

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang memiliki pengembangan pertanian dengan posisi strategis yang memungkinkan untuk mengembangkan berbagai jenis komoditas, salah satunya hortikultura. Dari segi bisnis, kegiatan ekonomi berbasis tanaman pangan dan hortikultura merupakan kegiatan bisnis yang besar dan tersebar luas di seluruh Indonesia. Sayuran merupakan tanaman pekarangan yang berperan penting dalam pemenuhan kebutuhan manusia sebagai suplemen makanan pokok. Negara Indonesia telah mengembangkan agribisnis tanaman hortikultura untuk meningkatkan pendapatan petani, karena kondisi alam dan iklim di Indonesia sangat mendukung untuk pengembangan berbagai jenis tanaman hortikultura, termasuk bawang merah lokal.

Bawang merah (*Allium ascalonicum* L.) merupakan tanaman hortikultura yang paling potensial menguntungkan petani dibandingkan dengan tanaman hortikultura lainnya karena permintaan bawang merah cenderung meningkat dan bawang merah dapat ditanam di lahan yang sempit. Di Sumatera Barat daerah yang merupakan penghasil bawang merah terbesar adalah Kabupaten Solok. Kabupaten Solok telah ditetapkan sebagai salah satu sentra produksi bawang merah di Provinsi Sumatera Barat untuk mengimbangi sentra produksi utama di pulau Jawa yang produksinya selalu berfluktuasi. Kabupaten Solok merupakan salah satu daerah yang berpotensi menjadi salah satu sentra produksi bawang merah, karena selama ini merupakan daerah dengan luas budidaya dan penanaman bawang merah terluas di Sumatera Barat. Menteri Pertanian Republik Indonesia dalam kunjungannya ke sentra produksi bawang merah Kabupaten Solok mendeklarasikan daerah tersebut sebagai salah satu sentra produksi bawang merah nasional. Berdasarkan data dari BPS Provinsi Sumatera Barat tahun 2022 tentang produksi bawang merah didapatkan data bahwa Kabupaten Solok adalah penghasil bawang merah terbesar di Sumatera Barat dengan produksi di tahun 2016 sampai 2022 sebesar 489,706.1 ton (Lampiran 1).

Pengembangan wilayah juga mencakup pasokan bawang merah ke kota-kota di Pulau Sumatera sehingga tidak lagi bergantung pada sentra produksi di Pulau Jawa. Berdasarkan data BPS 2019, Kabupaten Solok memiliki 14 kecamatan yang diketahui bahwa kecamatan lembah gumanti merupakan salah satu kecamatan sebagai pusat produksi bawang merah di Kabupaten Solok yang mampu memproduksi sebesar 72,292.1 ton bawang merah. Bawang merah merupakan komoditi yang paling banyak ditanam di Kecamatan Lembah Gumanti dibandingkan dengan komoditi lainnya(Lampiran 2).

Hasil produksi bawang merah yang melimpah sangat penting dilakukan pengolahan karena dengan melakukan pengolahan yang tepat dapat meningkatkan nilai tambah sehingga produk olahan bawang merah dapat bersaing dan memberikan surplus. Pengolahan hasil pertanian dapat dilakukan pada tanaman hortikultura, pangan, ataupun tanaman perkebunan (Soekartawi, 2000). Olahan dari bawang merah banyak digunakan sebagai pelengkap dan member kelezatan kuliner yang hampir dibutuhkan oleh seluruh masyarakat Indonesia (Tim Bina Karya Tani, 2008). Selain sebagai bumbu masakan, bawang merah juga bermanfaat sebagai bahan obat tradisional untuk mengobati penyakit tertentu seperti maag, masuk angin, penurunan kadar gula/kolesterol, obat diabetes, dan lain-lain.). Salah satu olahan bawang yang banyak digemari oleh masyarakat Indonesia adalah bawang merah goreng yang bisa menjadi pelengkap dalam berbagai makanan khas nusantara. Bawang goreng memiliki aromanya yang menyengat, rasanya yang gurih ini biasa ditaburkan di sup, bakso, dan aneka makanan lainnya untuk menambah nikmat cita rasa masakan serta memberi aroma khas yang sedap. Untuk beberapa jenis makanan bahkan taburan bawang goreng menjadi menu wajib agar rasa makanan menjadi sempurna.

Menurut Cahyono (2009), permintaan akan produk olahan bawang merah akan terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk, tingkat pendapatan meningkat dan kesadaran kesehatan masyarakat meningkat. Menurut data BPS (2021), sekitar 1,25% penduduk Indonesia bertambah setiap tahun. Hal tersebut berbanding lurus dengan kebutuhan pangan yang ikut melonjak. Semakin meningkat jumlah kebutuhan pangan, semakin kuat pula persaingan bisnis kuliner dan

dibuktikan dengan banyaknya bisnis olahan hasil pertanian yang memiliki konsep serupa namun dengan harga yang lebih murah. Bawang goreng disukai masyarakat karena praktis juga tidak membutuhkan waktu lama dalam penyajiannya memiliki aromanya yang menyengat, rasanya yang gurih ini biasa ditaburkan di sup, bakso, dan aneka makanan lainnya untuk menambah nikmat cita rasa masakan serta memberi aroma khas yang sedap. Hal ini sejalan dengan gaya hidup masyarakat masa kini yaitu menyukai sesuatu yang praktis juga tidak memakan banyak waktu.

Permintaan terhadap produk olahan bawang akan terus meningkat oleh karena itu perlu adanya kegiatan agroindustri bawang merah untuk meningkatkan nilai jual dari bawang merah tersebut. Kecamatan Lembah Gumanti sebagai kecamatan dengan tingkat produksi bawang merah terbesar di Kabupaten Solok memiliki potensi untuk menjadi sentra agroindustri bawang goreng. Namun untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan beberapa tantangan kedepannya seperti menghadapi persaingan dari daerah lainnya sebagai sentra penghasil bawang goreng yang disukai oleh konsumen. Untuk mewujudkan Kecamatan Gumanti sebagai sentra agroindustri bawang goreng salah satunya adalah melalui peningkatan kualitas produk, dan peningkatan kepuasan konsumen serta menjaga loyalitas konsumennya.

Terdapat juga kualitas produk yang mempunyai kemampuan yang dapat memicu adanya loyalitas konsumen. Menurut Schiffman dalam Handayani dkk, (2020) “kualitas produk merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menghadirkan identitas atau ciri khas pada setiap produknya hingga dapat diingat jelas oleh konsumen”, yang menurut Daga (2017) kualitas produk harus menjadi atensi utama perusahaan atau produsen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti, karena kualitas produk erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Proses produksi yang sesuai standar yang berlaku, merupakan bagian dari persyaratan kualitas yang baik. Pada suatu pemroduksian olahan bawang merah khususnya bawang goreng, kualitas bahan baku dan kebersihan lingkungan menjadi nomor satu dalam prioritas. Produk yang berkualitas baik tentu mampu untuk memenuhi harapan konsumen sehingga memberikan kepuasan dan konsumen akan terus membeli ulang

di tempat tersebut yang mengindikasikan adanya loyalitas konsumen yang terbentuk (Elaman dan Agustin, 2019).

Loyalitas konsumen yaitu pelanggan atau konsumen yang mengikuti (menggunakan) dari satu perusahaan maupun produknya, mereka merasa puas dengan menggunakan produk-produk tersebut, baik dengan kualitas produk, ataupun harga yang mereka rasakan dengan memiliki produk tersebut (Kiran, 2017). Dapat diartikan bahwa loyalitas pelanggan sebagai kesetiaan konsumen terhadap produk bawang goreng. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk diperhatikan terutama bagi produsen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti ketika pelanggan yang puas akan produk yang di jual maka akan melakukan pembelian ulang, menyebarkan positif *word of mouth* pada konsumen lainnya terkait dengan penggunaan produk hingga kepuasan pelanggan akan menciptakan loyalitas (Wirtz dan Lovelock, 2018).

Tingginya tingkat persaingan dalam industri makanan seperti bawang goreng akan membuat konsumen dihadapkan oleh lebih banyak pilihan alternatif baik itu pilihan mengenai produk, kualitas yang bervariasi, sampai variasi harga yang membuat konsumen terus melakukan pencarian mengenai nilai value yang mereka anggap lebih tinggi daripada beberapa produk yang tersedia. Rendahnya kualitas tentu dapat memicu ketidakpuasan yang dirasakan konsumen, ketidakpuasan ini bukan hanya dapat dirasakan oleh konsumen yang menikmati produk langsung ditoko tersebut tapi juga berdampak pada orang lain. Maka dari itu, dilakukannya upaya pada perbaikan kualitas produk dapat menjadi jauh lebih efektif bagi keberlangsungan bisnis. Proses untuk seorang menjadi pelanggan atau konsumen loyal pada sebuah produk tak terjadi secara instant karena terdapat tahapam yang harus dilakukan apabila menginginkan pelanggan yang loyal, salah satu tahapannya yakni mengikuti ekspektasi yang menjadi harapan pelanggan (Ramadhanty dkk, 2019). Perusahaan dituntut untuk mampu mengetahui apa saja kebutuhan dan harapan konsumen baik kini dan nanti. Salah satu usaha untuk mendapat loyalitas dari konsumen yakni dengan menciptakan kepuasan konsumennya terlebih dahulu, ada banyak faktor-faktor yang dapat menciptakan kepuasan konsumen, yang diantaranya ialah kualitas produk

Kecamatan Lembah Gumanti merupakan kecamatan penghasil bawang merah tertinggi di Kabupaten Solok dan diikuti oleh Kecamatan Lembang Jaya, Danau Kembar, Payung Sekaki dan Pantai Cermin (Lampiran 2). Bawang merah juga merupakan tanaman yang telah dibudidayakan turun temurun oleh masyarakat di Kecamatan Lembah Gumanti. Bawang Goreng merupakan salah satu jenis usaha agroindustri di Kecamatan lembah gumanti. Bawang Goreng dari kecamatan lembah gumanti sudah cukup dikenal masyarakat baik dalam kota maupun luar Kabupaten Solok (Lampiran 4).

Jumlah produksi bawang merah yang dihasilkan dari petani dikecamatan Lembah Gumanti sangat melimpah dan hasil produksi ini ada yang dikonsumsi atau diolah secara mandiri oleh petani menjadi bawang goreng, dijual ke pasar maupun kepada tengkulak, dan ada juga yang ditampung oleh industri rumahan yang mengolah bawang merah menjadi bawang goreng. Di Kecamatan Lembah Gumanti terdapat beberapa usaha produk pengolahan bawang merah (Lampiran 4). Salah satu usaha pengolahan bawang merah ini adalah UP3HP bawang goreng Aro Indah. Bawang merah diolah menjadi sebuah produk yaitu bawang goreng. Kecamatan Lembah Gumanti memiliki usaha pengolahan bawang merah yang aktif melakukan pengolahan yaitu Aro Indah, selain itu Aro Indah juga banyak dapat bantuan dari pemerintah setempat, seperti bantuan dapur produksi dan baru-baru ini mendapat alat untuk produksi bawang goreng berupa mesin pengiris bawang, mesin spinner, dan hansler.

Usaha ini sudah mendapatkan pengakuan dari dinas pertanian sebagai Unit Pelayanan Pengembangan Pengolahan Hasil Pertanian (UP3HP). Menurut Dirtjen BPPHP Deptan adalah Unit Pelayanan Pengembangan Pengolahan Hasil Pertanian (UP3HP) adalah mekanisme pemberdayaan pelaku usaha yang bertujuan untuk memfasilitasi tumbuhnya industri pengelolaan kecil dan kerajinan rumah tangga. Tujuan dari program ini adalah sebagai upaya untuk memfasilitasi para pelaku usaha pengolahan hasil pertanian. Melalui Program UP3HP ini nantinya diharapkan dapat menerapkan manajemen mutu, manajemen penerapan teknologi

tepat guna dan mempermudah akses sarana pengolahan dan permodalan serta pemasaran produk

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan *survey* pendahuluan tingkat permintaan konsumen pada UP3HP bawang goreng Aro Indah di Kecamatan Lembah Gumanti selalu berfluktuatif dan jarang adanya peningkatan bahkan cenderung menurun (Lampiran 3). Hal ini didasari oleh sebagian orang di Kecamatan Lembah Gumanti masih banyak yang enggan melakukan pembelian bawang goreng karena mereka bisa membuat bawang sendiri dari hasil panen bawang merah mereka yang dinilai dapat menghemat pengeluaran untuk membeli bawang goreng dan masih mempercayai kualitas bawang goreng dari luar Provinsi Sumatera Barat lebih bagus dan lebih murah daripada bawang goreng Lembah Gumanti sehingga memicu adanya persaingan antara produk bawang goreng asli Lembah Gumanti dengan produk bawang goreng dari luar Provinsi Sumatera Barat. Oleh sebab itu, dalam upaya menghadapi persaingan yang semakin ketat, agroindustri bawang goreng harus menyiapkan langkah agar konsumen tidak beralih ke kompetitor lain.

Penelitian mengenai loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh beberapa variabel seperti kualitas produk dan kepuasan pelanggan pada usaha bisnis serupa juga pernah diteliti oleh Annis Muthia Arifani (2022) mendapatkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening mempengaruhi loyalitas pelanggan di Titi Orchids. Semakin baik kualitas produk, pelayanan dan harga yang diberikan di Titi Orchids Yogyakarta, maka semakin tinggi kepuasan konsumen yang diperoleh sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan di Titi Orchids. Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Abdulrahman Putra Palilati (2022) yang mengemukakan kualitas produk yang dimediasi oleh kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen di IKM Tinelo Kabupaten Gorontalo. Sehingga variabel kepuasan konsumen mampu menjadi variabel intervening (mediasi) yang baik dalam meningkatkan pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen. Hasil dari kedua penelitian ini dapat

menunjukkan jika melalui adanya peningkatan dalam kualitas produk akan meningkatkan kepuasan konsumen yang secara tidak langsung akan berpengaruh pada peningkatan loyalitas konsumen. Dari penelitian tersebut memberikan jawaban bahwasanya kualitas produk memang menjadi faktor langsung pada loyalitas konsumen dan faktor kunci adanya kepuasan konsumen.

Pada penelitian Hartanto dan Andreani (2019) yang mengemukakan bagaimana pengaruh dari kualitas produk yang tidak berhubungan dengan signifikan kepada loyalitas melalui kepuasan konsumen, dilanjutkan oleh temuan Dipo Hardi Dewantoro (2021) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Perihal penelitian tersebut mengindikasikan adanya perbedaan hasil penelitian yang saling bertolak belakang, maka masih belum dapat dipastikan kebenarannya apakah kualitas produk dapat memengaruhi loyalitas konsumen atau tidak, baik itu secara langsung ataupun menggunakan variabel perantara (mediasi) berupa kepuasan konsumen.

Berdasarkan kondisi tersebut maka hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok?

Berdasarkan fenomena diatas dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diteliti sebelumnya mengindikasikan bahwa terdapat suatu gap research yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti kebenaran mengenai loyalitas konsumen yang difaktori oleh adanya kualitas produk dan kepuasan konsumen. Maka dari itu terbentuklah judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Bawang Goreng Melalui Kepuasan Konsumen di Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok”**.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah tersebut di atas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan tingkat kualitas produk, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen bawang goreng yang loyal di Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk bawang goreng terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.

D. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi dan saran yang berguna bagi pihak Agroindustri Bawang Goreng mengenai masalah terkait kualitas produk, kepuasan dan loyalitas konsumen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti. Sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan serta produk.
2. Membuka wawasan serta wadah pembelajaran bagi penulis maupun peneliti selanjutnya dalam menganalisis faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas konsumen bawang goreng di Kecamatan Lembah Gumanti Kabupaten Solok.

