

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan di sajikan beberapa uraian pembahasan yang sesuai dengan hasil penelitian serta teori yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, data di peroleh ketika peneliti melakukan observasi dan dokumen-dokumen terkait strategi bisnis dalam meningkatkan kepuasan peternak di UD Sumber Pangan Desa Geger, Kecamatan Sendang, Kabupaten Tulungagung.

#### **A. Strategi Bisnis dalam Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Strategi bisnis sangat penting peranannya dalam sebuah perusahaan, sebab strategi bisnis merupakan faktor utama sebelum barang dan jasa yang dihasilkan dapat dinikmati oleh konsumen. Pada dasarnya, suatu perusahaan menerapkan strategi bisnis yang dikombinasikan antara strategi ofensif dan defensif, dimana kedua strategi tersebut memiliki hubungan yang erat. Strategi ofensi ditunjukkan untuk meraih pelanggan yang baru. Berdasarkan penerapan strategi ini, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan, pangsa pasar, penjualan, dan jumlah pelanggan. Perhatikan perusahaan pada umumnya lebih banyak diacuhkan pada strategi ofensif. Namun perusahaan jika hanya memerhatikan strategi ini dan mengabaikan fungsional maka kelangsungan hidupnya dapat terancam setiap saat. Sedangkan strategi fungsional menekankan pada pemaksimalan sumberdaya produktivitas,

misalnya strategi bisnis, strategi keuangan, strategi sumber daya manusia, strategi operasi dan strategi penelitian serta pengembangan<sup>1</sup>.

Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik.<sup>2</sup> Strategi adalah hal yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan, strategi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan, dalam dunia bisnis strategi sangatlah penting dan dibutuhkan untuk pencapaian visi dan misi di suatu perusahaan atau bisnis yang sudah diterapkan. UD Sumber Pangan ini mempunyai tujuan untuk meningkatkan kepuasan peternaknya dengan cara-cara dan strategi yang diterapkan secara matang-matang agar hasilnya sesuai dengan apa yang diharapkan.

Adapun fungsi dari strategi adalah berupaya atau mencapai agar suatu strategi yang telah direncanakan dapat diimplementasikan secara efektif. Terdapat 6 fungsi yang harus dilakukan secara simultan, yaitu:

- 1) Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dan hendak dicapai kepada orang lain. Strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, dan mengkomunikasikan tentang apa

---

<sup>1</sup> Suyanto M, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012)

<sup>2</sup> Hadari Nawawi, *Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan* (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press, 2012). hlm 148.

saja yang akan dikerjakan, siapa yang akan mengerjakan, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil kinerjanya dapat bernilai. Untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternative-alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai antara kapabilitas tersebut akan digunakan.

- 2) Menghubungkan atau mengkaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- 3) Memanfaatkan atau mengeksploitasi keberhasilan dan kesuksesan yang diperoleh sekarang, sekaligus mencari tahu dan menyelidiki peluang yang baru.
- 4) Menghasilkan dan membangkitkan sumber daya yang lebih banyak dari yang sudah pernah digunakan sekarang. Khususnya sumber dana dan sumber daya yang lainnya, yang terpenting hasilnya nyata, tidak hanya pendapatan, tetapi juga reputasi, komitmen karyawan, identitas merek dan sumber daya yang tidak berwujud lainnya.
- 5) Mengkordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi ke depan. Strategi harus menyiapkan keputusan yang sesuai dan tepat untuk mencapai tujuan dari organisasi.

- 6) Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi. Proses yang terus menerus berjalan bagi penemuan maksud dan tujuan untuk menciptakan dan menggunakan sumber-sumber daya, serta mengarahkan aktivitas pendukungnya.<sup>3</sup>

Strategi bisnis yang direncanakan UD Sumber Pangan ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen (peternak), kepuasan menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan *good will* atau reputasi dari perusahaan itu sendiri, mengurangi elastisitas harga, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Kepuasan merupakan suatu penilaian ciri atau keistimewaan suatu produk/barang maupun jasa, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan, kepuasan pelanggan ini bisa tercipta karena kualitas yang diberikan oleh perusahaan/ produsen benar-benar totalitas.

#### **B. Strategi Harga dalam Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Salah satu strategi bisnis yang di terapan UD Sumber Pangan adalah penetapan harga. Harga menurut Fandi Tjiptono menyatakan harga biasa diungkapkan dengan berbagai istilah misalkan iuran, tarif, sewa, bunga, premium, komisi, upah, gaji, honorarium, spp dan sebagainya..<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Sofjan Assauri, *Strategi Management : Sustainable Competitive Advantages*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm 5-8.

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Jogjakarta: Andi, 1997), Cet Ke-2 hlm 65.

Penetapan atau penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan perdagangan, harga menentukan laku atau tidaknya suatu produk ataupun jasa harga juga menentukan tingkat kepuasan konsumen dalam perdagangan dan bisnis. Menurut Batsu Swasta dan Irwan harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk beserta dengan pelayanannya.<sup>5</sup>

Dari hasil temuan peneliti yang melakukan observasi dan wawancara di UD Sumber Pangan peneliti memperoleh informasi bahwasannya pada UD Sumber Pangan menetapkan harga beli hasil susu sapi perah dari peternak dengan harga yang lebih unggul dari pada perusahaan yang lainnya yang bergerak dibidang yang sama. Perbedaan harga yang selisihnya tidak terlalu banyak hanya berbeda 150 rupiah saja. Harga susu sapi juga ditentukan oleh Berat jenis atau yang biasa disebut dengan (BJ), BJ merupakan penentu harga pada susu sapi perah. Standar (BJ) yang diberikan UD 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. Untuk harga susu sapi yang (BJ) nya tinggi akan dibeli oleh UD Sumber Pangan dengan harga Rp. 6000/liter, sedangkan harga untuk susu sapi yang (BJ) nya rendah akan dibeli oleh UD Sumber Pangan dengan harga Rp. 5.500/liter.

---

<sup>5</sup> Batsu Swasta dan Irwan, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Jogjakarta: Liberty,2005), Cet. Ke-2 hlm 124.

Dari hasil penjelasan teori dan temuan penelitian, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa strategi harga yang diterapkan oleh UD Sumber Pangan merupakan strategi bisnis yang sudah sangat tepat, dengan penetapan harga yang demikian dapat membuat dan menambah tingkat kepuasan peternak UD Sumber Pangan meningkat, selisih harga yang tidak terlalu banyak tersebut sangatlah berharga bagi para peternak.

### **C. Strategi Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas yang diharapkan oleh konsumen untuk memenuhi konsumen. Jika konsumen merasakan jasa atau pelayanan yang didapatkan memenuhi dengan apa yang diharapkan atau bahkan lebih, maka kualitas jasa atau pelayanan tersebut di nilai sangat baik, prima dan memuaskan. Sebaliknya apabila jasa tau pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak mampu memenuhi atau bahkan kurang dari apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas jasa tersebut dinilai kurang baik atau buruk.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi bisnis pada UD Sumber Pangan. 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:

---

<sup>6</sup> Dika Lamang Krisdanti Sunarti, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran HUT Malang Town Square*, Jurnal Administrasi Bisnis, vol.70 No.1,2019, hlm 38.

- 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.
- b. Kemudahan, kemudahan ini yaitu kemudahan dalam meminta kebutuhan peternak dimana peternak tidak 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.
- 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.
- d. Bisa diandalkan, 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

gajian atau biasa disebut dengan bayaran tepat waktu dan tidak pernah mundur, dimana bayaran pasti setiap tanggal 10.

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada peternak oleh UD Sumber Pangan ini berhasil meningkatkan tingkat kepuasan peternaknya, banyak peternak yang merespon positif dan puas dengan layanan yang diberikan UD Sumber Pangan kepada peternak banyak pelayanan yang diberikan UD Sumber Pangan ini sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh peternak bahkan bisa lebih dari apa yang dibutuhkan oleh peternak. Hal itu membuat UD Sumber Pangan.

#### **D. Strategi Fasilitas dalam Meningkatkan Kepuasan Peternak**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumennya<sup>7</sup>. Fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan dan untuk memudahkan suatu kegiatan atau pelaksanaan, fasilitas ini juga dijadikan sebagai pembeda antara bisnis yang satu dengan yang lain.

Fasilitas dalam suatu bisnis itu juga merupakan hal yang harus diperhatikan, terutama fasilitas ini juga berkaitan dengan konsumen, fasilitas ini berpengaruh terhadap penilaian dan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan. UD Sumber Pangan memiliki beberapa fasilitas yang dapat di

---

<sup>7</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm 156.



rasakan kegunaannya untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan peternaknya di antara lain yaitu fasilitas:

a. Ketersediaan pakan ternak

Tersedianya pakan ternak ini merupakan salah satu fasilitas yang ada di UD Sumber Pangan, pakan ternak yang disediakan yaitu. Bekatul ini merupakan makanan utama sapi perah, bekatul yang diproduksi ini di racik sendiri oleh UD Sumber Pangan dengan bahan-bahan yang berkualitas tinggi, bekatul 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 dibutuhkan sapi antara lain: Sentrat sapi susu A, mineral, skim, obat-obatan sapi dan sentrat sapi khusus sapi yang masih kecil. Pakan ternak yang disediakan UD Sumber Pangan ini dipatok dengan harga yang tidak terlalu mahal, bisa di hutang oleh peternak juga bisa dibayar cash.

b. 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 gaji susu. Kas bon ini merupakan fasilitas yang sangat bermanfaat bagi peternak khususnya. Banyak peternak yang senang dengan adanya fasilitas ini, mereka bisa mendapat apa yang dibutuhkan dari UD Sumber Pangan. Adapun barang-barang yang bisa di Kas bon adalah: kebutuhan pokok seperti beras, minyak, gula dan lain sebagainya, kebutuhan kandang seperti karpet sapi, dam tempat susu sapi. Apabila ada salah satu peternak yang masih memiliki sisa hutang di bulan yang lalu maka bisa di potong dengan bayaran bulan yang akan datang, jadi tidak memberatkan peternak agar segera melunasi kekurangannya.

c. Penjemputan susu sampai kerumah

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. Pengambilan susu dengan system penjemputan sampai ke rumah, 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. Disediakkannya medis/mantri sapi

Medis ini biasa disebut dengan mantri atau petugas medis sapi, mantri sapi yang disediakan UD Sumber Pangan ada dua orang yaitu: Bapak Supri dan Bapak Prasetyo, mantri yang disediakan adalah mantri yang sudah sangat berpengalaman dibidangnya, tugas dari medis 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.

Untuk upah tenaga medis ini sudah ditanggung oleh UD Sumber Pangan, jadi peternak tidak perlu lagi mengeluarkan biaya untuk upah medis, hanya saja peternak memberikan uang bensin sebagai jasa transportasi saja.

Dari hasil penjelasan tersebut diatas peneliti menyimpulkan bahwasannya strategi harga, kualitas pelayanan dan fasilitas ini merupakan strategi yang tepat yang telah diterapkan UD Sumber Pangan dalam

meningkatkan kepuasan peternaknya, dimana hal ini juga diperjelas dengan hasil wawancara peneliti dengan peternak UD Sumber Pangan yang menerangkan bahwa mereka merasakan tingkat kepuasan yang di dasari oleh harga beli susu, adanya kas bon dan kualitas pelayanan yang baik dari UD Sumber Pangan.