

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia yakni negara yang dijuluki sebagai negara agraris. Hal ini dikarenakan bagian penduduk Indonesia hidup bergantung di sektor pertanian. Jumlah penduduk Indonesia paling banyak bekerja pada sektor pertanian, yakni sebesar 39,45 juta atau setara 28,21% dari total penduduk bekerja sebanyak 139,85 jutapada tahun 2023 (Lampiran 1). Kontribusi sektor pertanian konstan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia dalam waktu 2018-2021 dengan rata-rata kontribusi setiap tahunnya sebesar 13,22% menjadikan sektor pertanian berada pada urutan kedua dengan kontribusi lapangan usaha tertinggi setelah industri pengolahan terhadap PDB Indonesia (Lampiran 2).

Pertanian terdiri atas 7 subsektor utama yakni tanaman pangan, hortikultura, perkebunan, peternakan, perikanan, kehutanan serta jasa pertanian (Kementerian Pertanian, 2021). Tanaman pangan terbagi menjadi dua kelompok utama, yakni pertanian padi serta pertanian tanaman palawija. Tanaman palawija punya prospek yang baik untuk dikembangkan karena pendapatan rumah tangga di wilayah non-padi cenderung tinggi, stabil, serta berkesinambungan dibanding pendapatan dari usaha tani padi. Selain itu, palawija juga bisa dimanfaatkan sebagai alternatif pangan pengganti beras dalam rangka diversifikasi konsumsi pangan. Salah satu jenis palawija yang berperan penting dalam ketahanan pangan nasional menjadi sumber protein serta minyak nabati yakni kacang tanah (Sibarani, 2005).

Kacang tanah (*Arachis hypogaea* L.) yakni sumber protein nabati yang berperan dalam pola konsumsi makanan. Kacang ini berisi lemak, protein, zat besi, vitamin E, vitamin B kompleks, fosfor, vitamin A, vitamin K, lesitin, kolin, serta kalsium (Rahmiana & Ginting, 2012). Kacang tanah dapat di konsumsi langsung atau diolah sebagai bahan baku campuran untuk roti, bumbu dapur, bahan baku industri, pakan ternak, dan lain-lain oleh karena itu, permintaan terhadap kacang tanah terus mengalami tingkatan setiap tahun sejalan dengan peningkatan penduduk (Balitkabi, 2008).

Kacang tanah banyak digunakan sebagai bahan utama produk industri makanan. Industri makanan dari kacang tanah cukup beragam seperti peyek kacang, kacang telur, kipang kacang, selai kacang serta berbagai produk pangan lainnya yang membutuhkan proses pengolahan lanjutan. Kacang tanah memiliki potensi untuk dikembangkan di sektor agroindustri guna menunjang pembangunan ekonomi daerah secara efisien serta optimal, karena mampu berkontribusi pengurangan angka kemiskinan di kalangan petani serta masyarakat berpenghasilan minim (Pertanian, 2006).

Agroindustri berawal dari dua kata *agricultural* serta *industry* yakni aktivitas industri yang mengolah hasil pertanian sebagai bahan dasar, penyediaan alat serta layanan penunjang bagi aktivitas itu. Dalam kata lain, agroindustri mencakup olahan hasil pertanian, pembuat alat serta mesin tani, penyedia sarana produksi (seperti pestisida, pupuk, herbisida, dan sebagainya), serta industri jasa yang mendukung bidang tani (Udayana, 2011).

Industri pengolahan hasil pertanian berperan sebagai peningkatan pendapatan atau laba dari komoditas pertanian, dengan cara mengolah terlebih dahulu komoditas pertanian yang dihasilkan sebelum dipasarkan. Peningkatan pendapatan terhadap komoditas yang dihasilkan bisa dilakukan dengan mendirikan Industri Kecil Menengah (IKM) yang dapat menjadi penggerak pertumbuhan ekonomi masyarakat. Industri Kecil Menengah (IKM) memiliki peranan penting terhadap ekonomi Indonesia, terbukti melalui dominasi jumlah unit usaha, perannya dalam menyerap tenaga kerja, pembentukan PDB, peningkatan ekspor, serta perwujudan akumulasi modal (Lestari, 2010). Dari data Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Barat (2023), jumlah industri pengolahan hasil pertanian dengan kategori Industri Kecil Menengah (IKM) sebanyak 1.672 usaha yang terbagi kedalam kabupaten dan kota, diantaranya Kota Pariaman.

Kota Pariaman yakni termasuk kota di Provinsi Sumatera Barat yang memiliki visi untuk mewujudkan daerahnya sebagai kota perdagangan dan jasa dengan cara meningkatkan investasi pada sektor Industri Kecil Menengah (IKM). Pemerintah Kota Pariaman membentuk kawasan kampung makanan ringan di kelurahan Kampung Perak sebagai bentuk dukungan pemerintah dalam

meningkatkan sektor Industri Kecil Menengah (IKM) yang ada di Kota Pariaman. Kampung makanan ringan telah di resmikan oleh Walikota Pariaman dengan surat peraturan Walikota Pariaman nomor 53 tahun 2016 tentang “Struktur kependudukan, organisasi, peran dan tanggung jawab, serta mekanisme kerja Dinas yang membidangi Industri, Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), bersama Dinas Perindag dan UMKM Kota Pariaman, ditetapkan berdasarkan Keputusan Wali Kota Pariaman No: 412/510/2016 tentang Penunjukan Sentra Industri Skala Kecil dan Menengah, yang pelaksanaannya didukung oleh sejumlah perusahaan, termasuk di antaranya PT. Semen Padang. Berdasarkan hal tersebut, menjadikan Kota Pariaman berpotensi sebagai daerah pengembangan usaha di sektor industri.

Kawasan Kampung Makanan ringan yang ada di Kelurahan Kampung Perak ini memudahkan bagi wisatawan yang berkunjung ke Kota Pariaman dan ingin berbelanja oleh-oleh berupa makanan ringan. Hal ini karena, tersedia nya berbagai macam produk dan toko yang berbeda didalam satu kawasan. Dari data Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan Kota Pariaman (2023), terdapat 23 Industri Kecil Menengah (IKM) berada di Kawasan Kampung Makanan Ringan yang menjual berbagai produk olahan hasil pertanian seperti kipang kacang, ladu, kerupuk sala, kerupuk bawang dan lain sebagainya (Lampiran 3).

Tingginya tingkat persaingan di Kawasan Kampung Makanan Ringan juga menjadi ancaman bagi pesaing yang berada di sekitar kawasan tersebut, yaitu Kelurahan Lohong. Kelurahan Lohong berada sekitar 850 meter dari Kawasan Kampung Makanan Ringan. Pada lokasi ini, terdapat satu industri kecil yang juga menjual makanan ringan seperti yang ada di Kampung Makanan Ringan, yakni Kipang Kacang H. Daud.

Banyaknya tempat untuk berbelanja oleh-oleh membuat konsumen memiliki banyak pilihan terhadap usaha yang sesuai dengan selera konsumen sebagai tempat untuk berbelanja. Produsen harus bisa memahami selera konsumen dan terus berusaha membenah diri dengan menyusun strategi bisnis yang memiliki keunggulan agar menjadi usaha yang lebih maju dan dapat bersaing dengan pelaku usaha lainnya serta para pelaku usaha yang baru muncul.

Sebuah usaha harus memperhatikan kualitas produk serta kebutuhan konsumen agar mampu bertahan serta berkembang ikut perubahan yang terjadi, sehingga terbentuk kepuasan pelanggan pada produk yang tersedia. Evaluasi terhadap puasnya pembeli harus dievaluasi agar memahami sejauh mana keinginan pelanggan, serta mengetahui respons mereka terhadap produk yang digunakan. Kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan menumbuhkan sikap positif, yang pada akhirnya mendorong pembelian kembali. Jika mereka puas, maka mereka setiap produk tersebut (Kotler & Keller, 2009). Kepuasan konsumen dapat dibentuk melalui peningkatan kualitas pada usaha itu sendiri dengan menganalisis campuran pemasaran yakni, barang, nominal, lokasi serta publikasi (Kotler & Keller, 2007).

B. Rumusan Masalah

Salah satu usaha yang menjual oleh-oleh berupa makanan ringan di Kota Pariaman yaitu Kipang Kacang H. Daud. Kipang kacang H. Daud merupakan sebuah industri yang melakukan pengolahan hasil pertanian berupa kacang tanah dengan campuran gula aren untuk diolah menjadi makanan ringan berupa kipang kacang. Kipang Kacang H. Daud merupakan sebuah usaha yang didirikan oleh bapak H. Daud pada tahun 1950. Kipang Kacang H. Daud yang sekarang dikelola oleh generasi ketiga dan masih bertahan hingga saat ini. Kipang Kacang H. Daud berlokasi di Jalan SM. Abidin No. 48, Kelurahan Pasir Lohong, Kecamatan Pariaman tengah, Kota Pariaman, Provinsi Sumatera Barat.

Kipang Kacang H. Daud telah memiliki sertifikasi halal MUI serta sertifikat produksi pangan industri rumah tangga (SPP-IRT), sehingga *hygenitas* produk serta keamanan pangan dijamin karena ditangani dengan standar (Lampiran 4). Kipang Kacang H. Daud memiliki tenaga kerja sebanyak lima orang yang terbagi kedalam tenaga kerja bagian produksi dengan jumlah empat orang dan satu orang dibagian pelayan toko. Menurut Badan pusat Statistik (2018), usaha ini termasuk kedalam kategori industri kecil sesuai dengan kriteria industri berdasarkan jumlah tenaga kerja (Lampiran 5).

Permasalahan yang dialami oleh Kipang Kacang H. Daud yaitu tingginya tingkat persaingan usaha di sekitar lokasi usaha yang berada dekat dengan kawasan kampung makanan ringan. Dari hasil pra survei yang telah dilakukan

didapatkan informasi bahwa tingkat persaingan tersebut berdampak pada penurunan jumlah produksi kipang kacang.

Tabel 1. Jumlah produksi Kipang Kacang H. Daud Tahun 2021-2023

Tahun	Pemakaian Bahan Baku Kacang Tanah (kg)	Jumlah Produksi (pack)
2021	672	2.304
2022	960	3.168
2023	844	2.819

Sumber : Kipang Kacang H. Daud, 2024

Jumlah bahan baku berupa kacang tanah yang digunakan oleh Kipang Kacang H. Daud dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 berfluktuatif pada jumlah produksi. Dimana pada tahun 2021 jumlah bahan baku yang digunakan kurang lebih 672 kg dengan jumlah produksi kipang kacang yang dihasilkan sebanyak 2.304 pack, pada tahun 2022 mengalami kenaikan menjadi 960 kg dengan jumlah produksi kipang kacang sebanyak 3.168 pack, lalu pada tahun 2023 turun menjadi 844 kg dengan jumlah produksi kipang kacang menjadi 2.819 pack.

Penurunan jumlah bahan baku terjadi karena penurunan jumlah produksi yang disebabkan oleh permintaan kipang kacang yang juga mengalami penurunan oleh konsumen. Penurunan permintaan kipang kacang diduga berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini dikarenakan konsumen memiliki kriteria tertentu dalam memilih suatu produk.

Permasalahan lainnya yaitu, lokasi penjualan produk yang terbatas, dikarenakan pihak Kipang Kacang H. Daud hanya menjual langsung di toko yang terletak di lokasi produksi. Hal ini akan menyebabkan keterbatasan akses produk terutama bagi konsumen yang berada di luar kota, sehingga konsumen yang ingin mendapatkan kipang kacang dengan harga yang sama dengan harga di toko harus datang langsung ke lokasi penjualan. Akibat dari jangkauan pasar yang kecil ini akan berpengaruh pada aspek kepuasan konsumen.

Produsen Kipang Kacang H. Daud harus mengetahui minat serta keinginan konsumen agar terciptanya kepuasan konsumen yang berbelanja pada Kipang Kacang H. Daud. Tiap konsumen punya ciri tertentu terhadap produk yang akan dibeli dan menyesuaikan selera mereka. Adanya permasalahan tersebut, mengakibatkan Kipang Kacang H. Daud harus bisa membaca peluang dan

memenuhi keinginan konsumen agar tidak berpindah ke usaha pesaing. Untuk itu perlu untuk menganalisis karakteristik dan perilaku konsumen yang ada sehingga kipang kacang H. Daud dapat tahu seperti apa yang berpengaruh ketika mereka berbelanja, maka akan mempengaruhi minat pembelian terhadap produk dan mempertahankan konsumen untuk tetap membeli produk kipang kacang yang ditawarkan.

Tercapainya kepuasan konsumen di Kipang Kacang H. Daud akan mendorong terjadinya pembelian ulang serta munculnya konsumen baru. Apabila kepuasan konsumen tersebut berlanjut maka akan mendorong terjadinya loyalitas konsumen. Hasil dari penelitian ini akan dijadikan bahan masukan untuk mengevaluasi serta merencanakan strategi pemasaran yang sesuai untuk menarik minat mereka dalam berbelanja serta meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, perlu untuk melakukan riset dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Kipang Kacang Pada Usaha Kipang Kacang H. Daud Di Kota Pariaman”**.

Dari hasil survei sesuai dengan latar belakang serta perumusan masalah tersebut, maka penulis melakukan penelitian analisis kepuasan konsumen dengan rumusan pertanyaan yakni :

1. Bagaimana karakteristik konsumen pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan karakteristik konsumen pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada Kipang Kacang H. Daud di Kota Pariaman.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan hasilnya bisa memberi manfaat yakni:

1. Bagi pihak Kipang Kacang H. Daud, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi peningkatan performa produk serta layanan guna memaksimalkan kepuasan konsumen.
2. Bagi penulis, penelitian ini yakni proses pembelajaran dalam mengaplikasikan teori yang sudah dipelajari selama kuliah.
3. Bagi kalangan akademis, hasil penelitian ini dapat jadi acuan bagi penelitian berikutnya serta aktivitas yang bersangkutan.
4. Bagi pembaca, diharapkan memberi gambar nyata yang terjadi di lapangan sehingga dapat menambah wawasan serta pengetahuan serta jadi referensi untuk penelitian lanjutan serta aktivitas lain yang berhubungan.

