

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah pangan merupakan prioritas semua bangsa, tak terkecuali Indonesia. Hal ini jelas tertuang dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) sesuai dengan Peraturan Presiden No. 2/2015, salah satunya melalui kedaulatan pangan, sebagai wujud dari kemandirian ekonomi. Membangun kedaulatan pangan sangat penting dalam rangka menjaga kedaulatan bangsa karena pangan merupakan kebutuhan dasar warga negara yang harus dijamin ketersediaannya oleh pemerintah. Fokus pembangunan kedaulatan pangan dititikberatkan pada komoditas pangan strategis salah satunya adalah sektor peternakan melalui ketersediaan daging di masyarakat.

Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan merupakan dinas otonom yang bertanggung jawab dalam pengembangan sub sektor peternakan di Kabupaten Grobogan. Tugas yang diemban Dinas Peternakan dan Perikanan meliputi peningkatan produksi peternakan, peningkatan produksi perikanan, dan penanganan dan pencegahan penyakit pada hewan.

Program Peningkatan Produksi Peternakan merupakan program yang memiliki tolok ukur keberhasilan berupa peningkatan populasi ternak, baik itu ternak ruminansia besar (sapi dan kerbau), ternak ruminansia kecil (kambing dan domba), unggas, maupun aneka ternak. Salah satu

upaya yang dilakukan untuk peningkatan populasi ternak adalah menggunakan teknologi inseminasi buatan (IB) pada ternak. Teknologi IB merupakan cara yang efisien dan efektif dalam usaha meningkatkan populasi dan mutu genetik ternak khususnya ternak sapi.

Kabupaten Grobogan merupakan daerah dengan populasi ternak sapi potong terbesar kedua se-Jawa Tengah, dengan jumlah mencapai 193.460 ekor pada semester pertama tahun 2020. Dari jumlah tersebut 70%-nya merupakan sapi betina produktif yang menggunakan IB dalam perkembangbiakannya. Penerapan teknologi IB di Kabupaten Grobogan telah dirintis oleh Pemerintah Kabupaten Grobogan melalui Dinas Peternakan dan Perikanan sejak tahun 1979, diawali dari Kecamatan Toroh dan dari tahun ke tahun berkembang dengan cepat, sehingga sampai dengan tahun 2020 ini pelayanan IB telah menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Grobogan yang terdiri dari 19 kecamatan. Pelayanan Inseminasi Buatan menurut Undang-Undang No. 41 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 18 Tahun 2009 Tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan adalah proses reproduksi yang dilakukan dengan cara memasukkan sperma unggul kualitasnya ke dalam rahim ternak sapi betina dengan menggunakan alat inseminasi.

Keberhasilan pelaksanaan IB sangat ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain: genetik, pengetahuan atau pengalaman peternak, kualitas dan kuantitas semen, keterampilan inseminator, dan kesuburan ternak yang diinseminasi. Keberhasilan IB sebagai suatu program pemerintah dapat

dilihat peningkatan fungsi kelembagaan IB dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengembangan IB. Pengembangan IB dilaksanakan oleh Satuan Pelayanan Inseminasi Buatan (SPIB) sebagai salah satu bidang usaha pada Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan. Oleh karena itu Satuan Pelayanan Inseminasi Buatan (SPIB) memiliki peranan sangat penting dalam menyukseskan peningkatan populasi ternak di masyarakat melalui pelayanan IB. Meskipun demikian SPIB sampai dengan saat ini baik eksistensi maupun peranannya masih belum optimal.

Satuan Pelayanan Inseminasi Buatan (SPIB) dalam menjalankan tugasnya melayani IB ternak sapi diharapkan mampu memberikan kepuasan pada peternak sebagai pelanggannya. Petugas Inseminasi Buatan atau disebut juga Inseminator adalah petugas yang berhubungan langsung ke masyarakat dalam melayani IB di wilayah, memberikan penyuluhan dan motivasi pada peternak, melaksanakan identifikasi pada peternak, dan melaksanakan *recording* atau pencatatan dan melaporkan hasil kegiatan IB di wilayahnya. Dalam melaksanakan tugas ini Inseminator dipantau oleh seorang *Supervisor* atau Penyelia.

Kondisi di lapangan saat ini masih terdapat kendala, diantaranya kurangnya kesadaran dan pengetahuan peternak dalam melaporkan kondisi reproduksi ternaknya sehingga terjadi perkawinan berulang. Hal ini disebabkan belum optimalnya pelayanan IB dan sosialisasi yang diterima oleh peternak. Dalam rangka memperbaiki hal tersebut diperlukan peningkatan dan perbaikan pelayanan di masyarakat khususnya peternak.

Peningkatan pelayanan IB diperlukan untuk meningkatkan produktivitas ternak dan menjaga mutu dan kualitas genetik ternak.

Kualitas pelayanan IB adalah pelayanan yang menunjukkan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2005). Satuan Pelayanan Inseminasi Buatan (SPIB) dalam menjalankan tugasnya melayani IB ternak sapi mesti sadar akan kualitas pelayanannya pada peternak sebagai pelanggannya.

Kualitas atau Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen (Sunyoto, 2012). Menurut Parasuraman *et.al.* (2009) kualitas pelayanan dapat dinilai dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (wujud fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan IB dari Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan harus selalu diperbaharui dan ditingkatkan secara berkesinambungan agar

tercapai kepuasan pelanggan secara optimal. Dengan demikian akan tercipta loyalitas pengguna jasa layanan IB dari peternak / pelanggan.

Penelitian tentang kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu. Penelitian Pradana, *et.al.* (2016), Sukma dan Utomo (2020), Lusiana *et.al.* (2020), Lubis (2020), Irawan dan Dwijayanti (2020) dan Ade dan Saputra (2020) menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun pada penelitian Qomariyah (2012) dan Syaifudin (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ruslim *et.al.* (2020) dan Mira *et.al.* (2020) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun pada penelitian Qomariyah (2012) menyatakan sebaliknya yaitu kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan, karena pelanggan yang puas terhadap jasa yang digunakan cenderung akan kembali lagi menggunakan jasa tersebut dan akhirnya akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Pendapat tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Apriyani *et.al.* (2020) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Maskur (2013) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh tidak

signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Adanya *research gap* atau celah penelitian ini menjadikan peneliti tertarik untuk lebih lanjut meneliti tentang kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas di Satuan Pelayanan Inseminasi Buatan (SPIB) Kecamatan Grobogan.

Satuan Pelayanan Inseminasi Buatan (SPIB) Kecamatan Grobogan merupakan salah satu SPIB dibawah Dinas Peternakan dan Perikanan Kabupaten Grobogan yang menyadari pentingnya kualitas pelayanan jasa inseminasi buatan pada ternak di wilayah Kecamatan Grobogan, termasuk juga Desa Sedayu. Pelayanan Jasa Inseminasi Buatan oleh Inseminator selama ini berjalan baik namun masih ada peternak yang belum memanfaatkannya untuk mengoptimalkan produksi ternak yang mereka miliki.

Jumlah peternak yang ada di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan sebanyak 551 orang dengan jumlah kepemilikan sebanyak 1.151 ekor. Pelayanan IB di Desa Sedayu selama ini dilakukan dengan cara peternak melakukan panggilan ke petugas inseminator untuk datang dan melakukan inseminasi buatan pada ternak sapi.

Studi ini mengambil obyek peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan, dari dimensi respon atau sikap mereka dalam menanggapi angket yang dibagikan oleh peneliti, respon tersebut merupakan gambaran perilaku peternak sapi di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan secara heterogen terkait variabel penelitian. Penetapan variabel penelitian

berdasarkan observasi yang telah dilakukan dalam studi ini, sehingga memberikan asumsi dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dari obyek penelitian yaitu peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan. Latar belakang masalah yang dibangun oleh peneliti, digunakan dasar dalam merumuskan masalah penelitian, tujuan penelitian dan membangun hipotesis penelitian.

Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah tersebut, mendorong peneliti untuk mengambil judul penelitian “KAJIAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING” (Studi Pada Peternak Pengguna Jasa Inseminasi Buatan pada Sapi di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan).

B. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka pokok masalah yang diajukan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?

3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
5. Apakah *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
6. Apakah *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
7. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
8. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
9. Apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?

10. Apakah *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?
11. Apakah kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa pelayanan inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- b. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- c. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan

- d. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- e. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- f. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Tangible* terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- g. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Reliability* terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- h. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Responsiveness* terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- i. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Assurance* terhadap loyalitas peternak sapi pengguna

jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan

- j. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh *Empathy* terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan
- k. Untuk mengetahui secara empiris dan menganalisis signifikansi pengaruh Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan

2. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat menjadikan masukan bagi peningkatan dan perbaikan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas peternak sapi pengguna jasa inseminasi buatan di Desa Sedayu Kecamatan Grobogan Kabupaten Grobogan.

b. Manfaat Teoritis

- 1. Hasil penelitian ini menambah bahan kajian ilmu manajemen pemasaran terkait kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.
- 2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar referensi dan replikasi penelitian bagi peneliti lain yang mengambil tema yang sama dengan penelitian ini.