggi. Kemudian kualitas pelayanan di UD Sumber Pangan ini dinilai sangat maksimal dari segi pelayanan yang ramah, kemudahan dalam pelayanan, cepat dalam mengerjakan, dan juga bisa diandalkan peternak. Strategi berikutnya yaitu UD Sumber Pangan menyediakan fasilitas yang cukup lengkap bagi kebutuhan peternak utamanya, UD

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Bapak Jemin (Peternak UD Sumber Pangan), Tanggal 10 Juni, pukul 07.00 WIB.

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Sarti (Peternak UD Sumber Pangan), Tanggal 10 Juni, pukul 07.00 WIB.

Sumber Pangan menyediakan fasilitas seperti lengkapnya pakan ternak, obat sapi, medis, pengambilan susu *dor to dor*, dan juga adanya kas bon untuk peternak.