

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP ASURANSI
USAHA TERNAK SAPI (STUDI KASUS : DESA TAMARAN
KECAMATAN HINAI KABUPATEN LANGKAT)**

S K R I P S I

Oleh :
AKMAL KHASIM TANJUNG
NPM : 1504300123
Program Studi : AGRIBISNIS



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP ASURANSI
USAHA TERNAK SAPI (STUDI KASUS : DESA TAMARAN
KECAMATAN HINAI KABUPATEN LANGKAT)**

SKRIPSI

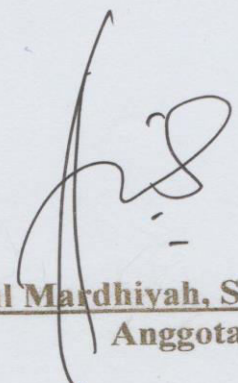
Oleh:

**AKMAL KHASIM TANJUNG
1504300123
AGRIBISNIS**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Strata 1 (S1) Pada
Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**

Komisi Pembimbing


Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si.
Ketua


Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si.
Anggota

Disahkan Oleh :
Dekan


Ir. Asritanarni Munar, M.P.



Tanggal Lulus : 18 – 03 – 2019

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Akmal Khasim Tanjung

NPM : 1504300123

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi (Studi Kasus : Desa Tamaran Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat) adalah berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiarisme), maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Medan, Maret 2019

Yang menyatakan



Akmal Khasim Tanjung

RINGKASAN

Akmal Khasim Tanjung “ Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi (Studi Kasus : Desa Tamaran Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat)”. Dibimbing oleh Dr. Ir. Mhd Buhari Sibuea, M.Si. sebagai ketua komisi pembimbing dan Ainul Mardhiyah, S.P., M.Si. sebagai anggota komisi pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik anggota ternak sapi, menganalisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi pada bulan Januari sampai bulan Februari 2019.

Metode penelitian dilakukan dengan studi kasus (*case study*) yaitu metode yang menjelaskan jenis penelitian mengenai suatu objek tertentu, atau suatu fenomena yang di tentukan pada suatu tempat yang belum tentu sama dengan daerah lain. Metode penarikan sampel menggunakan sensus. Sampel yang diteliti sebanyak 41 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif, *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Karakteristik anggota ternak sapi adalah sebagian besar anggota ternak sapi berjenis kelamin laki – laki, sudah menikah dan usia yang paling dominan 31 – 40 dengan jumlah anggota keluarga 3 orang. Tingkat pendidikan anggota ternak sapi sebagian besar SMP dan SMA. Rata – rata pendapatan perbulan > Rp 2.000.000, lama beternak 6 – 10 tahun dengan jumlah sapi sebanyak 1- 5 ekor. Berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh sebesar 0,7876 (78,76%). Hal ini menunjukkan rentang indeks kepuasan berada pada 0,66 – 0,8 yang artinya tingkat kepuasan anggota ternak sapi ada pada tingkat puas.

Kata kunci : Peternak, Asuransi Usaha Ternak Sapi, Kepuasan

RIWAYAT HIDUP

Akmal Khasim Tanjung, lahir di Cibaliung 30 Januari 1997 dari pasangan Bapak Fahrudin Tanjung dan Ibu Purnama, penulis merupakan anak Ketiga dari empat bersaudara.

1. Tahun 2009, menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Swasta di SDS 050 Cibaliung, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau.
2. Tahun 2012, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP BINA SISWA Perkebunan Kayangan, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau.
3. Tahun 2015, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA BINA SISWA Perkebunan Kayangan, Kecamatan Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Provinsi Riau.
4. Tahun 2015, diterima di Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Jurusan Agribisnis.
5. Tahun 2016, meraih juara harapan I lomba karya tulis ilmiah DPW I POPMASEPI di UNIMAL.
6. Tahun 2016, Sebagai Kader Himpunan Mahasiswa Agribisnis (HIMAGRI) UMSU di Bidang Media dan Komunikasi
7. Tahun 2017, mengikuti Latihan Kepemimpinan Manajemen Mahasiswa (LKMM) di Universitas Andalas, Padang.
8. Tahun 2018, mengikuti Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. PP London Sumatera Indonesia, Tbk Kebun Bagerpang Estate.

9. Tahun 2018, sebagai Tim Planetarium di Observatorium Ilmu Falak Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Tahun 2018, melakukan penelitian skripsi Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi di Desa Tamaran Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini guna melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Pertanian pada Fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan. Adapun judul Skripsi Penelitian ini adalah "Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi (Studi Kasus : Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat)".

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan pada penulisan skripsi nantinya.

Medan, Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
RIWAYAT HIDUP	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	4
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
TINJAUAN PUSTAKA	6
Ternak Sapi	6
Asuransi.....	6
Jasa Asuransi Indonesia (JASINDO)	7
Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)	8
Konsep Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi.....	11
Importance Performance Analysis (IPA)	14
Customer Satisfaction Index (CSI)	15
Penelitian Terdahulu	15
Kerangka Pemikiran	17
METODE PENELITIAN.....	19
Metode Penelitian.....	19
Metode Penentuan Lokasi	19
Metode Penarikan Sampel.....	19
Metode Pengumpulan Data	20
Uji Validitas	20
Uji Reliabilitas.....	21

Metode Analisis Data	22
Defenisi dan Batasan Operasional.....	28
DESKRIPSI DAN GAMBARAN UMUM.....	29
Gambaran Umum Pt. Jasa Asuransi Indonesia (JASINDO)	29
Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
Karakteristik Responden	39
Hasil Pengujian Kuisisioner.....	44
Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi	47
KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
Kesimpulan	61
Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.	Jumlah Anggota Kelompok Ternak Yang Terdaftar AUTS	19
2.	Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	22
3.	Rentang Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	24
4.	Penggunaan Lahan di Desa Tamaran.....	38
5.	Distribusi Jumlah Penduduk Desa Tamaran Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan	41
9.	Jumlah Anggota Keluarga.....	41
10.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	42
11.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan..	42
12.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Beternak Sapi	43
13.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Sapi	43
14.	Hasil Pengujian Kuisisioner	45
15.	Nilai Rata – Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja ..	48
16.	Hasil <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	58

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.	Skema Kerangka Pemikiran.....	17
2.	Diagram Kartesius.....	25
3.	Alur Proses Pendaftaran Asuransi Usaha Ternak Sapi	34
4.	Tahapan Penyaluran Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi.....	35
5.	Prosedur Penyelesaian Klaim	
6.	Diagram kartesius IPA Asuransi Usaha Ternak Sapi	54

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	64
2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.	Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja.....	82

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pembangunan sub sektor peternakan merupakan bagian integral dari pembangunan sektor pertanian dan merupakan bagian dari sistem pembangunan ketahanan pangan, yang akan menjadi pengentasan kemiskinan, perdagangan komoditi pangan dan non pangan serta pembangunan lingkungan hidup. Pembangunan peternakan mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan perekonomian nasional, karena permintaan protein hewani akan terus meningkat seiring dengan peningkatan jumlah penduduk, peningkatan pendapatan dan peningkatan kesadaran masyarakat untuk mengkonsumsi daging sapi yang sangat tinggi. Ternak sapi salah satu sektor pertanian yang memiliki potensi besar untuk dapat dikembangkan, maka dari itu peternak sapi potong yang merupakan bagian dari subsektor peternakan.

Sapi potong sebagai penyumbang daging terbesar dari kelompok ruminansia terhadap produksi daging nasional, berpotensi untuk dikembangkan sebagai usaha yang menguntungkan (Achmad, 2013 dalam Nina 2015). Berdasarkan kebijakan pembangunan bidang ketahanan pangan pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010–2014 satu dari lima komoditas yang dijadikan komoditas strategis berasal dari subsektor peternakan, yaitu daging sapi. Pemerintah pun mencanangkan program swasembada daging sapi yang ditargetkan dapat dicapai pada tahun 2014. Namun, program swasembada ini seperti masih jauh dari harapan, jumlah produksi daging sapi tidak dapat memenuhi jumlah kebutuhan masyarakat. Kematian pada ternak sapi merupakan

salah satu permasalahan ternak sapi potong yang menjadi perhatian karena erat kaitannya dengan produktivitas.

Mengingat resiko yang dihadapi petani atau peternak dalam pengelolaan pertaniannya, pemerintah mengeluarkan Undang-Undang (UU) Republik Indonesia nomor 19 tahun 2013 tentang Pelindungan dan Pemberdayaan Petani. Secara garis besar UU nomor 19 tahun 2013 bertujuan mewujudkan kedaulatan serta kemandirian petani dalam rangka meningkatkan taraf kesejahteraan dan kualitas kehidupan. Selain itu, dalam UU nomor 19 tahun 2013 ini juga berisi mengenai salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam memberikan perlindungan terhadap petani, yaitu asuransi pertanian. Dalam UU ini yang dimaksud dengan asuransi pertanian adalah perjanjian antara petani dan pihak perusahaan asuransi untuk mengikatkan diri dalam pertanggung jawaban risiko usahatani.

Oleh karena itu perlu adanya langkah sistematis dan melembaga untuk meminimalkan risiko kerugian yang terjadi akibat ancaman pada sektor pertanian. Asuransi pertanian merupakan salah satu alternatif instrumen manajemen risiko yang layak dipertimbangkan, khususnya untuk menanggulangi kerugian akibat kematian dan kehilangan yang menjadi risiko cukup tinggi. Akibat dari risiko tersebut, maka muncul risiko turunannya. Oleh sebab itu asuransi pertanian berhubungan dengan usahatani dengan pihak ketiga (lembaga/perusahaan swasta/intansi pemerintah) dengan jumlah tertentu dari pembiayaan premi (World Bank dalam Pasaribu, 2010).

Pihak asuransi ternak sapi melalui JASINDO (Jasa Asuransi Indonesia) umumnya melakukan sosialisasi terhadap para kelompok tani ternak sapi untuk mempermudah untuk menjangar para peternak sapi untuk mengikuti atau

bergabung dengan asuransi ternak sapi tersebut. Terdapat tiga kelompok ternak sapi di Desa Tamaran Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat yang mengikuti asuransi usaha ternak sapi, yang di mana tiga kelompok ternak sapi tersebut yaitu : 1) kelompok ternak sapi Sugeh Bareng; 2) kelompok ternak sapi Tunas Harapan; 3) kelompok ternak sapi Sempurna. Program asuransi usaha ternak sapi ini baru berjalan 1 tahun tepatnya pada tahun 2017, dengan diterapkannya asuransi usaha ternak sapi ini para peternak akan mendapat jaminan berupa ganti rugi kematian dan kehilangan pada sapi atau pencurian sapi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Di Desa Tamaran Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat tidak semua peternak mengikuti asuransi usaha ternak sapi ini, kurang gencarnya dinas/lembaga terkait dalam sosialisasi program asuransi usaha ternak sapi menjadi penyebab tidak semua peternak sapi di Desa tersebut mengikuti asuransi usaha ternak sapi ini bahkan ada peternak yang tidak mengetahui program asuransi usaha ternak sapi ini hanya kelompok ternak yang bergabung saja yang mengetahui dan merasakan manfaat program Asuransi Usaha Ternak Sapi ini.

Dari waktu awal mula program asuransi usaha ternak sapi diluncurkan oleh pemerintah, terhitung hanya 3 kali pemerintah melakukan sosialisasi program asuransi ternak sapi tersebut. Untuk itu sangat perlu diteliti sejauh mana program asuransi usaha ternak sapi ini berjalan, dan seberapa tingkat kepuasan para anggota asuransi usaha ternak sapi ini dengan adanya program asuransi yang dilakukan pemerintah oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik anggota asuransi usaha ternak sapi di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan anggota terhadap asuransi usaha ternak sapi di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengidentifikasi karakteristik anggota asuransi usaha ternak sapi di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat .
2. Menganalisis tingkat kepuasan anggota terhadap asuransi usaha ternak sapi di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Bagi kelompok ternak sapi, penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan usaha ternak sapi.
2. Bagi Pemerintah melalui instansi terkait, sebagai dasar pertimbangan dalam peningkatan daging sapi.
3. Bagi peneliti, penelitian ini sebagai langkah awal dalam penerapan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan.

4. Bagi pihak- pihak yang membutuhkan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi, wawasan dan pengetahuan serta sebagai acuan bagi penelitian berikutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Ternak Sapi

Sapi potong adalah sapi yang dipelihara dengan tujuan utama sebagai penghasil daging, sehingga sering disebut sebagai sapi pedaging. Sapi potong di Indonesia merupakan salah satu jenis ternak yang menjadi sumber utama pemenuhan kebutuhan daging. Kebutuhan daging sapi di Indonesia dipasok dari tiga sumber: yaitu peternakan rakyat, peternakan komersial dan impor. Usaha peternakan rakyat merupakan tumpuan utama, sehingga dibutuhkan usaha-usaha untuk meningkatkan populasi dan produktivitas sapi potong. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat dikatakan bahwa peranan peternakan rakyat sebagai penyedia daging sapi sangat besar. Profil usaha peternakan rakyat di Indonesia yaitu sebagian besar ternak dipelihara oleh peternak berskala kecil dengan lahan dan modal terbatas (Hastang, 2014).

Asuransi

Di Indonesia, selain istilah asuransi digunakan juga istilah pertanggungan. Pemakaian kedua istilah itu tampaknya mengikuti istilah dalam bahasa Belanda, yaitu *assurantie* (asuransi) dan *verzekering* (pertanggungan). Memang asuransi di Indonesia bermula dari negeri Belanda. Di Inggris digunakan istilah *insurance* dan *assurance* yang mempunyai pengertian yang sama. Istilah *insurance* digunakan untuk asuransi kerugian sedangkan istilah *assurance* digunakan untuk asuransi jiwa. Asuransi artinya transaksi pertanggungan, yang melibatkan dua pihak, tertanggung dan penanggung. Dimana penanggung menjamin pihak tertanggung, bahwa ia akan mendapatkan penggantian terhadap suatu kerugian yang mungkin akan dideritanya, sebagai akibat dari suatu peristiwa yang semula

belum tentu akan terjadi atau yang semula belum dapat ditentukan saat / kapan terjadinya. Sebagai kontra prestasinya si tertanggung diwajibkan membayar sejumlah uang kepada si penanggung, yang besarnya sekian persen dari nilai pertanggungan, yang biasa disebut premi.

Pengertian asuransi menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, diuraikan sebagai berikut: Asuransi adalah perjanjian antara dua pihak, yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis, yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan untuk:

- a. memberikan penggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian, kerusakan, biaya yang timbul, kehilangan keuntungan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin diderita tertanggung atau pemegang polis karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak pasti; atau
- b. memberikan pembayaran yang didasarkan pada meninggalnya tertanggung atau pembayaran yang didasarkan pada hidupnya tertanggung dengan manfaat yang besarnya telah ditetapkan dan/ atau didasarkan pada hasil pengelolaan dana.

Asuransi adalah mekanisme pengalihan resiko dari tertanggung kepada penanggung dengan pembayaran premi asuransi, sehingga penanggung berkewajiban membayar kerugian yang terjadi dan di jamin (Imam, 2018).

Jasa Asuransi Indonesia (JASINDO)

Jasa Asuransi Indonesia memiliki pengalaman yang mumpuni, panjang dan matang dibidang Asuransi Umum bahkan sejak era kolonial. Pengalaman ini memberikan nilai kepeloporan tersendiri bagi keberadaan dan pertumbuhan kinerja Asuransi Jasindo hingga saat ini, sehingga berhasil dalam meraih

kepercayaan publik baik yang ada di dalam maupun di luar negeri. Perihal penyelesaian klaim-klaim besar, komitmen atas ketepatan dan kecepatan Jasindo tak perlu diragukan lagi. Hal ini dibuktikan dengan penyelesaian klaim-klaim besar bahkan hingga bernilai triliunan rupiah. Pengalaman dan kemampuan Asuransi Jasindo yang mengundang decak kagum ini, telah diakui oleh badan pemeringkat internasional yaitu Standard and Poor's untuk kategori "Claim Paying Ability" pada tahun 1997 dengan peringkat BBB. Selanjutnya, di tahun 2009, Jasindo kembali mendapatkan pengakuan sebagai satu-satunya perusahaan Asuransi Umum nasional yang memperoleh rating dari badan pemeringkat internasional AM Best yang berbasis di Hongkong dan Amerika Serikat, untuk kategori "Financial Strength Ability" (Stable Outlook) dengan peringkat B++ dan Issuer Credit Ability (Stable Outlook) dengan peringkat BBB (Imam 2018).

Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor: 02/Kpts/SR. 220/B/01/2017 yang berisi tentang pedoman bantuan premi asuransi usaha ternak sapi, Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) adalah perjanjian antara perusahaan asuransi sebagai penanggung dengan peternak sebagai tertanggung dimana dengan menerima premi asuransi, perusahaan asuransi akan memberikan penggantian kerugian kepada peternak karena sapi mati akibat penyakit, kecelakaan dan beranak, dan/ atau kehilangan sesuai ketentuan dan persyaratan Polis asuransi.

1. Tujuan dan Sasaran Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)

- a. Tujuan Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) adalah untuk mengalihkan risiko kerugian usaha akibat kematian dan/ atau kehilangan kepada pihak lain melalui skema pertanggung jawaban asuransi.
 - b. Sasaran Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) adalah terlindunginya peternak sapi dari kerugian usaha akibat kematian dan/ atau kehilangan supaya peternak dapat melanjutkan usahanya.
2. Manfaat Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS)
- a. Ketentraman dan ketenangan dalam melaksanakan usaha peternakan;
 - b. Meningkatkan pendapatan peternak dari keberhasilan usaha peternakan secara berkesinambungan
 - c. Memberikan perlindungan dalam bentuk ganti rugi kepada peternak jika terjadi kematian sapi karena penyakit, melahirkan, kecelakaan atau hilang akibat pencurian, sehingga peternak dapat meneruskan usahanya;
 - d. Pengalihan risiko dengan membayar premi yang relatif kecil peternak dapat memindahkan ketidak-pastian risiko kerugian yang nilainya besar.
3. Kriteria
- a. Peternak sapi yang melakukan usaha pembibitan dan atau pembiakan.
 - b. Sapi betina dalam kondisi sehat, minimal berumur 1 (satu) tahun dan masih produktif; dan
 - c. Peternakan sapi skala usaha kecil, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Persyaratan
- a. Sapi memiliki pendanaan atau identitas yang jelas (*micro-chip*, *eartag* atau lainnya).

- b. Peternak sapi bersedia membayar premi swadaya sebesar 20% dari nilai premi; dan
- c. Peternak sapi bersedia memenuhi persyaratan dan ketentuan polis asuransi.

5. Risiko yang Dijamin

- a. Sapi mati karena penyakit
- b. Sapi mati karena kecelakaan
- c. Sapi mati karena beranak
- d. Sapi hilang karena kecurian.

6. Ganti rugi

Ganti rugi dapat diberikan oleh tertanggung kepada penanggung dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Terjadi kematian atas ternak sapi yang diasuransikan
- b. Kematian ternak sapi terjadi dalam jangka waktu pertanggungan.

7. Harga Pertanggungan

Merupakan harga yang nominal perolehan sapi tanpa penambahan biaya lain yang disepakati oleh tertanggung dan penanggung. Harga pertanggungan seluruhnya (*total sums insured*) merupakan penjumlahan harga pertanggungan seluruh sapi. Harga pertanggungan menjadi dasar perhitungan premi, dan merupakan jumlah maksimum ganti rugi.

8. Premi Asuransi Ternak Sapi

Premi asuransi untuk sapi sebesar 2% dari harga pertanggungan sebesar Rp. 10.000.000; per ekor, yaitu sebesar Rp. 200.000; per ekor per tahun. Besaran bantuan premi pemerintah sebesar 80% atau Rp. 160.000; per ekor per tahun

dan sisanya swadaya peternak sebesar 20% atau Rp. 40.000; per ekor per tahun.

9. Jangka Waktu Pertanggungungan

Jangka waktu pertanggungungan asuransi untuk sapi selama 1 (satu) tahun dimulai sejak melakukan pembayaran premi asuransi yang menjadi peternak (Kementerian Pertanian, 2017).

Konsep Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Jasa Asuransi

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler 1997, diacu dalam Rangkuti 2006). Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Rangkuti 2006).

Dalam dunia marketing, pemahaman atas kepuasan pelanggan sehingga dapat memenuhi customer expectations langsung memenuhi kinerja penjualan kemampuan bereaksi secara cepat akan menciptakan retensi pelanggan yang lebih tinggi yang akhirnya akan menciptakan penjualan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Rangkuti 2006). Sama halnya dengan kepuasan anggota kelompok ternak sapi terhadap kinerja pengurus dan karyawan akan bereaksi pada tingkat partisipasi anggota. Tingginya partisipasi anggota kelompok ternak sapi merupakan suatu pertanda positif bagi perkembangan kelompok ternak sapi.

Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi anggota adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan anggota. Tingkat pelayanan kualitas tidak dapat dilihat berdasarkan sudut pandang pengurus dan pengelola saja. Kualitas pelayanan jasa asuransi juga

harus dipandang dari sudut pandang anggota sebagai pihak yang memanfaatkan jasa. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua variabel yaitu jasa yang dirasakan (perceived service) dan jasa yang diharapkan (expected service). Bila jasa yang dirasakan lebih kecil dari pada jasa yang diharapkan, maka akan timbul rasa tidak puas terhadap asuransi yang berakibat pada menurunnya tingkat partisipasi. Sebaliknya jika anggota merasa puas, partisipasi anggota akan meningkat sehingga berimplikasi positif pada perkembangan kelompok ternak sapi.

Rangkuti (2006) menetapkan kriteria umum atau standar yang menentukan kualitas jasa. Kriteria-kriteria tersebut yaitu:

- 1) Reliability (keandalan)
- 2) Responsiveness (ketanggapan)
- 3) Competence (kemampuan)
- 4) Access (mudah diperoleh)
- 5) Courtesy (keramahan)
- 6) Communication (komunikasi)
- 7) Credibility (dapat dipercaya)
- 8) Security (keamanan)
- 9) Understanding (memahami pelanggan)
- 10) Tangibles (bukti nyata)

Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Umar (2003) menjelaskan bahwa kualitas layanan jasa dapat ditentukan berdasarkan lima dimensi yang disederhanakan dari kesepuluh kriteria kualitas jasa. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut.

1) Reliability, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

2) Responsiveness, yaitu respon karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Respon tersebut meliputi kesigapan karyawan dalam melayani transaksi pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan.

3) Assurance, meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi ini merupakan gabungan dari aspek-aspek berikut.

a) Kompetensi (competence), yaitu keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan.

b) Kesopanan (courtesy), meliputi keramahan, perhatian, dan sikap karyawan.

c) Kredibilitas (credibility), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan.

d) Keamanan (security), meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kemampuan karyawan untuk memberikan rasa aman pada pelanggan

4) Emphaty, yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dimensi Emphaty ini merupakan gabungan dari dimensi berikut.

- a) Akses (access), meliputi kemudahan memanfaatkan jasa yang ditawarkan perusahaan.
 - b) Komunikasi (communication), merupakan kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan.
 - c) Pemahaman pada pelanggan (understanding the customer), meliputi usaha perusahaan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 5) Tangibles, meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, dan kelengkapan peralatan komunikasi.

Pengukuran tingkat kepuasan anggota dilakukan dengan dua cara yaitu Importance Performance Analysis (IPA) dan penghitungan Customer Satisfaction Index (CSI).

Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis merupakan suatu metode untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap atribut pelayanan jasa. Analisis ini biasa digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terhadap atribut suatu produk atau perusahaan. Dengan sedikit penyesuaian, analisis ini bisa diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan jasa asuransi. Tingkat kepentingan mengindikasikan seberapa penting suatu atribut bagi anggota kelompok ternak sapi atau seberapa besar harapan terhadap kinerja atribut yang dirasakan anggota kelompok ternak sapi. Tingkat kinerja menunjukkan kinerja

aktual atribut yang dirasakan responden. Tingkat kinerja ini erat kaitannya dengan penilaian responden.

Penilaian IPA digambarkan oleh dua variabel yaitu X (tingkat kinerja) dan Y (tingkat kepentingan). Hasil perhitungan ditampilkan dalam diagram kartesius sebagai skor penilaian rata-rata. Skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu x, sedangkan skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan (Y) menunjukkan posisi atribut pada sumbu y.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index merupakan indeks untuk mengukur kepuasan pelanggan atau anggota berdasarkan atribut-atribut tertentu (Bay 2009). Atribut yang diukur dapat berbeda untuk masing-masing industri, perusahaan, atau obyek yang diteliti (Massnick 1977, diacu dalam Bay 2009). Hasil akhir dari CSI adalah presentase kepuasan anggota secara keseluruhan dari atribut pelayanan yang ada.

Penelitian Terdahulu

Tri Setiawati (2011) meneliti tentang “Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Sapi Perah Koperasi Aneka Usaha Mitra (KAUM) Mandiri Terhadap Penggunaan Pakan Cargill”. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Berdasarkan hasil penelitian index kepuasan peternak terhadap penggunaan pakan cargill berada pada kategori sangat puas dengan skor 0,791 atau 79,1%. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan tingkat kinerja yang dihasilkan pakan cargill sesuai dengan yang di harapkan peternak.

Panjaitan (2009) meneliti tentang “ Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa Mandiri Cipanas”. Penelitian ini

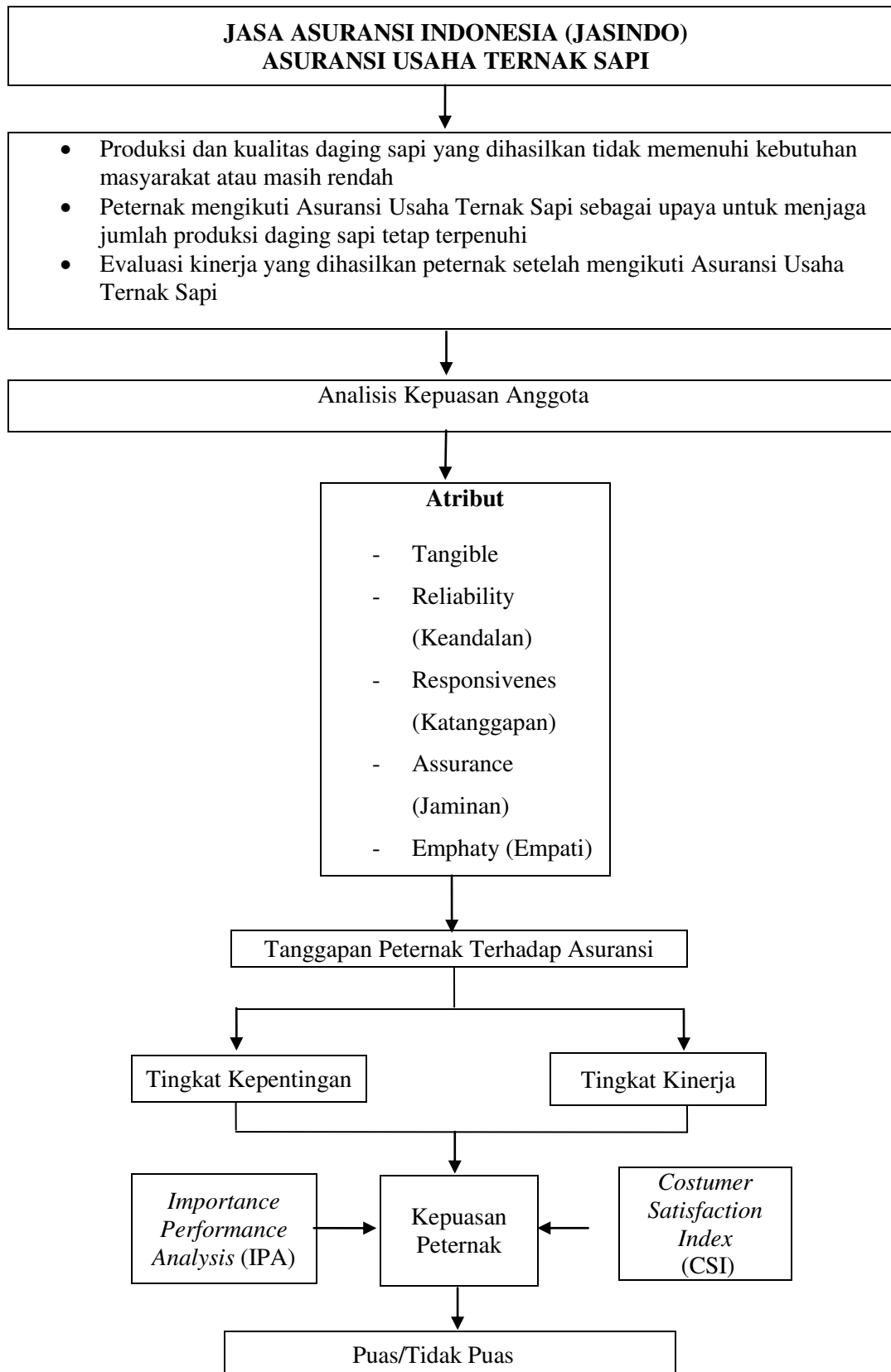
menggunakan analisis deskriptif, analisis rata-tata dan uji Wilcoxon. Berdasarkan hasil analisis kepuasan anggota terhadap pelayanan Koperasi Unit Desa Mandiri Cipanas, pelayanan yang harus diperbaiki terdiri dari pelayanan dimensi tangible yaitu ketersediaan media informasi koperasi, oleh karena itu, koperasi harus menyediakan media informasi yang terbaru mengenai koperasi. Alangkah lebih baik lagi jika media informasi koperasi seperti majalah diberikan kepada anggota koperasi secara rutin. Pada dimensi reliability dan dimensi assurance anggota tidak puas akan pelayanan bantuan modal dan pembayaran penjualan susu yang cepat.

Emil Abdilla Amrul (2009) meneliti tentang “Analisis Persepsi Dan Kepuasan Anggota Terhadap Pelayanan Kud Giri Tani. Penelitian ini menggunakan alat analisis Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur persepsi anggota terhadap pelayanan KUD Giri Tani. Alat analisis Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan KUD Giri Tani. Hasil penelitian menunjukkan persepsi anggota terhadap kinerja pelayanan KUD Giri Tani belum mampu melampaui tingkat kepentingan atribut. atribut menjadi prioritas utama, yaitu kecepatan menanggapi keluhan, kualitas/mutu konsentrat, terapi/pengobatan ternak, menyediakan obat-obatan dan jasa inseminasi buatan. Sementara itu atribut pelayanan KUD Giri Tani yang dapat dipertahankan adalah keramahan pengurus melayani anggota, penghubung anggota dengan Industri Pengolahan Susu (IPS), penetapan harga susu dan pengujian kualitas susu. Tingkat kesesuaian responden terhadap atribut tertinggi diperoleh oleh atribut Waktu ketersediaan konsentrat dengan nilai sebesar 115,23 persen, berarti atribut ini sudah dikerjakan

melebihi dari apa yang diinginkan responden. Tingkat kesesuaian atribut terendah diperoleh oleh atribut bantuan kredit dari koperasi dengan nilai sebesar 33,04 persen. Nilai atribut ini belum mampu memenuhi keinginan responden. Nilai CSI untuk pelayanan KUD Giri Tani adalah sebesar 66,68 persen. Indeks CSI yang diperoleh sudah termasuk ke dalam kategori puas.

Kerangka Pemikiran

PT. JASINDO merupakan pihak yang mensosialisasikan asuransi ternak sapi kepada tiga kelompok ternak sapi yang ada di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat yang memiliki tujuan untuk memberikan jaminan kepada peternak sapi berupa ganti rugi dan kehilangan pada sapi atau pencurian sapi dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dari waktu awal mula program asuransi usaha ternak sapi di luncurkan oleh pemerintah, terhitung hanya 1 kali pemerintah melakukan sosialisasi program asuransi ternak sapi tersebut. Untuk itu perlu diteliti tingkat kepuasan para anggota asuransi usaha ternak sapi ini dengan adanya program asuransi dari pemerintah. Mengidentifikasi karakteristik anggota (peternak sapi) dengan menggunakan analisis deskriptif. Adapun atribut – atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap asuransi usaha ternak sapi yaitu *Responsive* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Emphaty* (empati), *Assurance* (jaminan) dan *Tangibles* dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja dengan menggunakan alat *analisis Importance Performance Analysis* (IPA) dan untuk menilai kepuasan anggota (peternak sapi) menggunakan alat *analisis Satisfaction Index* (CSI). Untuk memperjelas kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode studi kasus (case study) yaitu penelitian yang dilakukan secara terinci oleh seseorang atau suatu unit organisasi selama kurun waktu tertentu. Metode ini akan melibatkan peneliti secara mendalam dan menyeluruh terhadap objek penelitian, termasuk perubahan - perubahan yang terjadi pada objek penelitian yang disebabkan oleh pengaruh lingkungan.

Metode Penentuan Lokasi

Penelitian dilakukan di Desa Tamaran Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) penentuan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat telah dilakukan sosialisasi asuransi usaha ternak sapi.

Metode Penarikan Sempel

Jumlah populasi peternak sapi di Desa Tamara, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat yang telah mengikuti program asuransi usaha ternak sapi sebanyak 41 peternak yang terbagi ke dalam tiga kelompok tani. Dan sebanyak 41 peternak sapi pada tahun 2017 telah mendaftar program asuransi tersebut.

Tabel 1. Jumlah Anggota Kelompok Ternak Yang Terdaftar Asuransi Usaha Ternak Sapi

No	Nama Kelompok Tani	Jumlah Peternak
1	Kelompok Ternak Sugeh Bareng	23
2	Kelompok Ternak Tunas Harapan	10
3	Kelompok Ternak Sempurna	8
Total		41

Sumber: Jasindo, 2017

Peternak sapi responden dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode sensus. Dengan metode sensus maka seluruh populasi peternak sapi menjadi sampel penelitian yakni sebanyak 41 orang peternak sapi. Penggunaan metode sensus didasarkan pada pertimbangan, yaitu jumlah populasi peternak sapi relatif kecil.

Metode Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data Primer adalah data yang diperoleh berdasarkan pengamatan langsung di lapangan dengan memberikan kuisisioner setelah itu mewawancarain peternak yang terdaftar dalam asuransi usaha ternak sapi.

Data Sekunder adalah data pelengkap yang dikumpulkan dari instansi terkait yang dapat mendukung penelitian ini seperti Kantor Desa, Dinas Pertanian Kabupaten Langkat dan JASINDO.

Metode Analisis Data

Untuk menguji apakah instrumen yang digunakan terukur dan akurat maka digunakan uji validitas dan reliabilitas terhadap data dengan menggunakan SPSS.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner yang dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas item atau butir pertanyaan dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Untuk proses ini, akan digunakan uji korelasi *Pearson Product Moment*. Sebuah item sebaiknya memiliki korelasi (r) dengan skor total masing – masing variabel $\geq 0,25$ dikatakan valid dan item yang mempunyai r -hitung $< 0,25$

tidak valid atau akan dibuang (Agus dan Nano, 2016). Rumusnya *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2) (n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan

r_{xy} = product moment antara X dan Y

X = Skor Pernyataan setiap nomor

Y = Skor total

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas adalah menggunakan *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *cronbach's alpha* > 0,50 dikatakan reliabel (Basuki dan Prawoto, 2016). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{Si^2 - \sum Si^2}{Sx^2} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien realibilitas Alpa Cronbach

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Si^2$ = Jumlah varian butir

Sx^2 = Varian total

Dalam menjawab rumusan masalah pertama menggunakan analisis deskriptif. Krismiwati (2017), analisis deskriptif adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi kejadian dalam, meneliti status kelompok. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan dari karakteristik anggota peternak sapi. Anggota asuransi usaha ternak sapi akan di kelompokkan dalam bentuk tabel berdasarkan kesamaan jawaban. Hasil yang diperoleh kemudian dipersentasekan berdasarkan jumlah responden. Persentase terbesar dari setiap hasil merupakan dominan dari masing-masing variabel yang dianalisis. Dan untuk menjawab rumusan masalah kedua menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Importance Performance Analysis merupakan metode yang digunakan untuk menunjukkan tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan kinerja atribut produk. Pada penelitian ini tingkat kepuasan konsumen (anggota peternak sapi) dapat diukur melalui tingkat kepentingan yang dapat mewakili harapan dari konsumen (anggota peternak sapi) dan tingkat kinerja dari atribut peternak sapi yang dinilai. Pengukuran untuk tingkat kepentingan digunakan skala likert 5 tingkat begitu juga dengan tingkat kinerja.

Tabel 2. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja

Skor	Kepentingan	Kinerja
5	Sangat penting	Sangat baik
4	Penting	Baik
3	Cukup penting	Cukup baik
2	Kurang penting	Kurang baik
1	Tidak penting	Tidak baik

Sumber: Supranto (2011)

Penilaian tingkat kinerja dan kepentingan dari tiap atribut kemudian dijumlahkan atau ditotal untuk dicari rata-ratanya berdasarkan skor penilaian yang diberikan konsumen (anggota peternak sapi). Kemudian setiap atribut diposisikan dalam diagram kartesius berdasarkan nilai skor rata-rata, dimana skor rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut Y ditunjukkan oleh skor rata-rata tingkat kepentingan (Y). Perhitungan dapat dijabarkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x}_i = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan

\bar{x}_i = skor rata-rata tingkat kinerja atribut ke i

\bar{y}_i = skor rata-rata tingkat kepentingan atribut ke i

$\sum X_i$ = total skor tingkat kinerja atribut ke i

$\sum Y_i$ = total skor tingkat kepentingan atribut ke i

n = jumlah responden

Tingkat kepentingan adalah seberapa penting suatu atribut bagi konsumen atau seberapa besar harapan konsumen terhadap kinerja suatu atribut. Tingkat kinerja adalah bagaimana kinerja yang telah diberikan oleh pihak perusahaan terhadap konsumen (Umar, 2003).

Penilaian berdasarkan hasil indikator tersebut digolongkan ke dalam rentang skala untuk menentukan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut dengan menggunakan skala numerik linear (Simamora, 2004). Rentang skala diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$R_s = \frac{(m-n)}{b}$$

Keterangan:

R_s = rentang skala

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah kelas yang akan dibuat.

Nilai rata-rata terkecil yang mungkin diperoleh dari jawaban responden adalah 1 dan nilai rata-rata terbesar yang mungkin diperoleh dari jawaban responden adalah 5. Sehingga rentang skalanya adalah:

$$R_s = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Rentang skala untuk penilaian skor pada tingkat kepentingan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Rentang Skala Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Rentang Skala	Kepentingan
4,20 – 5,00	Sangat penting
3,40 – 4,20	Penting
2,60 – 3,40	Cukup penting
1,80 – 2,60	Tidak penting
1,00 – 1,80	Sangat tidak penting

Sumber: Setiawati (2011)

Diagram kartesius merupakan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian kuadran, dibentuk dari dua sumbu X dan Y dan dibatasi oleh dua batas garis yang berpotongan tegak lurus dan digunakan sebagai pasangan kordinat titik atribut yang memposisikan suatu atribut terletak pada diagram kartesius, titik tersebut diperoleh dari rumus :

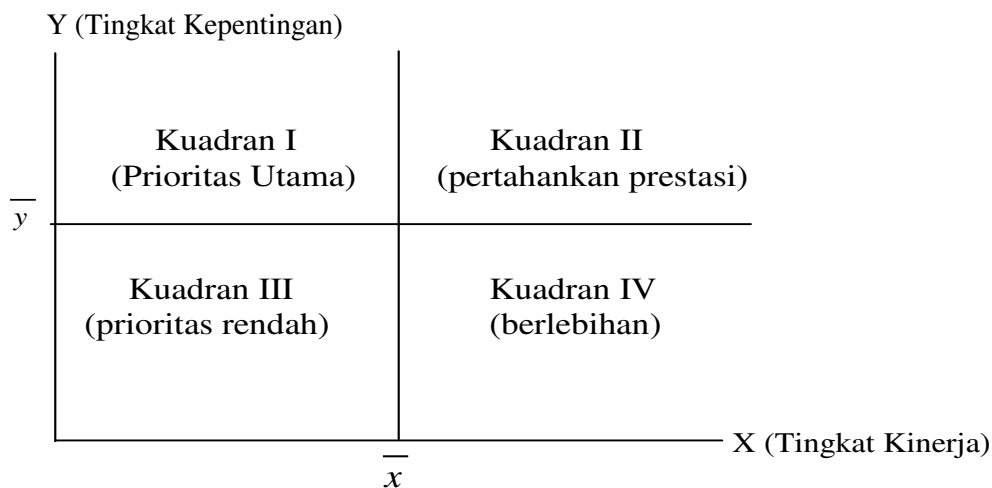
$$\bar{x} = \frac{\sum \bar{x}}{k} \quad \bar{y} = \frac{\sum \bar{y}}{k}$$

Keterangan

\bar{x} = Skor rata-rata dari rata-rata tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{y} = Skor rata-rata dari rata tingkat kepentingan seluruh atribut

Diagram kartesius diperlukan dalam menjelaskan hubungan antara tingkat kinerja dari produk dengan tingkat kepentingan responden. Empat kuadran diagram kartesius adalah kuadran I (prioritas utama), kuadran II (pertahankan prestasi), kuadran III (prioritas rendah) dan kuadran IV (berlebihan).



Gambar 2. Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja
Sumber : Rangkuti (2006)

Keterangan :

Kuadran I (prioritas utama) = Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Kuadran II (pertahankan prestasi) = Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

Kuadran III (prioritas rendah) = Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

Kuadran IV (berlebihan) = Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan jasa asuransi. Ada empat langkah dalam perhitungan *Customer Satisfaction Index (CSI)* yaitu :

1. Menentukan *Means Important Score (MIS)* dan *Means Satification Score (MSS)*, nilai ini didapat dari nilai rata – rata tingkat kepentingan dan rata – rata tingkat kinerja.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

$$MSS = x = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

2. Membuat *Weight Factor*, bobot ini merupakan persentase nilai MIS per- atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF_i = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

3. Membuat *Weight Score* (WS), bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan *Means Satification Score* (MSS).

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS_i$$

4. Membuat nilai CSI

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p W_{si}}{HS} \times 100\%$$

Keterangan :

HS = Skala maksimum yang digunakan

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen. Adapun kriterianya berdasarkan Emil (2009), dengan kriteria :

0,00 – 0,34 = Tidak puas

0,35 – 0,50 = Kurang puas

0,51 – 0,65 = Cukup puas

0,66 – 0,80 = Puas

0,81 – 1,00 = Sangat Puas

Defenisi dan Batasan Operasional

1. Tempat penelitian adalah di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat.
2. Asuransi adalah mekanisme pengalihan resiko dari tertanggung kepada penanggung dengan pembayaran premi asuransi, sehingga penanggung berkewajiban membayar kerugian yang terjadi dan di jamin.
3. Usaha Ternak Sapi adalah suatu tindakan atau kegiatan mengembangkan sapi dengan mengikuti program AUTS untuk mengurangi resiko kerugian.
4. *Responsive* (ketanggapan), *Reliability* (keandalan), *Emphaty* (empati), *Assurance* (jaminan) dan *Tangible* diukur dalam bentuk score dengan menggunakan skala likert.
5. Pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja yang diberikan.
6. *Importance Performance Analysis* merupakan suatu metode untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja yang digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan seseorang terhadap atribut pelayanan jasa.
7. *Customer Satisfaction Index* adalah metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut-atribut kualitas pelayanan jasa asuransi.

DESKRIPSI UMUM DAERAH PENELITIAN

Sejarah PT. JASINDO

Pembentukan PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) merupakan bagian penting dari perjalanan sejarah bangsa dan tanah air Indonesia. Sejarah tersebut bermula pada tahun 1845 ketika dilaksanakannya nasionalisasi atas NV *Assurantie Maatschappij de Nederlander*, sebuah perusahaan Asuransi Umum milik kolonial Belanda, dan Bloom Vander, perusahaan Asuransi Umum Inggris yang berkedudukan di Jakarta.

Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia yang dinyatakan pada 17 Agustus 1945 oleh Proklamator RI, Ir. Soekarno dan Mohammad Hatta, sekaligus meng-amanatkan pelaksanaan pemindahan kekuasaan dan kepemilikan Kerajaan Belanda kepada Pemerintah Indonesia. Termasuk, melakukan nasionalisasi terhadap dua perusahaan tersebut dan mengubah nama ke-duanya menjadi PT Asuransi Bendasraya yang bergerak di bidang Asuransi Umum dalam Rupiah dan PT Umum Internasional Underwriters (UIU) yang bergerak pada bidang Asuransi Umum dalam valuta asing.

Kedua perusahaan hasil tindak lanjut nasionalisasi ini bertujuan untuk memberikan manfaat yang maksimal kepada masyarakat dan memperkuat keamanan serta perekonomian negara. Adapun kebijakan nasionalisasi tersebut dilaksanakan berdasarkan payung hukum Undang Undang Nomor 86 tahun 1958 tentang Nasionalisasi Perusahaan-Perusahaan Milik Belanda yang berada di dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pemerintah melalui keputusan Menteri Keuangan no. 764/MK/IV/12/1972, pada tanggal 2 juni 1972, memutuskan untuk melakukan

merger antara PT. Asuransi Bendasraya yang bergerak dalam asuransi rupiah dan PT. Umum Internasional Underwriters (PT. UIU) yang bergerak dalam asuransi valuta asing di merger menjadi PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) yang sekarang lebih di kenal sebagai Asuransi Jasindo. Penggabungan tersebut selanjutnya di kukuhkan dengan Akta Notaris Mohamad Ali Nomor 1 tanggal 2 juni 1973. Pengalaman bidang asuransi kerugian sejak era kolonial memberikan nilai kepeloporan tersendiri bagi keberadaan dan tumbuh kembang Asuransi Jasindo kini dan masa mendatang. PT. Asuransi Jasa Indonesia adalah satu-satunya badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang usaha asuransi kerugian umum. Asuransi Jasindo berdiri pada 2 juni 1973 sebagai hasil penggabungan antara PT. Asuransi Bendasraya dengan PT. Umum Internasional Underwriters serta tampil sebagai maskapai asuransi kerugian umum terbesar nasional dengan total aset per akhir tahun 2004 sebesar Rp. 1,363 milyar.

Saati ini Asuransi Jasindo memiliki jaringan pelayanan yang terdiri dari 74 kantor cabang yang berlokasi di seluruh indonesia dan satu cabang di luar negeri serta berkantor pusat di Jl. Let. Jend. MT. Haryono kav. 61 Jakarta. Dalam melaksanakan operasinya Asuransi Jasindo di dukung oleh 50 kantor cabang, 23 kantor penjualan yang tersebar di seluruh indonesia dan 1 kantor cabang di luar negeri di Labuan Malaysia.

Keberadaan Asuranis Jasindo semakin solid dari tahun ke tahun sebagaimana tercermin dari kinerja perusahaan yang terus mengalami peningkatan serta pengakuan mutu melalui sertifikasi 9002 sejak tahun 1998. Asuransi Jasindo

juga mendapatkan dukungan reasuradur terkemuka di dunia seperti Swiss-ree dan Partner-ree sehingga memperkuat posisi Asuransi Jasindo sebagai perusahaan asuransi yang sustainable dan bertaraf internasional.

Visi dan Misi PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero)

1. Visi PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) adalah menjadi perusahaan asuransi yang tangguh dalam persaingan global dan menjadi market leader di pasar domestik.
2. Misi PT. Asuransi Jasa Indonesia (Persero) adalah menyelenggarakan usaha asuransi kerugian dengan reputasi internasional melalui peningkatan pangsa pasar, pelayanan prima dan tetap menjaga tingkat kemampuan laba serta memenuhi harapan stakeholder.

Tahun 2016 tepatnya pada bulan Juni, diluncurkanlah sebuah program asuransi yang terdengar asing di masyarakat, program itu bernama Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) yang digagas oleh Kementerian Pertanian Republik Indonesia dengan Keputusan Menteri Pertanian nomor 56/Kpts/SR.230/B/06/2016 tentang Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS), mengapa dianggap asing dikalangan masyarakat, karena objek dari Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) ini adalah sapi dengan risiko yang ditanggung adalah kematian dan/ atau hilangnya sapi.

Umumnya objek dari jenis asuransi yang sudah ada terdengar umum dikalangan masyarakat, seperti asuransi jiwa dengan objek pertanggungannya adalah nyawa seseorang, kemudian ada asuransi kerugian yang objek pertanggungannya rumah, mobil, dan lainnya, selain dari objeknya terdapat pula skema

subsidi premi yang diberikan oleh pemerintah kepada peternak sapi yang mengikuti proram Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS), dalam menjalankan program ini pemerintah hanya menunjuk satu perusahaan asuransi Badan Usaha Milik Negara yakni PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) atas dasar Pasal 28 Undang-Undang No.19 Tahun 2013 tentang Perlindungan dan Pemberdayaan Petani, ditentukan bahwa pemerintah dan pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya menugaskan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah di bidang asuransi untuk melaksanakan asuransi pertanian.

Pelaksanaan program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) ini terdapat pihak penggagas dan pelaksana, untuk penggagas yakni Kementerian Pertanian Republik Indonesia sampai kepada dinas kabupaten yang juga membidangi Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sebagai tempat registrasi, validasi, dan memberikan rekomendasi kepada peternak sapi yang layak untuk mengikuti program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) yang berada di wilayah kabupaten tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

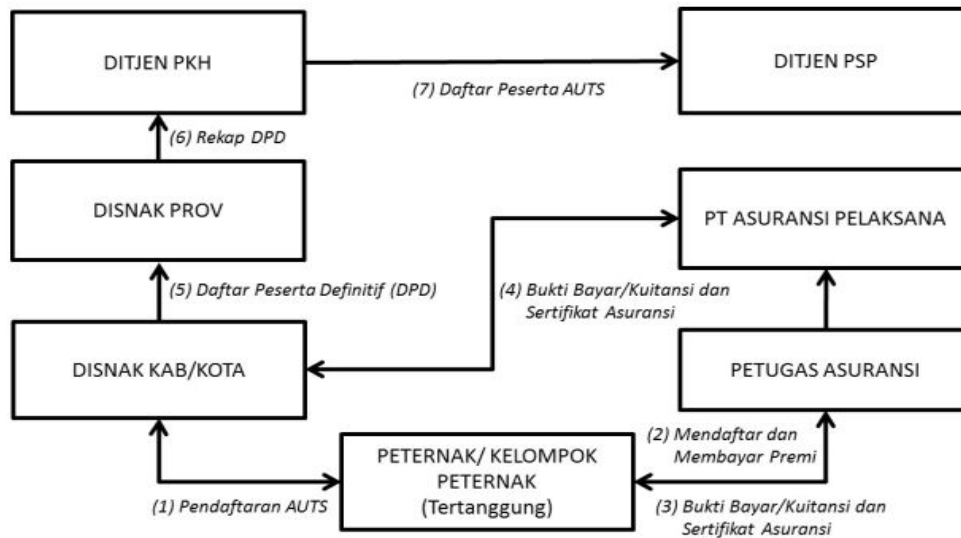
PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebagai pihak pelaksana (perusahaan asuransi) yang diberikan kewenangan untuk melaksanakan program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) ini oleh Kementerian Pertanian Republik Indonesia, selain dari pihak-pihak di atas masih terdapat Peternak sapi (ikut dalam kelompok ternak sapi) sebagai pihak peserta program Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS). Berdasarkan laporan dari PT Asuransi Jasa Indonesia (Persero) sebagai pelaksana program, klaim kumulatif sejak program AUTS diluncurkan bulan Juni tahun 2016 sampai akhir tahun 2017 sejumlah 1.138 ekor sapi atau senilai Rp.9.103.537.000,- Januari tahun 2017 terbitlah Keputusan Menteri Pertanian

nomor 02/Kpts/SR.220/B /01/2017 tentang Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) sebagai pengganti peraturan sebelumnya, dimana peraturan ini secara substansi sama dengan peraturan sebelumnya, yang membedakan hanya tahun terbitnya.

Mekanisme Pelaksanaan Asuransi Usaha Ternak Sapi

1. Pendataan Peserta AUTS

Pendataan peserta asuransi dilakukan oleh ketua kelompok tani dan didampingi oleh petugas peternakan dan kesehatan hewan dalam kecamatan dan PPL (Penyuluh Pertanian Lapangan) dengan terlebih dahulu menjelaskan prosedur dan mekanisme pelaksanaan asuransi usaha ternak sapi. Ketua kelompok mendata setiap anggota kelompok yang ingin bergabung pada program AUTS dengan mengumpulkan setiap persyaratan yang diperlukan kepada peternak sapi. Ketua kelompok juga pada saat mendata meminta peternak (anggota kelompok) untuk membayar premi swadaya sebagai kewajiban bergabung di asuransi usaha ternak sapi sesuai dengan jumlah ternak sapi yang akan diasuransi, untuk 1 ekor sapi sendiri harus membayar premi swadaya sebesar Rp. 40.000 per ekor per tahun. Setelah berkas terkumpul ketua kelompok menyerahkan berkas kepada petugas peternakan dan kesehatan hewan dalam kecamatan dan PPL. Setelah itu berkas tersebut diserahkan atau diberikan kepada pelaksana program asuransi usaha ternak sapi yaitu PT. JASINDO sekaligus menyerahkan bukti transfer pembayaran premi swadaya kepada pihak JASINDO. Kemudian PT. JASINDO mengeluarkan bukti pembayaran premi swadaya dan polis / sertifikat asuransi kepada kelompok tani.

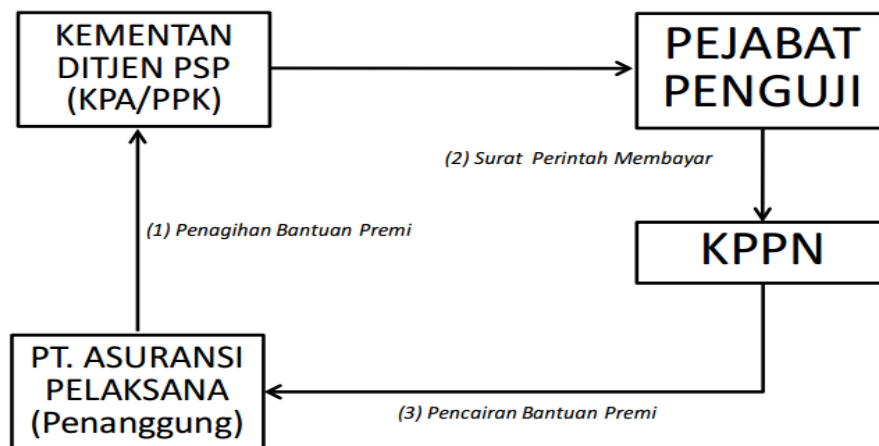


Gambar 2. Alur Proses Pendaftaran Asuransi Usaha Ternak Sapi

Pada proses pendataan peserta asuransi yang terjadi dilapangan ialah ada sebagian besar peserta asuransi tidak mengetahui bagaimana proses mekanisme asuransi usaha ternak sapi. Karena sebagian besar peserta asuransi yang mendaftarkannya itu ketua kelompok tani atau yang mengisi formulir pendaftarannya itu ketua kelompok tani, anggota kelompok tani menyerahkan semuanya kepada ketua kelompok tani. Jika sudah terdaftar anggota kelompok tani hanya tinggal membayar premi swadaya sebesar Rp. 40.000 per ekor per tahunnya. Setelah itu berkas yang sudah diisi oleh ketua kelompok diserahkan kepada PPL (Peyuluh Pertanian Lapangan) beserta bukti transfer pembayaran premi swadaya. Setelah itu PPL menyerahkan berkasnya kepada pelaksana program AUTS yaitu PT. JASINDO, kemudian PT. JASINDO mengeluarkan bukti pembayaran premi swadaya dan polis asuransi kepada kelompok tani.

2. Penyaluran Bantuan Premi

Penyaluran bantuan premi dilakukan bekerja sama dengan perusahaan BUMN yakni PT. Jasa Asuransi Indonesia (JASINDO). Penyaluran bantuan premi dapat dilakukan berdasarkan bukti-bukti yang sah yakni meliputi surat penagihan, surat penugasan pelaksana, perjanjian kerjasama, pakta integritas, surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM), kuitansi, berita acara serah terima uang, SK defenitif dari pemerintah kabupaten beserta rekapitulasi peserta defenitif Asuransi Usaha Ternak Sapi, polis asli dan rekening bank.



Gambar 3. Tahapan Penyaluran Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi

Pada proses penyaluran bantuan premi asuransi usaha ternak sapi yang terjadi dilapangan ialah para peternak tidak mengetahui proses penyaluran bantuan premi yang terjadi, karena proses penyauran bantuan premi melibatkan dua pihak yaitu Dinas Pertanian Kabupaten Langkat dengan pelaksana program AUTS yaitu PT. JASINDO. Jadi para peternak tidak mengetahui bagaimana proses penyaluran bantuan premi dari pemerintah, para peternak hanya tinggal membayar premi swadaya sebesar Rp. 40.000 per ekor per tahunnya. Adapun subsidi premi dari pemerintah sebesar Rp. 160.000 per ekor per tahunnya.

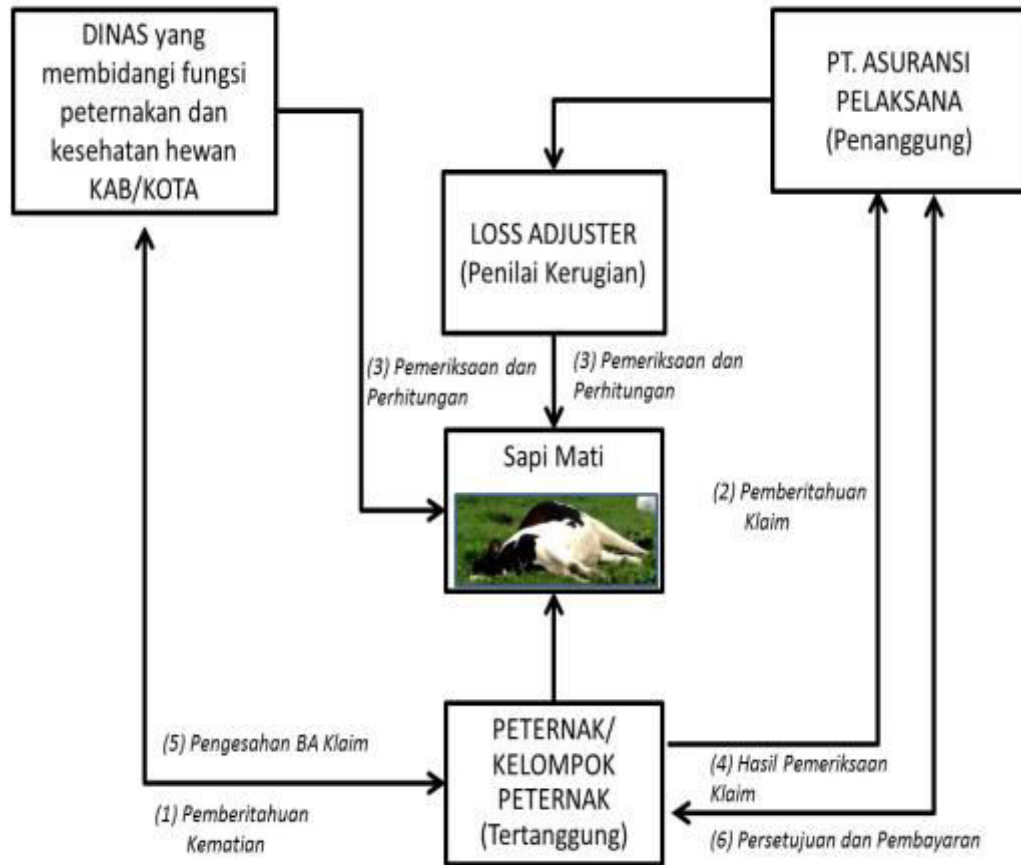
3. Prosedur Penyelesaian Klaim

Pengajuan klaim dapat dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung apabila ternak sapi yang diasuransi mengalami kematian yang disebabkan oleh penyakit, kecelakaan atau beranak dan kehilangan. Selanjutnya pengajuan klaim dilakukan oleh tertanggung kepada penanggung dengan ketentuan sebagai berikut:

- Premi telah dibayar sesuai dengan ketentuan.
- Terjadi potensi kematian atas ternak sapi yang diasuransikan.
- Terjadi kematian ternak sapi dan kehilangan dalam jangka waktu pertanggungan.

Jika terjadi potensi klaim atas ternak sapi yang diasuransikan, tertanggung segera memberitahukan kepada penanggung. Disini pihak tertanggung bisa menghubungi PPL (Penyuluh Pertanian Lapangan) yang telah ditugaskan oleh pemerintah kabupaten dalam penanganan klaim. Dalam hal kematian sapi karena penyakit, beranak dan kecelakaan akan ada dokter hewan atau petugas teknis yang berwenang yang ditetapkan oleh dinas yang membidangi fungsi peternakan dan kesehatan hewan setempat dan apabila dalam hal kehilangan sapi maka tertanggung harus melibatkan pihak kepolisian untuk membuat surat kehilangan atas ternak sapi yang diasuransi sebagai bukti kehilangan sapi yang telah diasuransikan. Setelah pemberitahuan disampaikan, PPL akan melihat ke lapangan bersama petugas peternakan dan kesehatan hewan (Keswan) melakukan pemeriksaan kematian terhadap ternak sapi yang diasuransikan. Setelah itu pihak tertanggung (peternak sapi) mengisi formulir pemberitahuan kematian ternak dan berita acara pemeriksaan kematian ternak dengan melampirkan foto-foto kematian yang

kemudian ditandatangani oleh PPL dan petugas peternakan dan kesehatan hewan serta diketahui oleh dinas kabupaten.



Gambar 4. Prosedur Penyelesaian Klaim

Pembayaran Ganti Rugi

Pembayaran ganti rugi dilaksanakan paling lambat 14 hari setelah berita acara hasil pemeriksaan disampaikan. Ganti rugi dilaksanakan melalui pemindahan bukuan ke rekening kelompok. Kemudian kelompok tani membagikan kepada anggota kelompok sesuai dengan jumlah ternak yang diasuransikan dan premi yang telah dibayarkan.

Lokasi Penelitian

Desa Tamaran merupakan desa yang mengikuti program AUTS yang terletak di Kecamatan Hinai Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara yang termasuk wilayah dataran rendah dengan ketinggian ± 4 m dari permukaan laut.

Luas Desa Tamaran 774,80 Ha, dengan batas – batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Batu Malenggang
- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Sungai Besilam
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Perk. Tanjung Beringin
- Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Perk. Tanjung Beringin

Untuk mengetahui penggunaan lahan di Desa Tamaran dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Penggunaan Lahan Di Desa Tamaran

Lahan	Luas Lahan
Tanah Kering	25,00 Ha
Tanah Basah	10,00 Ha
Tanah Perkebunan	729,80 Ha
Tanah Fasilitas Umum	10.00 Ha

Sumber : Kantor Kepala Desa Tamaran 2017

Jumlah penduduk di Desa Tamaran sebesar 1.133 jiwa. Distribusi jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Distribusi Jumlah Penduduk Desa Tamaran Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)
1	Laki – laki	577
2	Perempuan	556

Sumber : Kantor Kepala Desa Tamaran.

Di Desa Tamaran, Kecamatan Hinai, Kabupaten Langkat jumlah populasi sapi sebanyak 1151 ekor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran umum mengenai latar belakang anggota (peternak) asuransi usaha ternak sapi. Karakteristik yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, status pernikahan, jumlah anggota keluarga, tingkat pendidikan, pendapatan per bulan, lamanya beternak, jumlah sapi.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin berhubungan dengan aktivitas usaha yang dilakukan seseorang. Beban pekerjaan yang dilakukan oleh pria dan wanita berbeda, umumnya pria lebih kuat dalam mengerjakan pekerjaan yang berat, sedangkan wanita cenderung lemah mengerjakan pekerjaan berat. Jenis kelamin responden dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pria	39	95,12
2	Wanita	2	4,88

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 39 pria (95,12%) dan 2 wanita (4,88%). Pada umumnya, peternak sapi adalah pria. Hal ini dapat dilihat dari jenis pekerjaan yang mereka lakukan dalam memelihara sapi. Mulai dari membuat kandang, membersihkan kandang, memberi makan, mengarit rumput, mengembala sapi dilakukan oleh pria, sedangkan wanita membersihkan kandang, memberi makan, mengembala sapi.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan aktivitas-aktivitasnya. Umur berkaitan erat dengan kemampuan fisik dan daya pikir peternak. Semakin tua umur seseorang kemungkinan akan semakin lemah kemampuan fisik dan berpikir. Umur produktif berkisar antara 15 – 65 tahun, sedangkan umur 0 – 14 tahun dan 65 tahun keatas termasuk tidak produktif. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	21 – 30	1	2,44
2	31 – 40	20	48,78
3	41 – 50	16	39,02
4	51 – 60	3	7,32
5	> 61	1	2,44

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 7 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi dengan umur 31 – 40 dengan besar persentase 48,78. Berdasarkan rentang umur tersebut bahwa umur responden termasuk kedalam umur yang produktif melakukan usaha ternak sapi.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status pernikahan dapat menunjukkan motivasi seseorang dalam berusaha. Seseorang yang telah menikah memikirkan usaha yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga. Usaha yang dapat dijadikan mata pencarian yang sesuai dan menguntungkan untuk meningkatkan kesejahteraan hidup. Status pernikahan responden dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status Pernikahan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Menikah	40	97,56
2	Belum Menikah	1	2,44

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 8 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan status pernikahan sebesar 97,56 persen responden sudah menikah dan 2,44% belum menikah. Hal ini menunjukkan bahwa usaha ternak sapi dijadikan sebagai mata pencaharian untuk memenuhi kebutuhan ekonomi mereka.

4. Jumlah Anggota Keluarga

Jumlah anggota keluarga merupakan keluarga inti yang terdiri dari dari suami, istri, dan anak. Jumlah anggota keluarga dapat mempengaruhi tingkat pengeluaran rumah tangga. Semakin banyak jumlah anggota keluarga maka semakin besar pengeluaran rumah tangga. Jumlah anggota keluarga responden dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Jumlah Anggota keluarga

No	Jumlah Anggota Keluarga	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1	5	12,20
2	2	9	21,95
3	3	16	39,02
4	4	9	21,95
5	>5	2	4,88

Sumber : Data primer diolah, 2019

Pada Tabel 9, sebagian besar responden memiliki jumlah anggota keluarga 3 orang. Hal ini sesuai dengan umur responden yang lebih banyak pada kisaran 31 – 40 tahun dan telah menikah. Jumlah anggota keluarga dapat membantu menjalankan usaha ternak sapi dan memotivasi untuk meningkatkan pendapatan.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Kualitas sumber daya manusia sangat tergantung pada kualitas pendidikan. Pendidikan merupakan sarana untuk meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh peternak. tingkat pendidikan, pengetahuan dan keterampilan yang tinggi dapat meningkatkan kesejahteraan peternak. Tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sekolah	0	0
2	SD	9	21,96
3	SMP	16	39,02
4	SMA	16	39,02
5	S1	0	0

Sumber : Data primer diolah, 2019

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

Pendapatan merupakan hasil yang diperoleh seseorang setelah dikurangi dengan biaya pengeluaran. Pendapatan yang diperoleh tergantung dengan usaha yang dilakukan. Dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

No	Pendapatan Per Bulan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< Rp 500.000	0	0
2	Rp 500.000 - Rp 999.999	2	4,88
3	Rp 1.000.000 - Rp 1.999.999	11	26,83
4	> Rp Rp 2.000.000	28	68,29

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan tabel 11 sebanyak 28 responden dengan 68,29 persen memiliki pendapatan > Rp 2.000.000 dan sebesar 4,88 persen memiliki pendapatan Rp 500.000 - Rp 999.999. Hal ini menunjukkan bahwa pada umumnya pendapatan responden tinggi.

7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Beternak Sapi

Lama beternak sapi dari responden beragam dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Beternak Sapi

No	Lama Beternak Sapi (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	1 - 5	5	12,19
2	6 -10	24	58,54
3	11 - 15	7	17,07
4	16 - 20	3	7,32
5	> 21	2	4,88

Sumber : Data primer diolah, 2019

Pada Tabel 12 menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman beternak selama 6 hingga 10 tahun yaitu sebanyak 24 responden (58,54%). Hal ini menunjukkan bahwa responden pada umumnya telah memiliki pengalaman ternak yang cukup lama. Semakin lama usaha sapi yang diusahakan peternak, akan berpengaruh pada semakin terampilnya peternak dalam memelihara sapi perah dan mampu menghadapi permasalahan usaha ternak sapi perah yang terjadi.

8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Sapi

Jumlah sapi yang dimiliki responden akan berpengaruh pada skala usaha yang dilakukan. Jumlah sapi responden dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Sapi

No	Jumlah Sapi yang Terdaftar AUTS	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	1 - 5 Ekor	28	68,29
2	6 -10 Ekor	6	14,63
3	11 - 15 Ekor	4	9,76
4	16 - 20 Ekor	1	2,44
5	> 21 Ekor	2	4,88

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 13 karakteristik responden berdasarkan jumlah sapi sebanyak 28 responden (68,29 persen) memiliki sapi 1 – 5 ekor. Hal ini menunjukkan bahwa usaha ternak sapi yang diusahakan responden termasuk ke dalam usaha yang nilai efisien karena dominasi pendapatan rata – rata responden per bulan sebesar Rp > Rp 2.000.000 .

Hasil Pengujian Kuesioner

Hasil pengujian atribut dengan menggunakan alat bantu SPSS menunjukkan bahwa nilai r-hitung atribut pada tingkat kepentingan dan kinerja adalah antara 0,292 sampai 0,739 \geq 0,25 sehingga atribut dinyatakan valid. Setelah pengujian atribut dengan menggunakan uji validitas dilakukan, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas pada atribut dengan teknik Cronbach alpha menggunakan SPSS menunjukkan nilai alpha untuk semua atribut pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja adalah reliabel, karena \geq 0,40. Pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja termasuk ke kedalam kategori reliabilitas tinggi (0,70 – 0,90). Hasil pengujian kuesioner dapat dilihat pada Tabel

Tabel 14. Hasil Pengujian Kuesioner

No	Atribut	Nilai Korelasi (r-hitung)		Ketentuan Valid	Validitas	Reliabilitas
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja			
Tangible						
1	P1	0,548	0,739	$\geq 0,25$	Vallid	Reliabel
2	P2	0,347	0,621	$\geq 0,25$	Vallid	Reliabel
3	P3	0,414	0,446	$\geq 0,25$	Vallid	Reliabel
4	P4	0,513	0,330	$\geq 0,25$	Vallid	Reliabel
5	P5	0,558	0,334	$\geq 0,25$	Vallid	Reliabel
Reliability						
6	P6	0,478	0,524	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
7	P7	0,536	0,562	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
8	P8	0,299	0,724	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
9	P9	0,572	0,501	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
10	P10	0,516	0,582	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
11	P11	0,616	0,512	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
12	P12	0,349	0,292	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
Responsiveness						
13	P13	0,532	0,637	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
14	P14	0,309	0,554	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
15	P15	0,386	0,433	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
16	P16	0,466	0,349	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
Assurance						
17	P17	0,319	0,733	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
18	P18	0,452	0,371	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
19	P19	0,349	0,332	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
20	P20	0,369	0,524	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
21	P21	0,413	0,498	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
22	P22	0,334	0,429	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
Emphaty						
23	P23	0,495	0,577	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
24	P24	0,372	0,550	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
25	P25	0,314	0,513	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel
26	P26	0,439	0,621	$\geq 0,25$	Valid	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2019

Keterangan :

P1 = Kantor Jasindo yang mudah dijangkau

P2 = Diberikan brosur atau panduan terkait informasi Asuransi Usaha Ternak Sapi

- P3 = Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi
- P4 = Karyawan (penyuluh) menggunakan seragam kerja
- P5 = Karyawan (penyuluh) menyampaikan informasi kepada nasabah (anggota ternak sapi) dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru.
- P6 = Prosedur aplikasi penutupan asuransi yang mudah
- P7 = Prosedur perpanjangan asuransi yang mudah
- P8 = Prosedur pengajuan klaim yang mudah
- P9 = Kemudahan dalam transaksi pembayaran premi
- P10 = Proses penutupan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan
- P11= Proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan
- P12 = Proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan
- P13 = Karyawan Jasindo menginformasikan Nasabah (anggota ternak sapi) ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo
- P14 = Karyawan Jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan Nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim
- P15 = Karyawan Jasindo selalu memberikan *update informasi* mengenai proses penutupan, perpanjangan, dan pengajuan klaim
- P16 =Pengurusan administratif terkait polis (endorsement dan sebagainya) dikerjakan oleh karyawan Jasindo dan diselesaikan dalam waktu yang dijanjikan
- P17 =Reputasi perusahaan yang baik
- P18 = Karyawan Jasindo (penyuluh) memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan Nasabah (anggota ternak sapi)
- P19 = Jasindo menunjuk pihak Surveyor yang berintegritas tinggi (tidak berpihak) dalam melakukan survei saat terjadi klaim
- P20 =Karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan nasabah (anggota ternak sapi) mengenai prosedur asuransi
- P21 =Karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur asuransi

P22 = Nasabah (anggota ternak sapi) merasa aman dalam berinteraksi

P23 = Karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani Nasabah (anggota ternak sapi)

P24 = Karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi)

P25 = Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi)

P26 = Kemudahan dalam berkomunikasi dengan Karyawan Jasindo (penyuluh)

Analisis Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi

Sebelum menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap asuransi usaha ternak sapi, terlebih dahulu dilakukan analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut

1. Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja merupakan analisis yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai kepuasan dan ketidakpuasan konsumen terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari harapan anggota Asuransi Usaha Ternak Sapi dengan yang sesungguhnya yang diterima Anggota terhadap Asuransi Usaha ternak Sapi yang diberikan oleh PT. JASINDO. Selain itu pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut dapat diketahui sejauh mana tingkat kinerja atribut dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Tabel 15 nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada setiap atribut.

Tabel 15. Nilai Rata - rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja Pada Setiap Atribut.

No	Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
Tangible			
1	Kantor Jasindo yang mudah dijangkau	4,1	3,39
2	Diberikan brosur atau panduan terkait informasi Asuransi Usaha Ternak Sapi	4,17	3,68
3	Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi	3,95	3,98
4	Karyawan (penyuluh) menggunakan seragam kerja	4,27	4,07
5	Karyawan (penyuluh) menyampaikan informasi kepada nasabah (anggota ternak sapi) dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru.	4,24	4,1
Reliability			
6	Prosedur aplikasi penutupan asuransi yang mudah	4,27	4,22
7	Prosedur perpanjangan asuransi yang mudah	4,22	4,2
8	Prosedur pengajuan klaim yang mudah	4,66	4,1
9	Kemudahan dalam transaksi pembayaran premi	4,29	4,46
10	Besaran klaim yang dikeluarkan sesuai dengan yang dijanjikan	4,2	4,2
11	Proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan	4,17	4,0
12	Proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan	4,88	2,46
Responsiveness			
13	Karyawan Jasindo menginformasikan Nasabah (anggota ternak sapi) ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo	4,1	3,5
14	Karyawan Jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan Nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim	4,2	3,37
15	Karyawan Jasindo selalu memberikan update informasi mengenai proses penutupan, perpanjangan, dan pengajuan klaim	4,27	3,5
16	Pengurusan administratif terkait polis (endorsement dan sebagainya) dikerjakan oleh karyawan Jasindo dan diselesaikan dalam waktu yang dijanjikan	4,32	3,85
Assurance			
17	Reputasi perusahaan yang baik	4,54	4,24

18	Karyawan Jasindo (penyuluh) memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan Nasabah (anggota ternak sapi)	4,24	4,1
19	Jasindo menunjuk pihak Surveyor yang berintegritas tinggi (tidak berpihak) dalam melakukan survei saat terjadi klaim	4,66	4,44
20	Karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan nasabah (anggota ternak sapi) mengenai prosedur asuransi	4,24	4,15
21	Karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur asuransi	4,22	4,24
22	Nasabah (anggota ternak sapi) merasa aman dalam berinteraksi	4,34	4,34
Emphaty			
23	Karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani Nasabah (anggota ternak sapi)	4,17	4,34
24	Karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi)	4,1	4,12
25	Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi)	4,05	4,07
26	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan Karyawan Jasindo (penyuluh)	4,56	4,27
Jumlah		112,43	103,42
Rata - Rata Seluruh Atribut		4,32	3,98

Sumber : Data primer diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 15 menunjukkan rata – rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebagai berikut :

a. Tangible

Atribut pada tangible yaitu kantor Jasindo yang mudah dijangkau dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut diberikan brosur atau panduan terkait informasi AUTS dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata –rata tingkat

kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut penampilan penyuluh yang bersih dan rapi dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut penyuluh menggunakan seragam kerja, penyuluh menyampaikan informasi kepada anggota ternak sapi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik.

b. Reliability

Atribut prosedur aplikasi penutupan yang mudah, prosedur perpanjangan asuransi yang mudah dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat baik. Atribut prosedur pengajuan klaim yang mudah dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut kemudahan dalam transaksi pembayaran premi dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut besaran klaim yang dikeluarkan sesuai dengan yang dijanjikan, proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan

dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 2,60 – 3,40 dengan kategori cukup baik.

c. Responsiveness

Atribut karyawan jasindo menginformasikan anggota ternak sapi ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo, karyawan jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut karyawan Jasindo selalu memberikan update informasi mengenai proses penutupan dan pengajuan klaim, pengurusan administratif terkait polis dikerjakan dalam waktu yang dijanjikan dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik.

d. Assurance

Atribut reputasi perusahaan yang baik dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 4,20 – 5,00

dengan kategori sangat baik. Atribut pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan anggota dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut Jasindo menunjuk pihak surveyor yang berintegritas tinggi dalam melakukan survei saat terjadi klaim dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat baik. Atribut karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan anggota ternak sapi mengenai prosedur asuransi dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur dan atribut anggota ternak sapi merasa aman dalam berinteraksi dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat baik.

e. Emphaty

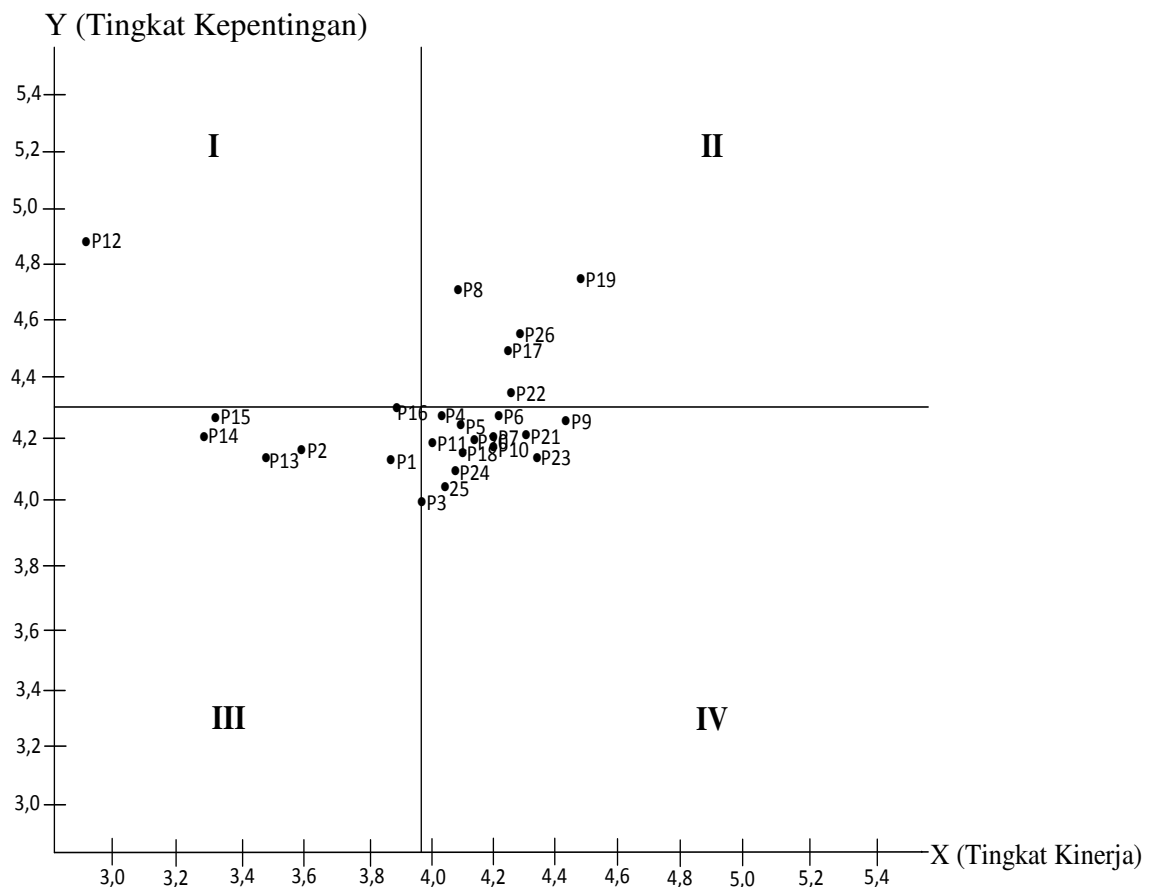
Atribut karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani anggota ternak sapi dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat baik. Atribut karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan

anggota ternak sapi dan aribut karyawan Jasindo memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan anggota dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 3,40 – 4,20 dengan kategori baik. Atribut kemudahan dalam berkomunikasi dengan karyawan Jasindo (penyuluh) dengan skor rata – rata tingkat kepentingan berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat penting, skor rata – rata tingkat kinerja berada pada rentang skala 4,20 – 5,00 dengan kategori sangat baik.

Hasil perhitungan dari *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan lebih besar dari pada tingkat kinerja. Hal ini mengindikasikan bahwa dari kedua puluh enam atribut AUTS bagi anggota ternak sapi baik, tetapi belum semua atribut menunjukkan kinerja yang sesuai dengan harapan anggota ternak sapi. Rata – rata skor tingkat kepentingan yang paling tinggi ada pada atribut proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan sebesar 4,88 dan rata –rata skor terendah adalah atribut Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi sebesar 3,95. Sementara pada tingkat kinerja, atribut karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi) dan Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi) dinilai memiliki kinerja yang telah sesuai bagi anggota (peternak). Sedangkan atribut Proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan memiliki kinerja yang

rendah bagi anggota ternak sapi dengan rata – rata 2,46, karena waktu yang dijanjikan tidak tepat waktu.

Penilaian tingkat kepentingan dan kinerja selanjutnya diplotkan pada diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Diagram Kartesius IPA Asuransi Usaha Ternak Sapi

Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut yang berada di kuadran I adalah proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan. Atribut tersebut dianggap penting oleh anggota ternak sapi tetapi kinerja belum sesuai dengan apa yang diharapkan, karena pada kenyataannya waktu yang dijanjikan belum tepat waktu. Jika melihat prosedur dari asuransi usaha ternak sapi yaitu selama 14 hari setelah berita acara hasil pemeriksaan disampaikan tetapi yang terjadi di lapangan itu ada

yang tidak sesuai dengan 14 hari atau melebihi 14 hari proses penggantian kerugiannya. Para peternak berharap agar proses ganti rugi klaim sapi sesuai dengan prosedur yang ada, agar apabila terjadi klaim pada sapi yang di asuransikan maka peternak bisa membeli sapi kembali agar usaha ternak sapi tetap berjalan.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Atribut yang berada di kuadran II adalah prosuder pengajuan klaim yang mudah, reputasi perusahaan yang baik, Jasindo menunjuk pihak Surveyor yang berintegritas tinggi (tidak berpihak) dalam melakukan survei saat terjadi klaim, Nasabah (anggota ternak sapi) merasa aman dalam berintegritas dan Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi). Atribut – atribut tersebut dianggap penting oleh anggota ternak sapi dan kinerjanya sudah sesuai dengan harapannya. Atribut – atribut ini harus dipertahankan karena yang unggul bagi anggota ternak sapi.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Atribut yang berada di kuadran III adalah Kantor Jasindo yang mudah dijangkau, diberikan brosur atau panduan terkait informasi Asuransi Usaha Ternak Sapi, Karyawan Jasindo menginformasikan Nasabah (anggota ternak sapi) ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo, Karyawan Jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan Nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim, Karyawan Jasindo selalu memberikan update informasi mengenai proses penutupan, perpanjangan, dan pengajuan klaim dan Pengurusan administratif terkait polis (endorsement dan sebagainya) dikerjakan oleh karyawan Jasindo dan diselesaikan dalam waktu yang dijanjikan.

Atribut tersebut dianggap kurang penting oleh anggota ternak sapi dan pada kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan pada atribut yang termasuk ke kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan anggota ternak sapi sangat kecil.

Kuadran IV (Berlebihan)

Atribut yang berada di Kuadran IV adalah Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi, Karyawan (penyuluh) menggunakan seragam kerja, Karyawan (penyuluh) menyampaikan informasi kepada nasabah (anggota ternak sapi) dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru, prosedur aplikasi penutupan asuransi yang mudah, prosedur perpanjangan asuransi yang mudah, kemudahan dalam transaksi pembayaran premi, besaran klaim yang dikeluarkan sesuai dengan yang dijanjikan, proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan, Karyawan Jasindo (penyuluh) memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan Nasabah (anggota ternak sapi), Karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan nasabah (anggota ternak sapi) mengenai prosedur asuransi, Karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur asuransi, Karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani Nasabah (anggota ternak sapi), Karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi), Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi). Atribut – atribut tersebut dianggap kurang penting oleh anggota ternak sapi dan dirasa terlalu berlebihan.

2. *Customers Satisfaction Index (CSI)*

Kepuasan konsumen terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi pada penelitian ini dianalisis dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Perhitungan dalam *Customer Satisfaction Index* memperhitungkan nilai rata-rata kepentingan suatu atribut dalam menentukan tingkat kinerja atribut tersebut yang nantinya akan memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan total anggota. Hasil analisis ini akan menggambarkan tingkat kepuasan peternak pada tahap sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas , puas, dan sangat puas. Adapun perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* pada Asuransi Usaha Ternak Sapi dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16. Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Atribut	MIS	WF	MSS	WS
Tangible					
1	Kantor Jasindo yang mudah dijangkau	4,1	0,036	3,39	0,124
2	Diberikan brosur atau panduan terkait informasi Asuransi Usaha Ternak Sapi	4,17	0,037	3,68	0,136
3	Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi	3,95	0,035	3,98	0,139
4	Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi	4,27	0,038	4,07	0,155
5	Karyawan (penyuluh) menyampaikan informasi kepada nasabah (anggota ternak sapi) dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru.	4,24	0,038	4,1	0,155
Reliability					
6	Prosedur aplikasi penutupan asuransi yang mudah	4,27	0,038	4,22	0,160
7	Prosedur perpanjangan asuransi yang mudah	4,22	0,038	4,2	0,158
8	Prosedur pengajuan klaim yang mudah	4,66	0,041	4,1	0,169
9	Kemudahan dalam transaksi pembayaran premi	4,29	0,038	4,46	0,170
10	Proses penutupan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan	4,2	0,037	4,2	0,157
11	Proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan	4,17	0,037	4,0	0,148
12	Proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan	4,88	0,043	2,46	0,107
Responsiveness					
13	Karyawan Jasindo menginformasikan Nasabah (anggota ternak sapi) ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo	4,1	0,036	3,5	0,128
14	Karyawan Jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan Nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim	4,2	0,037	3,37	0,126

15	Karyawan Jasindo selalu memberikan update informasi mengenai proses penutupan, perpanjangan, dan pengajuan klaim	4,27	0,038	3,5	0,133
16	Pengurusan administratif terkait polis (endorsement dan sebagainya) dikerjakan oleh karyawan Jasindo dan diselesaikan dalam waktu yang dijanjikan	4,32	0,038	3,85	0,148
Assurance					
17	Reputasi perusahaan yang baik Karyawan Jasindo (penyuluh) memiliki pengetahuan yang memadai	4,54	0,040	4,24	0,171
18	untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan Nasabah (anggota ternak sapi)	4,24	0,038	4,1	0,155
19	Jasindo menunjuk pihak Surveyor yang berintegritas tinggi (tidak berpihak) dalam melakukan survei saat terjadi klaim	4,66	0,041	4,44	0,184
20	Karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan nasabah (anggota ternak sapi) mengenai prosedur asuransi	4,24	0,038	4,15	0,157
21	Karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur asuransi	4,22	0,038	4,24	0,159
22	Nasabah (anggota ternak sapi) merasa aman dalam berinteraksi	4,34	0,039	4,34	0,168
Emphaty					
23	Karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani Nasabah (anggota ternak sapi)	4,17	0,037	4,34	0,161
24	Karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi)	4,1	0,036	4,12	0,150
25	Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi)	4,05	0,036	4,07	0,147
26	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan Karyawan Jasindo (penyuluh)	4,56	0,041	4,27	0,173
Jumlah		112,43	1,00	103,42	3,938
Customer Satisfaction Index (CSI)		0,7876 (78,76%)			

Sumber : Data primer diolah, 2019

Tabel 16 menunjukkan bahwa jumlah *Means Importance Score* (MIS) sebesar 112,43 diperoleh dari nilai rata – rata pada tingkat kepentingan. Jumlah jumlah *Means Satifcation Score* (MSS) sebesar 103,42 diperoleh dari nilai rata-rata tingkat kinerja. Nilai *Weigh Factor* (WF) diperoleh dari pembagian antara nilai rata – rata tingkat kepentingan setiap atribut dengan total keseluruhan tingkat kepentingan setiap atribut sehingga jumlahnya yaitu 1,00. Nilai *Weigh Factor* (WF) digunakan untuk menghitung *Weight Score* (WS). Nilai *Weight Score* (WS) diperoleh dari perkalian antara *Weigh Factor* (WF) dengan rata – rata tingkat kinerja setiap atribut sehingga didapat jumlah keseluruhan 3,938.

Selanjutnya untuk mencari CSI, jumlah WF dibagi 5 (skala maksimum yang digunakan) sehingga diperoleh hasil sebesar 0,7876 (78,76%). Nilai ini menunjukkan bahwa kepuasan total berada pada rentang indeks kepuasan 0,66 – 0,80 yang berarti secara keseluruhan anggota ternak sapi puas terhadap kinerja atribut – atribut Asuransi Usaha Ternak Sapi (AUTS) yang diberikan Jasa Asuransi Indonesia (JASINDO).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis tingkat kepuasan anggota ternak sapi, dapat disimpulkan :

1. Karakteristik anggota ternak sapi adalah Tingkat pendidikan anggota ternak sapi sebagian besar SMP dan SMA. Rata – rata pendapatan perbulan > Rp 2.000.000, lama beternak 6 – 10 tahun dengan jumlah sapi sebanyak 1- 5 ekor.
2. Ditinjau dari aspek Tingkat Kepentingan dan Kinerja maka hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh sebesar 0,7876 (78,76%). Hal ini menunjukkan rentang indeks kepuasan berada pada 0,66 – 0,8 yang artinya tingkat kepuasan anggota ternak sapi ada pada tingkat puas.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat saran yang dapat direkomendasikan yaitu :

1. PT. Jasindo sebaiknya dalam menyelesaikan proses pengklaiman sesuai dengan waktu yang dijanjikan yaitu 14 hari agar ketika terjadi klaim peternak dapat membeli sapi kembali dan melanjutkan usaha ternak sapi, dapat dilakukan dengan mempercepat proses pendataan pengklaiman hingga sampai ke kantor JASINDO.
2. Penyuluh lebih gencar dalam mensosialisasikan program AUTS, agar masyarakat di Desa Tamaran mengetahui mengenai program tersebut sehingga mengikuti program AUTS.

DAFTAR PUSTAKA

- An – Nisa, Nina Sari., Rizal Syarief dan Gendut Suprayitno. 2015. Strategi Pengembangan Asuransi Ternak Sapi. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 12 No.1. Institut Pertanian Bogor.
- Amrul, Emil Abdilla. 2009. Analisis Persepsi dan Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan KUD Giri Tani (Skripsi). Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.
- Basuki, Agus Tri dan Nano Prawoto. 2016. Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis (Dilengkapi Analisis SPSS dan Eviews). Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Bay,S. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan KUD SiLng Makmur (Skripsi). Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.
- Hastang, Asnawi Aslina. 2014. Analisis Keuntungan Peternak Sapi Potong Berbasis Peternakan Rakyat Di Kabupaten Bone. Vol 1 No. 1. Universitas Hasanuddin.
- Kementrian Pertanian. 2017. Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi. Kementrian Pertanian. Jakarta
- Prayoga, Imam Fatoni. 2018. Pelaksanaan Program Asuransi Usaha Ternak Sapi Pada Pt Asuransi Jasa Indonesia. Lampung. Fakultas Hukum Universitas Lampung
- Indonesia. Keputusan Menteri Pertanian tentang Pedoman Bantuan Premi Asuransi Usaha Ternak Sapi. Kementan No.02/Kpts/SR/B/01/2017.
- Muatip, Krismiwati.,Triana Yuni Astuti., Hermin Purwaningsih dan Taufik Hermanto.2017. Tingkat Kepuasan Peternak terhadap Pelayanan Koperasi Susu. Prosiding Seminar Teknologi dan Agribisnis Peternakan V : Teknologi Agribisnis Peternakan untuk Mendukung Ketahanan Pangan, Fakultas Peternakan Universitas Jendral Sudirman 18 November 2017.
- Panjaitan, Leonardo. 2009. Analisis Tingkat Kepuasan Anggota terhadap Kualitas Pelayanan Koperasi Unit Desa Mandiri Cipanas (Skripsi). Bogor. Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.
- Pasaribu et al. 2010.*Laporan Akhir Penelitian : Pengembangan Asuransi Usahatani Padi untuk Menanggulangi Risiko Kerugian 75% Akibat Banjir,Kekeringan, dan Hama Penyakit*. Pusat Analisis Sosial Ekonomi dan Kebijakan Pertanian Kementerian Pertanian.Bogor.

- Rangkuti F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan plus Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta (ID): PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Setiawati, Tri. 2011. Analisis Tingkat Kepuasan Peternak Sapi Perah Koperasi Aneka Usaha Mitra (KAUM) Mandiri terhadap Penggunaan Pakan Cargill (Skripsi). Fakultas Ekonomi dan Manajemen: Institut Pertanian Bogor.
- Supranto.2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Umar, Husein. 2003. Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

**TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA TERHADAP ASURANSI USAHA
TERNAK SAPI (STUDI KASUS : DESA TAMARAN, KECAMATAN
HINAI KABUPATEN LANGKAT)**

Kepada Yth :

Bapak/Ibu/saudara/i

Di

Tempat

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan Hormat

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Akmal Khasim Tanjung

NPM : 1504300123

Jurusan : Agribisnis/FakultasPertanian

Instansi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Bersamaan surat ini saya memohon maaf karena telah mengganggu kesibukan bapak/saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sebaik-baiknya karena jawaban dari kuesioner ini akan digunakan sebagai data penelitian skripsi.

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasama dari bapak/ibu/saudara/i saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahin wabarakatuh.

Karakteristik Responden

Beri tanda (x) pada jawaban yang Anda pilih

1. Nama :
2. Alamat :
3. Usia : Tahun
4. Jenis Kelamin : () Laki-laki () Perempuan
5. Status Pernikahan : () Sudah menikah () Belum menikah
6. Jumlah Tanggungan :
7. Apa pendidikan terakhir Anda ?
 - a. Tidak Sekolah
 - b. SD
 - c. SMP
 - d. SMA
 - e. S1
 - f. Lainnya, sebutkan
8. Berapa pendapatan rata-rata perbulan Anda ?
 - a. <Rp 500.000
 - b. Rp 500.000 – Rp 999.999
 - c. Rp 1.000.000 – Rp 1.999.999
 - d. >Rp 2.000.000
 - e. Lainnya, Rp
9. Sudah berapa lama Anda beternak sapi : Tahun
10. Status kepemilikan sapi :
 - a. Milik sendiri, dengan jumlah ekor
 - b. Pekerja paroan (bagi hasil), dengan jumlahekor

Penilaian Tingkat Kepuasan Anggota Terhadap Asuransi Usaha Ternak Sapi

1. Pengukuran Tingkat Kepentingan (Harapan Anggota)

Dibawah ini terdapat pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan perasaan atau harapan Anda sebagai Anggota yang menggunakan AUTS. Anda dimohon untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan yang ada pada kolom dengan memberikan tanda (✓).

Keterangan penilaian untuk tingkat kepentingan (Importance) :

- ✓ Sangat tidak penting (STP) : 1
- ✓ Tidak penting (TP) : 2
- ✓ Cukup penting (CP) : 3
- ✓ Penting (P) : 4
- ✓ Sangat penting (SP) : 5

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPENTINGAN				
		STP 1	TP 2	CP 3	P 4	SP 5
	TANGIBLE					
1	Kantor Jasindo yang mudah dijangkau					
2	Diberikan brosur atau panduan terkait informasi Asuransi Usaha Ternak Sapi					
3	Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi					
4	Karyawan (penyuluh) menggunakan seragam kerja					
5	Karyawan (penyuluh) menyampaikan informasi kepada nasabah (anggota ternak sapi) dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru.					
	RELIABILITY					
6	Prosedur aplikasi penutupan asuransi yang mudah					
7	Prosedur perpanjangan asuransi yang mudah					
8	Prosedur pengajuan klaim yang mudah					
9	Kemudahan dalam transaksi pembayaran premi					
10	Proses penutupan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan					

11	Proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan					
12	Proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan					
	RESPONSIVENESS					
13	Karyawan Jasindo menginformasikan Nasabah (anggota ternak sapi) ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo					
14	Karyawan Jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan Nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim					
15	Karyawan Jasindo selalu memberikan <i>update informasi</i> mengenai proses penutupan, perpanjangan, dan pengajuan klaim					
16	Pengurusan administratif terkait polis (endorsement dan sebagainya) dikerjakan oleh karyawan Jasindo dan diselesaikan dalam waktu yang dijanjikan					
	ASSURANCE					
17	Reputasi perusahaan yang baik					
18	Karyawan Jasindo (penyuluh) memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan Nasabah (anggota ternak sapi)					
19	Jasindo menunjuk pihak Surveyor yang berintegritas tinggi (tidak berpihak) dalam melakukan survei saat terjadi klaim					
20	Karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan nasabah (anggota ternak sapi) mengenai prosedur asuransi					
21	Karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur asuransi					
22	Nasabah (anggota ternak sapi) merasa aman dalam berinteraksi					
	EMPHATY					
23	Karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani Nasabah (anggota ternak sapi)					
24	Karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi)					
25	Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi)					
26	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan Karyawan Jasindo (penyuluh)					

2. Tingkat Kinerja (Kenyataan yang di terima Anggota yang Menggunakan AUTS)

Dibawah ini terdapat pernyataan – pernyataan yang berkaitan dengan perasaan/pegalaman pelayanan JASINDO (AUTS). Anda dimohon untuk memberi penilaian terhadap tingkat kinerja JASINDO (AUTS) dengan memberikan tanda(✓).

Keterangan penilaian untuk tingkat kinerja (Performance) :

- ✓ Sangat tidak baik : 1
- ✓ Tidak baik : 2
- ✓ Cukup baik : 3
- ✓ Baik : 4
- ✓ Sangat baik : 5

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KINERJA				
		1	2	3	4	5
	TANGIBLE					
1	Kantor Jasindo yang mudah dijangkau					
2	Diberikan brosur atau panduan terkait informasi Asuransi Usaha Ternak Sapi					
3	Penampilan Karyawan (penyuluh) yang bersih dan rapi					
4	Karyawan (penyuluh) menggunakan seragam kerja					
5	Karyawan (penyuluh) menyampaikan informasi kepada nasabah (anggota ternak sapi) dengan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak terburu – buru.					
	RELIABILITY					
6	Prosedur aplikasi penutupan asuransi yang mudah					
7	Prosedur perpanjangan asuransi yang mudah					
8	Prosedur pengajuan klaim yang mudah					
9	Kemudahan dalam transaksi pembayaran premi					
10	Proses penutupan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan					

11	Proses perpanjangan asuransi hingga diterimanya polis dilakukan dalam waktu yang dijanjikan					
12	Proses pengajuan klaim hingga klaim ditutup dilakukan dalam waktu yang dijanjikan					
	RESPONSIVENESS					
13	Karyawan Jasindo menginformasikan Nasabah (anggota ternak sapi) ketika periode asuransi mendekati tanggal jatuh tempo					
14	Karyawan Jasindo segera memberi respon dan menindaklanjuti permintaan Nasabah terkait penutupan/perpanjangan/pengajuan klaim					
15	Karyawan Jasindo selalu memberikan <i>update informasi</i> mengenai proses penutupan, perpanjangan, dan pengajuan klaim					
16	Pengurusan administratif terkait polis (endorsement dan sebagainya) dikerjakan oleh karyawan Jasindo dan diselesaikan dalam waktu yang dijanjikan					
	ASSURANCE					
17	Reputasi perusahaan yang baik					
18	Karyawan Jasindo (penyuluh) memiliki pengetahuan yang memadai untuk memberikan penjelasan dan informasi yang dibutuhkan Nasabah (anggota ternak sapi)					
19	Jasindo menunjuk pihak Surveyor yang berintegritas tinggi (tidak berpihak) dalam melakukan survei saat terjadi klaim					
20	Karyawan Jasindo (penyuluh) selalu bersedia menjawab pertanyaan nasabah (anggota ternak sapi) mengenai prosedur asuransi					
21	Karyawan Jasindo memiliki kompetensi dalam menjalani seluruh prosedur asuransi					
22	Nasabah (anggota ternak sapi) merasa aman dalam berinteraksi					
	EMPHATY					
23	Karyawan Jasindo berperilaku sopan, ramah, dan sabar dalam melayani Nasabah (anggota ternak sapi)					
24	Karyawan Jasindo mampu memahami kondisi dan kebutuhan Nasabah (Anggota ternak sapi)					
25	Karyawan selalu memberikan perhatian dan selalu mengutamakan kepentingan Nasabah (Anggota ternak sapi)					
26	Kemudahan dalam berkomunikasi dengan Karyawan Jasindo (penyuluh)					

b. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	218,80	91,111	,521	,715
P2	218,80	92,511	,314	,720
P3	219,00	91,000	,374	,716
P4	218,68	89,622	,469	,712
P5	218,71	90,262	,526	,713
P6	218,68	90,822	,441	,715
P7	218,73	90,601	,504	,714
P8	218,29	92,212	,255	,720
P9	218,66	89,880	,539	,712
P10	218,73	90,251	,479	,713
P11	218,78	90,376	,590	,713
P12	218,07	92,670	,316	,720
P13	218,85	91,778	,509	,717
P14	218,76	92,589	,265	,721
P15	218,68	91,622	,346	,718
P16	218,63	90,738	,428	,715

P17	218,41	91,899	,273	,719
P18	218,71	91,162	,415	,716
P19	218,29	90,962	,294	,718
P20	218,71	91,862	,330	,719
P21	218,73	91,601	,377	,718
P22	218,61	91,894	,290	,719
P23	218,78	91,276	,464	,716
P24	218,85	92,228	,338	,719
P25	218,90	92,990	,284	,721
P26	218,39	90,744	,397	,715

d. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,739	26

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	203,34	243,030	,546	,726
P2	203,05	243,548	,594	,726
P3	202,76	251,839	,428	,735
P4	202,66	251,530	,301	,735
P5	202,63	251,738	,307	,735
P6	202,51	249,006	,502	,732
P7	202,54	247,805	,540	,730
P8	202,61	239,244	,700	,721
P9	202,27	248,901	,477	,732
P10	202,54	245,905	,556	,728
P11	202,73	246,201	,480	,729
P12	204,27	249,151	,240	,734
P13	203,27	242,101	,608	,724
P14	203,37	242,238	,515	,725
P15	203,24	245,789	,389	,730
P16	202,88	252,210	,326	,735
P17	202,49	239,306	,710	,721

P18	202,63	252,438	,351	,735
P19	202,29	251,662	,303	,735
P20	202,59	249,849	,504	,732
P21	202,49	250,006	,477	,733
P22	202,39	249,744	,402	,733
P23	202,39	247,244	,554	,730
P24	202,61	247,244	,525	,730
P25	202,66	247,780	,486	,730
P26	202,46	243,155	,593	,725

32 Rizal Andika	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4
33 Heru	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34 Lasimen	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
35 Inung	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
36 Juhendri	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	
37 Sahlan	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38 Kiran	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
39 Rusmanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40 Susanto	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
41 Riswan Lubis	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
Rata - Rata	3,39	3,68	3,98	4,07	4,1	4,22	4,2	4,1	4,463	4,195	4	2,46	3,46	3,366	3,5	3,85	4,24	4,1	4,44	4,15	4,24	4,34	4,34	4,12	4,07	4,27	