

## I.PENDAHULUAN

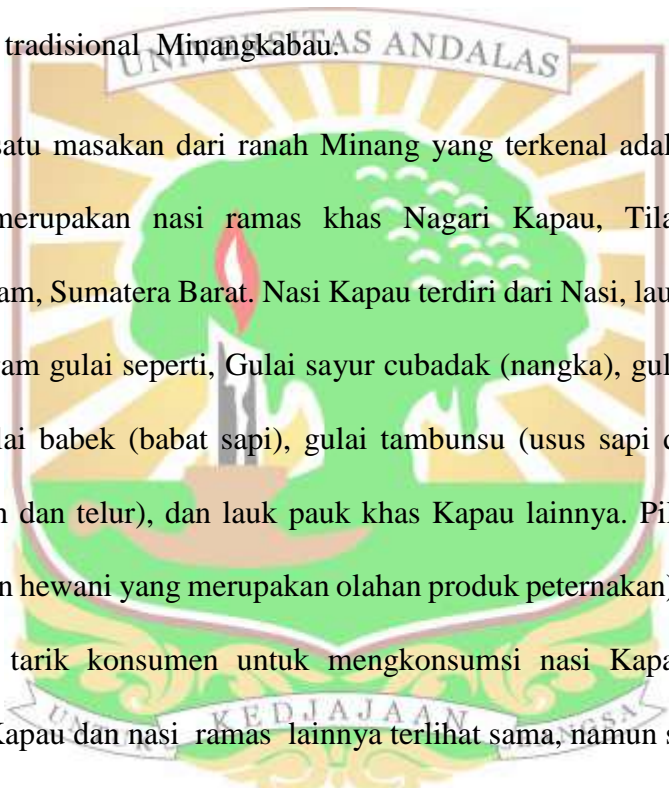
### 1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang terdiri atas berbagai suku bangsa dan keberagaman budaya. Saat ini Indonesia tercatat memiliki lebih dari 1.300 suku bangsa di Indonesia yang tersebar dari sabang hingga merauke (BPS,2010). Setiap suku bangsa memiliki ciri khas tersendiri mulai dari adat istiadat, norma-norma yang berlaku, pakaian adat, serta makanan tradisional (makanan khas). Makanan tradisional setiap suku bangsa yang ada di Indonesia beragam jenisnya, yang memiliki keunikan cita rasa, bahan baku, rempah-rempah, serta cara pembuatannya yang juga berbeda-beda.

Makanan tradisional diartikan sebagai makanan yang biasa dikonsumsi masyarakat golongan etnik dan wilayah spesifik, diolah dari resep yang dikenal masyarakat, dan memiliki rasa yang relatif sesuai dengan selera masyarakat setempat (Dewi,2004). Makanan tradisional pada umumnya lebih banyak di konsumsi oleh masyarakat yang menjadi daerah asal makanan tersebut, kemudian diperkenalkan kepada orang lain. Makanan tradisional diolah mengikuti ketentuan (resep) yang diberikan secara turun temurun agar cita rasa khas makanan tersebut tetap terjaga.

Sumatera Barat, ”ranah Minangkabau” adalah rumah bagi etnis Minang, karena mayoritas penduduknya berasal dari suku Minangkabau. Suku Minangkabau merupakan kelompok suku bangsa yang menduduki peringkat ke 7 terbanyak di Indonesia (BPS, 2010). Selain memiliki pemandangan alam yang indah, tempat-tempat bersejarah peninggalan zaman penjajahan, seperti Jam

Gadang yang menjadi salah satu *landmark* Kota Bukittinggi. Sejak dahulu Sumatera Barat sudah terkenal dengan kelezatan makanannya. Masakan di Sumatera Barat kaya akan rempah-rempah dan banyak menggunakan santan kelapa sebagai bahan baku dalam membuat makanan. Penggunaan santan ini tentunya dapat membuat makanan semakin lezat dan memiliki tampilan yang menarik. Setiap daerah di Sumatera Barat memiliki ciri khas tersendiri dalam meracik bumbu-bumbu masakannya sehingga memiliki rasa yang berbeda meskipun sama-sama masakan tradisional Minangkabau.



Salah satu masakan dari ranah Minang yang terkenal adalah nasi Kapau. nasi Kapau merupakan nasi rames khas Nagari Kapau, Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Nasi Kapau terdiri dari Nasi, lauk pauk (sumber protein), beragam gulai seperti, Gulai sayur cubadak (nangka), gulai tunjang (urat kaki sapi), gulai babek (babat sapi), gulai tambunsu (usus sapi di isi campuran santan, rempah dan telur), dan lauk pauk khas Kapau lainnya. Pilihan lauk pauk (sumber protein hewani yang merupakan olahan produk peternakan) yang beragam, menjadi daya tarik konsumen untuk mengkonsumsi nasi Kapau. Jika dilihat sepiantas nasi Kapau dan nasi rames lainnya terlihat sama, namun sebenarnya nasi Kapau berbeda dengan nasi rames lainnya, dari segi cita rasa, cara pengolahan bahan baku, dan dari segi penyajian.

Jika dilihat dari segi cita rasa, nasi Kapau memiliki cita rasa yang khas, dimana bumbu-bumbu yang digunakan dalam pembuatannya merupakan resep turun temurun dari keluarga, sehingga antara outlet satu dengan yang lainnya memiliki cita rasa yang berbeda. Dilihat dari pilihan menu, nasi Kapau memiliki pilihan menu-menu lauk pauk (sumber protein) yang khas jika dibandingkan

dengan nasi ramas lainnya. Seperti randang, randang di nasi Kapau diberi campuran berupa singkong yang dipotong berbentuk dadu (daka-daka) yang digoreng terlebih dahulu, kemudian dicampur kedalam bumbu (dedak) rendang yang sudah dimasak terlebih dahulu. Uniknya, rendang di nasi Kapau berupa rendang dengan bahan baku daging ayam, karena pada nasi Kapau tidak menyediakan rendang dengan bahan baku daging sapi. Campuran pada isian gulainya pun berbeda dengan gulai yang ada pada nasi ramas lainnya, pada nasi Kapau isian gulai berupa kacang panjang, rebung, nanangka muda (cubadak) dan sayur kol. Sayur kol yang digunakan pun berbeda, sayur kol yang digunakan adalah kol Singgalang (lobak Singgalang). Singgalang merupakan nama sebuah desa di kabupaten Agam, yang terletak dikaki gunung Singgalang. Sekilas, kol Singgalang terlihat sama dengan kol biasanya, namun kol Singgalang memiliki daun yang lebih lebar, berwarna hijau dan memiliki tulang daun yang keras. Penambahan kol pada gulai ini memberikan efek manis dan sedikit asam pada nasi Kapau sehingga dapat membangkitkan selera makan konsumen. Dendeng lambok yang ada di nasi Kapau juga memiliki kekhasan tersendiri, potongan dendeng lamboknya yang lebih tipis membuat dendeng terasa lebih renyah. Proses penjemurannya juga tidak dilakukan dibawah sinar matahari langsung melainkan dijemur didalam dapur khusus yang bercampur dengan asap masakan, sehingga selain kering dendeng juga diasapi. Selain itu, potongan lauk pauk yang dihidangkan sedikit lebih besar jika dibandingkan dengan potongan di rumah makan atau restoran lainnya.

Bukittinggi merupakan salah satu kota di Sumatera Barat yang banyak menjadi sentra destinasi wisata bagi para wisatawan dalam maupun luar daerah, juga merupakan pusat penjualan nasi Kapau di Sumatera Barat. Padangang nasi

Kapau ini banyak dijumpai di pasar-pasar Kota Bukittinggi, mulai dari pasar atas, pasar bawah, pasar aur, dan paling banyak di los lambuang pasar lereng, dengan jumlah 11 outlet nasi Kapau. Nasi Kapau memiliki cara penyajian yang khas dan unik, setiap lauk atau gulai Kapau ditempatkan dalam panci-panci besar yang tersusun secara bertingkat-tingkat kemudian diletakkan didepan meja makan konsumen, sehingga konsumen lebih leluasa dalam melihat dan memilih lauk. Lauk-lauk ini disusun dengan rapi sehingga dapat menggugah selera konsumen yang melihatnya. Penjual yang sekaligus adalah pelayan akan menyendokkan gulai sesuai permintaan konsumen. Untuk menyendok gulai digunakan sendok yang terbuat dari batok kelapa dengan tangkai yang panjang (*sanduak*) bertujuan agar memudahkan penjual mengambil lauk yang letaknya jauh dari jangkauan tangan, karena itu dalam penyajian nasi dan lauk pauknya langsung disajikan ke dalam satu piring makan kemudian dihidangkan ke konsumen. Cara penyajian dan pelayanan ini juga yang menjadi salah satu pembeda antara nasi Kapau dan nasi rames atau biasa disebut nasi Padang lainnya.

Berdasarkan *prasurvey* yang dilakukan, ditemukan bahwa penjualan nasi Kapau terlihat selalu ramai oleh pengunjung, terutama pada hari libur. Pemilik menjelaskan bahwa pengunjung mayoritas adalah masyarakat sekitar dan wisatawan yang berkunjung ke kota Bukittinggi pada hari libur dan akhir tahun. Pengunjung yang datang berkunjung ada yang memang sudah berlangganan namun ada juga yang baru pertama kali mencoba nasi Kapau. Pengunjung nasi Kapau kebanyakan datang secara berkelompok, ada yang bersama keluarga dan ada yang bersama teman. Pengunjung nasi Kapau beragam, dari muda hingga tua namun rata-rata pengunjung berusia lebih dari 30 tahun. Kurangnya peminat pengunjung usia

mudah dikarenakan kemajuan ekonomi dan gaya hidup menjadikan perilaku konsumen menjadi berubah-ubah, hal ini juga berkaitan dengan peningkatan pendapatan, gaya hidup dan selera individual konsumen serta budaya yang makin berkembang. Banyak diantara mereka yang sudah memulai gaya hidup sehat dengan menghindari makanan yang terbuat dari santan, yang mana rata-rata bahan baku dari menu yang ditawarkan di nasi Kapau terbuat dari santan. Masuknya budaya asing menjadikan banyak restoran modern dan *fastfood* berkembang di Bukittinggi, hal ini ditakutkan persepsi tentang nasi Kapau dikalangan muda akan terus berkurang seiring dengan berkembangnya makanan asing dan *fastfood* ini.

Ditinjau dari segi harga, satu porsi nasi Kapau beserta lauknya diberi harga Rp 28.000/porsi (lampiran 1), jika ingin menambah nasi dikenakan biaya tambahan sebesar Rp 2000,. Harga ini terbilang mahal jika dibandingkan dengan harga makanan di rumah makan terdekat dari *landmark* Jam Gadang lainnya seperti Rumah Makan Sederhana, Rumah Makan Simpang Raya, dan Rumah makan sederhana dengan harga berkisar dari Rp 20.000 sampai dengan Rp 22.000 /porsinya. Jika ditinjau dari segi produk, porsi nasi Kapau lebih sedikit. Hal ini menyebabkan, adanya keluhan dari beberapa konsumen yang menyebutkan bahwa porsi yang diberikan tidak seimbang dengan harga yang ditawarkan.

Dari segi lokasi, Los Lambuang berada ditengah-tengah pasar lereng, akses dari Jam Gadang menuju Los Lambuang cukup jauh, kemudian jalan menuju lokasi los lambuang akan ramai pengunjung terutama pada hari pasar dan hari libur. Lokasinya pun jauh dari tempat parkir. Dari segi fasilitas, outlet-outlet nasi Kapau di Los Lambuang belum memenuhi beberapa standar fasilitas yang dapat menunjang pelayanan konsumen berupa tong sampah, tusuk gigi, sarbet/tisu untuk

menyeka tangan setelah makan. Lokasi Los Lambuang yang berada ditengah-tengah pasar menyebabkan kurang nyamannya konsumen, hal ini disebabkan karena banyaknya pengunjung pasar yang lalu lalang, kemudian outlet yang kecil membuat konsumen nasi Kapau harus mengantri menunggu giliran untuk makan. Untuk promosi, selain dari promosi yang dilakukan oleh dinas pariwisata pemerintahan kota Bukittinggi, pelaku usaha nasi Kapau di Los Lambuang tidak melakukan promosi secara pribadi. Beberapa pemilik mengaku jika dahulu pernah melakukan promosi melalui radio namun sekarang sudah tidak dilakukan lagi. Kurangnya dilakukan promosi, mengakibatkan informasi mengenai produk tidak dapat menjangkau semua kalangan, terutama generasi milenial saat ini.

Untuk itu, pelaku usaha nasi Kapau harus berorientasi kepada konsumen guna meraih pangsa pasar yang tersedia dengan memahami perilaku konsumen melalui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Hal ini dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk menyusun strategi pemasaran yang tepat guna menghadapi persaingan. Keputusan pembelian konsumen dalam membeli produk dapat dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis (kotler dan amstrong, 2001). Faktor-faktor ini terbagi menjadi faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal merupakan masukan informasi bagi konsumen yang berasal dari usaha-usaha pemasaran yang dilakukan pelaku usaha seperti produk (*product*), harga (*price*), lokasi/tempat (*place*), promosi (*promosi*), orang/SDM (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik/lingkungan (*Physical Enviroment/proof*). Kemudian masukan informasi yang berasal dari lingkungan sosial budaya yang meliputi keluarga, sumber informasi informal dan non komersial, kelas sosial, dan budaya. Faktor internal adalah faktor yang timbul dari

dalam diri konsumen meliputi motivasi, persepsi, pembelajaran, kepribadian, sikap dan kepercayaan (Kanuk, 2008). Pentingnya strategi yang tepat guna tentunya dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari konsumen dapat terpenuhi yang akan menyebabkan terjadinya pembelian ulang (Musanto,2004).

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen dalam Mengonsumsi Olahan Produk Peternakan di Nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik konsumen yang mengonsumsi olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi ?
2. Bagaimana karakteristik pembelian konsumen terhadap olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi ?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi ?
4. Bagaimanakah kepuasan konsumen terhadap pembelian olahan produk peternakan di Nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui karakteristik konsumen yang membeli olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi.

2. Untuk mengetahui karakteristik pembelian konsumen terhadap olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasat Lereng Kota Bukittinggi.
4. Untuk mengetahui kepuasan konsumen yang mengkonsumsi olahan produk peternakan di nasi Kapau Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Untuk menambah pengetahuan penulis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen dalam membeli nasi Kapau di Los Lambuang Pasar Lereng Kota Bukittinggi dan sebagai pertimbangan dan acuan untuk penelitian berikutnya.
2. Memberi informasi dan tambahan wawasan kepada pelaku usaha nasi Kapau tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dan kepuasan konsumen, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam menyusun strategi pemasaran.
3. Sebagai sumber informasi kepada lembaga terkait agar dapat menjadi pertimbangan untuk membuat kebijakan-kebijakan yang terkait dengan nasi Kapau.