

## 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 industri Peternakan yang telah dikenal luas adalah ternak kambing. Ternak kambing merupakan ternak ruminansia kecil yang memiliki nilai ekonomis cukup tinggi terutama dalam penyediaan sumber protein hewani, hal ini disebabkan karena kambing cepat berkembang biak, jumlah anak perkelahiran sering lebih dari satu ekor, jarak antara kelahiran pendek, dan pertumbuhan anaknya cepat (Setiawan dan Tanius, 2003).

Peternakan kambing di wilayah Indonesia cukup berkembang termasuk Sumatera Barat. Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki populasi ternak kambing yang meningkat setiap tahunnya. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2017), populasi ternak kambing di Sumatera Barat pada tahun 2017 sebanyak 274.823 ekor. sementara untuk konsumsi susu segar pada tahun 2017 sebesar 1458.09 ton. Populasi ternak kambing Kota Padang tahun

2017 adalah 18.599 ekor dan merupakan populasi ternak kambing nomor 5 (lima) terbesar di Sumatera Barat.

Ternak kambing yang ada di Indonesia adalah kambing potong dan kambing Perah. Kambing perah termasuk tipe dwiguna dimana daging dan susunya dapat dimanfaatkan. Salah satu jenis kambing perah yang banyak dikembangkan di Indonesia adalah kambing peranakan Etawah (PE).

Salah satu komoditas hasil dari subsektor kambing peranakan Etawah 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).

Peternakan yang membudidayakan kambing Perah di Kota Padang yaitu peternakan El Fitra Farm, peternakan kambing perah El Fitra Farm berlokasi di Tabing Banda Gadang, Nanggalo Kota Padang. El Fitra Farm didirikan pada tanggal 13 Januari 2013, dengan populasi kambing sebanyak 15 ekor. Pada tahun 2018 populasi kambing bertambah sebanyak 45 ekor terdiri dari 15 ekor kambing laktasi, 25 ekor kambing dara dan 5 ekor kambing jantan. Dengan produksi susu sebanyak 10 liter per hari.

Adapun masalah yang dihadapi oleh El Fitra Farm diantaranya permintaan yang terus meningkat namun keterbatasan dengan ketersediaan susu di El Fitra

Farm. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik El Fitra Farm diperoleh informasi produksi susu sebanyak 10 liter per hari, sedangkan permintaan hingga 15 liter – 18 liter per hari. Permasalahan tersebut mengakibatkan konsumen tidak puas karena persediaan susu kambing yang terbatas.

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 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.

Konsumen pada El Fitra Farm memiliki karakteristik konsumen yang beragam dilihat dari usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. di samping itu hal yang sangat penting diperhatikan oleh El Fitra Farm adalah memahami kepuasan konsumen terhadap produk susu kambing.

Kepuasan konsumen ini juga dipengaruhi oleh atribut-atribut produk susu kambing El Fitra Farm seperti warna yang dimiliki susu kambing, rasa yang dimiliki susu kambing, aroma rasa yang dimiliki susu kambing, higienisnya produk susu kambing, kemasan susu kambing yang digunakan El Fitra Farm, serta harga susu kambing El Fitra Farm dan promosi penjualan yang dilakukan El Fitra Farm juga lokasi tempat penjualan susu kambing El Fitra Farm. kepuasan konsumen dilihat dari beberapa variabel yaitu berkaitan dengan produk ( warna, rasa, aroma, higienis, kemasan), harga, promosi dan Lokasi. Setelah mengetahui tingkat kepuasan konsumen, peternakan ini bisa mengambil keputusan manajerial

yang tepat. Berdasarkan hal tersebut penulis ingin melakukan penelitian dengan judul. **“Analisis Kepuasan Konsumen Susu Kambing Perah Pada Peternakan El Fitra Farm di Kota Padang”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana karakteristik konsumen susu kambing El Fitra Farm di Kota Padang.
2. Bagaimana karakteristik pembelian terhadap susu kambing El Fitra Farm di Kota Padang.
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap atribut produk susu kambing El Fitra Farm di Kota Padang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui karakteristik konsumen susu kambing El Fitra Farm di Kota Padang.
2. Untuk mengetahui karakteristik pembelian terhadap susu kambing El Fitra Farm di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap atribut produk susu kambing El Fitra Farm di Kota Padang.

### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi mahasiswa, penelitian ini adalah sarana mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari diperkuliahan.
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.