

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN PERUSAHAAN
TERHADAP PELAKSANAAN KEMITRAAN AYAM BROILER
PT KARYA SEMANGAT MANDIRI DI KOTA PADANG**

SKRIPSI



Oleh:

PUTRI MAHARANI
1710612097

Dosen Pembimbing :

Dr. Ir. Dwi Yuzaria, SE, M.Si
Dr. Ir. M. Ihsan Rias, SE, M.Si

FAKULTAS PETERNAKAN
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG, 2024

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PERUSAHAAN TERHADAP PELAKSANAAN KEMITRAAN AYAM BROILER PT KARYA SEMANGAT MANDIRI DI KOTA PADANG

Putri Maharani, dibawah bimbingan

Dr. Ir. Dwi Yuzaria, SE, M.Si dan Dr. Ir. M. Ihsan Rias, SE, M.Si

Departemen Pembangunan dan Bisnis Peternakan Fakultas Peternakan

Universitas Andalas, Padang juli 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indikator yang dianggap memiliki kinerja yang bagus oleh peternak plasma terhadap PT. Karya Semangat Mandiri dan untuk mengetahui indikator yang dianggap penting oleh peternak plasma terhadap PT. Karya Semangat Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode survei langsung ke lapangan menggunakan kuisioner. Responden penelitian ini terdiri dari 15 peternak yang bermitra dengan PT. Karya Semangat Mandiri. Data dianalisis dengan analisis deskriptif menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja (kepuasan) digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dirasakan peternak plasma terhadap atribut-atribut mutu pelayanan PT. Karya Semangat Mandiri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator yang dianggap memiliki kinerja yang bagus oleh peternak plasma terhadap PT. Karya Semangat Mandiri adalah harga obat dan vaksin, kualitas pakan dan penerapan standar produksi. Ketiga indikator tersebut memiliki tingkat kinerja yang bagus dan menurut peternak juga penting sehingga perusahaan harus mempertahankan kinerja pada indikator tersebut untuk keberlangsungan mitra. Indikator yang dianggap penting pada pelayanan perusahaan terhadap pelaksanaan kemitraan ayam broiler PT. Karya Semangat Mandiri di kota Padang yaitu jadwal pengiriman sapronak, kualitas pakan, kesesuaian waktu panen, penetapan kontrak DOC dan pemberian bonus. Kelima atribut tersebut memiliki tingkat kesesuaian rendah dan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya.

Kata kunci: *Importance Performance Analysis* (IPA), indikator kinerja, indikator kepentingan.