



**BAB I**

**PENDAHULUAN**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan industri peternakan, terutama unggas (ayam) baik ayam petelur (*layer*) maupun ayam pedaging (*broiler*), sungguh menggembirakan. Meskipun belum pulih total dari hantaman krisis moneter, namun ada titik terang yang menjanjikan harapan bagi pertumbuhan industri ini. Terlebih setelah adanya kebijakan pemerintah tentang pengeluaran usaha peternakan ayam dari Daftar Negatif Investasi (DNI). Ini berarti tidak ada lagi pembatasan dalam usaha peternakan ayam, baik dalam pengembangan sektor budidaya maupun industri sarana produksinya. Dengan keadaan ekonomi yang membaik, maka meningkatnya pendapatan rumah tangga yang berkategori sejahtera, menunjukkan adanya kecenderungan penurunan konsumsi pangan yang bersumber karbohidrat dan beralih pada pangan yang bersumber protein, seperti produk hasil ternak.

Dilihat dari sisi harga, ketersediaan dan kesiapan untuk dikonsumsi diantara seluruh produk ternak, tampaknya produk ternak yang berasal dari ayam merupakan pilihan pertama konsumen. Hal inilah yang memacu pertumbuhan industri ayam.

Pertumbuhan industri ayam yang cepat, merangsang para investor baru, baik dari dalam negeri maupun luar negeri untuk berlomba-lomba menanamkan modalnya di bidang peternakan ayam. Bahkan industri ayam yang sudah ada juga melakukan ekspansi usahanya.

Pertumbuhan sektor peternakan terutama perunggasan masih cukup meyakinkan sampai dengan akhir tahun 1997, meskipun krisis moneter mulai terjadi di awal semester II tahun 1997. Produksi broiler di Indonesia menduduki ranking ke-8 di dunia dan produksi telur pada ranking ke-11 dunia.

Tabel 1.1  
World Hen Egg Production 1997 Ranking

Rank Number	Country	Production (.000 tons)
1	China	17.214.500
2	USA	4.506.000
3	Japan	2.592.000
4	Russian Fed.	10.700.000
5	India	1.611.000
6	Brazil	1.415.350
7	Mexico	1.328.940
8	France	987.000
9	Germany	840.000
10	Italy	680.000
11	Indonesia	675.000

Sumber: CP-Bulletin Service Nomor 6/1 tahun 2000

Industri pakan ternak khususnya pakan ayam mempunyai peran strategis dalam industri peternakan ayam petelur karena pakan ayam merupakan komponen biaya produksi terbesar. Meskipun proses produksi pakan ternak nampak sederhana, namun untuk mencapai skala ekonomi dan efisiensi hanya perusahaan besarlah yang bisa berkembang, termasuk di dalamnya adalah PT Charoen Pokphand Indonesia.



Diantara sekian banyak merek pakan ayam petelur yang beredar di pasaran, merek Charoen Pokphand menguasai pangsa pasar terbesar di Indonesia dibandingkan merek-merek lainnya, seperti yang terlihat pada tabel 1.2 berikut ini.

Tabel 1.2.  
Perolehan Pangsa Pasar Pakan Ayam Petelur di Indonesia  
Sampai Akhir Kuartal 1997

Merek pakan ayam	Pangsa pasar
Charoen Pokphand	35%
Comfeed	29%
Wonokoyo	9%
Samsung	8%
Lain-lain	19%

Sumber: PT Charoen Pokphand Indonesia.

PT Charoen Pokphand Indonesia dapat dikatakan sebagai badan usaha pertama yang bergerak dalam bisnis pakan ayam. Perusahaan yang berasal dari Thailand ini sejak akhir 1990-an meluncurkan produk pakan ayam yang memiliki kandungan zat makanan yang disesuaikan menurut jenis ayam, umur ayam dan produktivitasnya. Sampai saat ini ada 13 (tiga belas) jenis produk pakan ayam Charoen Pokphand yang beredar di pasaran, dimana untuk ayam pedaging ada 3 (tiga) jenis pakan dan ayam petelur ada 10 (sepuluh) jenis pakan. Adapun industrinya terletak di Krian, Mojokerto, Jakarta, Tangerang dan Medan.

Bahan utama dari pakan ayam petelur ini adalah jagung, dedak, bungkil kedelai, bungkil kacang tanah, bungkil kelapa, pecahan gandum (polar), tepung daging, tepung ikan, tepung daun, tepung tulang, sorghum, vitamin canola,

calcium fosfor dan trace mineral, dimana 90% dari bahan-bahan ini masih harus diimpor dari negara lain.

Ketatnya persaingan yang terjadi diantara badan-badan usaha dapat dilihat dari tersebarnya pusat produknnya, daerah pemasarannya, layanannya, harga yang berimbang, insentif yang diberikan, program-program peternakan dan komposisi zat makanan yang terkandung di dalamnya dengan persentase yang relatif hampir sama.

Sebagai badan usaha manufaktur, kualitas produk merupakan faktor penting untuk dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Demikian juga halnya dengan kualitas layanan yang diberikan akan memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen. Bila pelanggan tidak puas terhadap layanan yang diberikan, maka dapat mengakibatkan pelanggan pindah ke merek lain. Di Jember sendiri selain merek Charoen Pokphand masih ada beberapa merek lain yang merupakan pesaing seperti merek Comfeed, Wonokoyo, Samsung, Cargill dan Gold Coin. Oleh karena itu permasalahan mengenai kualitas produk dan layanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan ini merupakan masalah yang menarik dan penting untuk diteliti.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas produk dan layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokphand di Jember?

- b. Diantara dua variabel (kualitas produk dan kualitas layanan) tersebut mana yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokphand di Jember?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan layanan secara serempak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokphand di Jember.
- b. Untuk mengetahui pengaruh yang dominan di antara dua variabel tersebut (kualitas produk dan kualitas layanan) terhadap kepuasan pelanggan pada produk pakan ayam petelur merek Charoen Pokphand di Jember.

### 1.4. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi para manajer yang terkait dalam mengambil keputusan mengenai kualitas produk dan layanan yang dapat lebih memuaskan pelanggan.

- b. Bagi penulis

Penerapan teori-teori yang selama ini diperoleh di bangku kuliah maupun literatur ke dalam praktek sesungguhnya.



c. Bagi pihak lain

Yaitu menambah khasanah ilmu pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

### **1.5. Sistematika Skripsi**

Guna memudahkan pemahaman dan pembahasan dalam penelitian, maka sistematika penulisannya disusun sebagai berikut:

#### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bagian ini terdiri atas latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

#### **BAB 2: TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

Bab ini memuat penjelasan singkat mengenai penelitian terdahulu, pembahasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, perumusan hipotesis dan model analisis.

#### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Memuat penjelasan mengenai desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, jenis dan sumber data, pengukuran data, alat dan metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan data, teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

#### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Memuat penjelasan mengenai deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil analisis.

## BAB 5: SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir dari seluruh pembahasan yang ada. Isi bab ini terdiri atas kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan yang bersangkutan.

