

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri peternakan termasuk salah satu subsektor dalam sektor pertanian yang dapat meningkatkan perekonomian nasional. Pengembangan Industri Agribisnis merupakan suatu upaya yang sangat penting untuk mencapai beberapa tujuan. Tujuan itu antara lain: menarik dan mendorong munculnya industri baru di sektor pertanian, menciptakan struktur perekonomian yang tangguh, efisien dan fleksibel. Selain itu pengembangan agribisnis juga bertujuan untuk menciptakan nilai tambah, meningkatkan penerimaan devisa, menciptakan lapangan kerja dan memperbaiki pembagian pendapatan (Soekartawi, 2003).

Salah satu diantara hasil komoditi peternakan yang telah dikenal luas adalah susu. Susu merupakan komoditas penting dan strategis. Dari aspek kandungan nilai gizi, susu dapat memenuhi kebutuhan gizi bagi masyarakat dan mencegah terjadinya *lost generation* (generasi yang penuh dengan keterbatasan, seperti kualitas individu yang rendah, baik ditinjau dari segi kesehatan, kecerdasan dan kemampuan berpikir, maupun mental). Susu juga memiliki nilai ekonomi untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat sebagai penyedia lapangan kerja (Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, 2009).

Salah satu produk susu yang telah banyak diminati oleh konsumen adalah susu pasteurisasi siap minum yang merupakan bentuk lain dari susu segar dan salah satu cara untuk memperpanjang daya tahan susu segar. Proses pengolahan susu bertujuan untuk memperoleh susu yang beraneka ragam, berkualitas tinggi, berkadar gizi tinggi, tahan simpan, mempermudah pemasaran dan transportasi, serta meningkatkan nilai tukar dan daya guna bahan mentahnya.

Berdirinya outlet-outlet susu pasteurisasi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan minat masyarakat dalam mengkonsumsi susu. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014 konsumsi susu di Sumatera Barat cenderung turun dari tahun ke tahun dimana konsumsi susu pada tahun 2010, 2011, 2012, 2013, dan 2014. Cenderung turun dari 9510 perkapita/tahun (kg) sampai 1817 perkapita/tahun (kg). Hal ini menunjukkan minat masyarakat untuk mengkonsumsi susu di Sumatera Barat dari tahun ke tahun semakin rendah, sehingga hal ini dapat menimbulkan suatu masalah yang serius walaupun susu pasteurisasi dapat memperpanjang daya tahan susu segar namun daya tahan susu masih rendah dibandingkan produk peternakan lainnya.

Salah satu outlet susu yang ada di kota Padang adalah outlet susu Freak milk yang berlokasi di jln. Jendral Ahmad Yani Bandar Purus. *Outlet* susu ini didirikan pada tahun 2012. Freak milk selain menjual susu pasteurisasi aneka rasa, juga menyediakan berbagai produk hasil olahan susu lainnya seperti, *Yoghurt, Banana Split, Oreo, dan Brownies*. Bahan baku dari susu pasteurisasi ini di datangkan dari kota Padang Panjang sebanyak 80 liter /hari. Konsumen pada *outlet* Freak Milk mayoritas berasal dari kalangan Pelajar dan Mahasiswa. *Outlet* buka setiap hari dan penjualan terbanyak pada sabtu malam.

Adapun masalah yang dihadapi oleh outlet susu Freak Milk adalah banyaknya susu olahan yang berlebih perharinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan manager Freak Milk diperoleh informasi dari pasokan susu sebanyak 80 liter setiap harinya dan biasa terjual sebanyak 60 liter sehingga bersisa sekitar 20 liter, 20 liter tersebut dijual pada hari berikutnya. Dari hasil prasurevey, outlet Freak Milk terlihat tidak selalu ramai pembeli, apa lagi pada siang hari. Selama 4 tahun

usaha ini berjalan, tidak menunjukkan peningkatan penjualan yang signifikan. Hal ini ditandai dengan jumlah pasokan susu yang disediakan tetap saja 60 liter perharinya.

Konsumen yang datang membeli mengkonsumsi susu di outlet Freak Milk umumnya adalah usia muda, seperti pelajar dan mahasiswa, yang datang sore hingga malam hari. Mahasiswa dan pelajar biasanya mempertimbangkan banyak hal untuk mengkonsumsi sebuah produk, seperti harga, tempat yang strategis dan bahkan di pengaruhi oleh gaya hidup (mengkonsumsi suatu produk sekaligus sebagai tempat berkumpul dengan teman-teman).

Dari hasil prasurvei ada beberapa hal yang menjadi keluhan bagi konsumen yang datang diantaranya, jumlah volume yang di tawarkan sedikit yang berpengaruh terhadap harga. Volume yang ditawarkan oleh Freak Milk untuk gelas kecil 250 ml dengan harga 6000. Menurut Irawan (2008) mengungkapkan, bagi pelanggan yang sensitive biasanya harga yang murah merupakan sumber dari kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan agar barang dan jasa yang dihasilkan bisa langsung habis terjual, Tolak ukur kepuasan konsumen adalah kesesuaian harapan dengan kinerja yang didapatkan. (Band, 1991) dalam Musanto (2004) menyatakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulangan atau kesetiaan yang berlanjut. Hal ini menunjukkan jika kepuasan konsumen terpenuhi maka ada kecenderungan konsumen untuk membeli secara terus menerus

produk yang dihasilkan sehingga dengan hal ini diharapkan produk yang dihasilkan bisa habis terjual.

Hal yang sangat penting diperhatikan oleh perusahaan susu pasteurisasi freak milk adalah memahami bagaimana tingkat kepuasan konsumen, dengan demikian, perusahaan bisa mengetahui apakah kinerja atribut yang telah diterapkan sesuai dengan harapan konsumen. kepuasan konsumen dilihat dari beberapa variabel yaitu berkaitan dengan rasa, aroma, Variasi rasa, volume, kesegaran, kandungan gizi, kecepatan pelayanan, warna produk, hieginis, harga, pengawet, promosi, dan kebersihan tempat. Setelah mengetahui tingkat kepuasan konsumen, perusahaan bisa mengambil keputusan manajerial yang tepat. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Dalam Mengkonsumsi Susu Pasteurisasi Pada Outlet Freak Milk di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana karakteristik konsumen susu pasteurisasi Freak Milk di Kota Padang?
- 2) Bagaimana kinerja atribut pada susu Freak Milk
- 3) Bagaimana kepuasan konsumen susu pasteurisasi Freak Milk di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui karakteristik konsumen susu pasteurisasi Freak Milk di Kota Padang.
- 2) Untuk mengetahui kinerja atribut pada susu Freak Milk
- 3) Untuk mengetahui kepuasan konsumen yang mengkonsumsi susu Freak Milk di Kota Padang.

1.4 Manfaat penelitian

- 1) Bagi mahasiswa, penelitian ini adalah sarana mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di perkuliahan.
- 2) Bagi produsen, penelitian ini sebagai bahan masukan dalam meningkatkan performa untuk tetap mempertahankan konsumen.
- 3) Bagi institusi pendidikan, hasil kajian penelitian ini dapat dijadikan bahan studi kepustakaan untuk penelitian berikutnya.

