

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

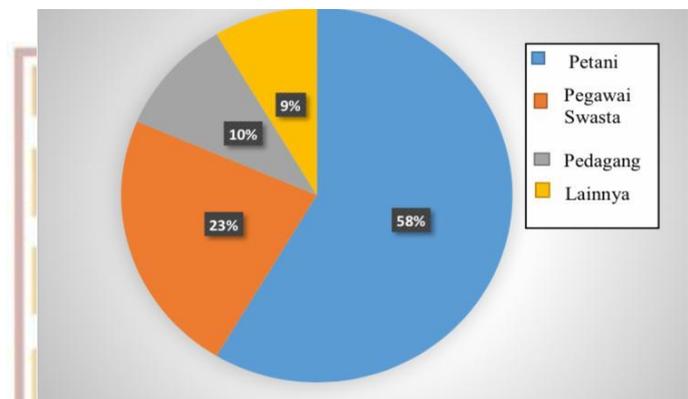
Sektor pertanian memiliki peran penting dalam perekonomian negara serta kesejahteraan masyarakat, terutama dalam kontribusinya terhadap produk Domestik Bruto (PDB), penyediaan lapangan kerja, dan ketahanan pangan nasional. seiring dengan pertumbuhan populasi yang terus meningkat, agroindustri menjadi salah satu pendorong utama sektor pertanian yang diperkirakan akan memiliki peran yang semakin signifikan di masa mendatang (Supriadi *et al*, 2018).

Agroindustri merupakan bagian dari subsistem agribisnis hilir yang berperan dalam mengolah produk pertanian primer, khususnya bahan pangan, melalui berbagai tahapan seperti pengolahan, penanganan, distribusi, dan pemasaran yang saling terintegrasi guna meningkatkan nilai tambah. Sektor agroindustri memiliki prospek yang besar untuk terus dikembangkan di masa depan (Arwati, 2018).

Agroindustri merupakan salah satu subsistem agribisnis yang memiliki peran strategis, di mana pengembangannya diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah hasil pertanian melalui penerapan, pengembangan, serta penguasaan teknologi pengolahan. Selain itu, agroindustri juga dapat dianggap sebagai tahap awal menuju industrialisasi dengan tujuan meningkatkan pendapatan serta kapasitas produksi dalam pengolahan hasil pertanian (Achmad, 2015).

Salah satu bentuk kegiatan agroindustri yang dapat dikembangkan adalah pengolahan lokan (kerang). Lokan termasuk dalam sektor perikanan, sedangkan tanaman pakis yang digunakan sebagai bahan pendukung berasal dari sektor pertanian. Tanaman ini termasuk dalam hortikultura karena tergolong jenis sayur-sayuran. Selain menjadi bagian dari industri olahan makanan, rendang lokana juga memiliki keterkaitan erat dengan sektor pertanian secara luas. Hal ini karena bahan baku utama yang digunakan, yaitu lokan (jenis kerang air tawar yang hidup di perairan sungai dan rawa), merupakan salah satu komoditas hasil perairan yang masuk dalam subsektor perikanan budidaya (akuakultur), yang secara struktural termasuk ke dalam komponen sektor . Oleh karena itu, keberadaan UMKM ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan usaha mikro dan kuliner daerah, tetapi

juga menjadi bagian dari sistem pertanian modern yang berbasis pemanfaatan sumber daya lokal. Pendekatan pengolahan hasil pertanian seperti ini sejalan dengan konsep agroindustri, yang memadukan kegiatan produksi primer dengan proses pengolahan untuk meningkatkan nilai tambah produk pertanian. Pengembangan tanaman hortikultura memiliki prospek yang baik di masa depan, mengingat nilai ekonominya yang tinggi serta peluang pasar yang luas, baik di tingkat domestik maupun internasional. Usaha yang dilakukan ini merupakan usaha sampingan dari berbagai mata pencaharian yang ada di Pesisir Selatan terutama adalah petani. Berikut gambar data pekerjaan masyarakat Pesisir Selatan:



Gambar 1. Data Pekerjaan Masyarakat Pesisir Selatan 2021

Pada gambar 1 dapat kita lihat bahwasanya masyarakat Pesisir Selatan sebagian besar memiliki mata pencarian sebagai petani. Dimana untuk meningkatkan perekonomian, masyarakat Pesisir Selatan mencari pekerjaan sampingan untuk menambah pendapatan keuangan. Karena pada dasarnya seorang petani akan bekerja pada waktu tertentu tidak setiap hari dan masyarakat hanya mendapatkan gaji saat bekerja saja. Jadi dengan adanya (Usaha Mikro Kecil Menengah) banyak masyarakat Pesisir Selatan berpikir untuk membuat suatu usaha berupa rendang lokan dimana rendang lokan ini berupa makanan yang bisa dikonsumsi dalam waktu jangka lama.

Di Kabupaten Pesisir Selatan, rendang menjadi salah satu produk pangan potensial dalam bidang manufaktur yang layak untuk dikembangkan. Setiap orang memiliki preferensi tersendiri dalam memilih rendang, baik dari segi selera, cita rasa, maupun harga. Keanekaragaman ini menciptakan peluang besar bagi sektor industri makanan untuk terus berkembang. Hal ini juga didukung oleh perkiraan

dari Kementerian Perindustrian yang memproyeksikan beberapa sektor industri, termasuk pangan, akan mengalami pertumbuhan yang signifikan.

Rendang lokan (kerang) adalah salah satu makanan khas masyarakat Nagari Inderapura, Kecamatan Pancung Soal, Kabupaten Pesisir Selatan. Di Kecamatan Pancung Soal ini merupakan produksi lokan terbesar di Pesisir Selatan. Makanan ini merupakan variasi rendang yang menggunakan kerang muara sebagai bahan utamanya, dan juga dicampur dengan sayuran berupa pakis lalu dipadukan dengan bumbu khas yang lezat. Hidangan ini telah ada selama ratusan tahun dan menjadi bagian penting dari budaya masyarakat di wilayah Pantai Selatan Sumatera Barat. Rendang lokan dibuat dari kerang muara yang hidup di bantaran sungai dan kaya akan nutrisi serta protein. Hidangan ini menjadi menu utama dalam berbagai acara adat di Inderapura, seperti acara pesta pernikahan dan perlengkapan adat lainnya.

Potensi UMKM rendang lokan di Kabupaten Pesisir Selatan sebagai makanan khas oleh-oleh sangat menjanjikan, terutama mengingat keunikan dan cita rasa khas yang dimiliki produk ini. Rendang lokan yang terbuat dari lokan (sejenis kerang) yang banyak ditemukan di perairan sekitar Pesisir Selatan, menawarkan variasi baru dari olahan rendang yang sudah dikenal luas sebagai makanan tradisional khas Sumatera Barat.

Keunggulan rendang lokan ini terletak pada bahan baku yang melimpah dan mudah diakses di daerah tersebut, serta keunikan rasa yang berbeda dari rendang daging biasa, dengan tekstur kenyal dan gurih khas lokan. Dengan promosi yang tepat, rendang lokan dapat menjadi oleh-oleh yang menarik bagi wisatawan yang berkunjung ke Pesisir Selatan, memperkenalkan rasa lokal sekaligus mendukung ekonomi masyarakat sekitar.

Dari segi bisnis, potensi pasar untuk rendang lokan cukup besar, mengingat tingginya minat wisatawan terhadap makanan khas daerah sebagai oleh-oleh. Untuk mengoptimalkan potensi ini, pengembangan UMKM yang berfokus pada produksi rendang lokan dapat difokuskan pada peningkatan kualitas produk, pengemasan yang menarik dan praktis untuk oleh-oleh, serta pemasaran yang strategis melalui media sosial dan platform digital. Selain itu, dukungan pemerintah daerah dalam bentuk pelatihan dan bantuan modal dapat menjadi dorongan positif bagi UMKM ini agar semakin berkembang dan mampu bersaing di pasar yang lebih luas.

Beberapa tahun belakangan produsen dari UMKM rendang lokan ini semakin banyak mengusahakannya, sehingga terjadi persaingan antara produsen UMKM rendang lokan . Dimana meningkatnya jumlah pesaing pada usaha rendang lokan ini membuat persaingan antar produsen semakin ketat. Sehingga produsen rendang lokan harus mempertahankan posisi pasarnya. Dikerenakan pada dasarnya sifat kebutuhan konsumen yang berubah ubah seiring berjalannya waktu. Hal ini produsen Rendang Lokan perlu melakukan strategi strategi agar konsumen tidak beralih ke produsen lain.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan memperhatikan kepuasan konsumen, yang merupakan bagian dari strategi pemasaran terkait perilaku konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2009), tingkat kepuasan konsumen mencerminkan perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika konsumen membandingkan kesan mereka terhadap kinerja produk dengan harapan mereka. Apabila kinerja produk tersebut sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka kepuasan mereka akan terpenuhi (Maharani, 2021).

Kepuasan konsumen berhubungan erat dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian arena keputusan pembelian diringi oleh harapan konsumen terhadap suatu produk. Harapan konsumen terhadap suatu produk akan mempengaruhi kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi produk. Apabila harapan konsumen terhadap suatu produk terpenuhi maka akan terwujud kepuasan konsumen. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah karakteristik konsumen.

Perbedaan karakteristik konsumen dapat memengaruhi perilaku mereka dalam mengambil keputusan pembelian suatu produk. Konsumen yang memiliki pengetahuan dan pengalaman luas tentang suatu produk mungkin tidak merasa perlu mencari informasi tambahan sebelum membeli. Sebaliknya, konsumen dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung akan mencari lebih banyak informasi mengenai produk tersebut sebelum membuat keputusan pembelian (Haryanti, 2017).

Secara umum, konsumen cenderung menyukai produk dengan kualitas dan layanan yang baik. Kotler dan Keller (2009) mengemukakan bahwa konsumen biasanya tertarik pada produk yang menawarkan kualitas unggul, performa baik,

dan fitur inovatif. Tjiptono dkk. (2008) juga menyatakan bahwa kualitas produk memiliki kaitan erat dengan kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan konsumen, karena layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap suatu produk (Dwina dan Rahayu, 2017).

Menurut Kotler dan Keller (2007), seperti yang dikutip oleh Selang (2013), menyebutkan bahwa bauran pemasaran adalah sekumpulan alat pemasaran yang dapat dimanfaatkan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Program pemasaran dalam bentuk bauran pemasaran terdiri dari Produk, Harga, Tempat, dan Promosi (4P). Pada produk jasa, konsep 4P ini dapat diperluas dengan 3P tambahan, yaitu People, Process, dan *Physical Evidence* (Tjiptono dan Diana, 2019).

Memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan produk di mata konsumen. Informasi ini akan membantu perusahaan dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih tepat guna mempertahankan dan meningkatkan posisinya di pasar. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis kepuasan konsumen terhadap suatu produk menjadi penting untuk dilakukan sebagai dasar pengambilan keputusan yang lebih efektif.

B. Rumusan Masalah

Kabupaten Pesisir Selatan adalah salah satu Kabupaten yang ada di provinsi Sumatera Barat yang banyak menghasilkan lokan (kerang) yang dijadikan sebagai olahan makanan tradisional Rendang Lokan oleh masyarakat Pesisir Selatan, sehingga menjadi daya tarik wisatawan yang datang ke Pesisir Selatan untuk membeli Rendang Lokan sebagai oleh-olehnya. Salah satu UMKM di kabupaten Pesisir Selatan yang menghasilkan olahan makanan tradisional Rendang Lokan adalah usaha Rendang Lokana.

UMKM Rendang Lokana sudah memproduksi sejak tahun 2018 dan memproduksi produk rendang lokan. Rendang lokan adalah sebuah rendang yang bahan utamanya adalah lokan (kerang). Dimana rendang lokan ini memiliki keunikan, karena rendang pada umumnya berbahan dasar daging sapi atau ayam

sedangkan rendang lokan ini berbahan lokan (kerang), sehingga banyak konsumen yang penasaran dan menyukai rendang lokan ini.

Produk Rendang Lokana ini memiliki 1 varian yaitu rendang lokan dicampur dengan pakis dengan harga jual 250 gr / bungkus Rp. 69.000. Untuk pemasaran rendang lokana dijual langsung dilokasi usaha Rendang Lokana dan dipasarkan secara online dengan melakukan promosi melalui sosial media.

Tabel 1. Data penerimaan perbulan usaha Rendang Lokana dari Januari– Desember 2024

No	Bulan	Penerimaan (Rupiah)
1	Januari	50.000.000
2	Februari	40.000.000
3	Maret	38.000.000
4	April	65.000.000
5	Mei	55.000.000
6	Juni	40.000.000
7	Juli	43.000.000
8	Agustus	55.000.000
9	September	54.000.000
10	Oktober	60.000.000
11	November	50.000.000
12	Desember	63.000.000

Sumber Data: Pemilik Rendang Lokana

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha Rendang Lokana pendapatan perbulan yang dihasilkan oleh usaha Rendang Lokana pada tabel diatas terjadi ketidakstabilan penerimaan setiap bulannya.

Menurut pemilik toko kemungkinan terjadi ketidakstabilan dikarenakan sudah adanya produsen rendang lokan lainnya seperti Rendang Ega dan Rendang Lokan Umea dan faktor lain penyebab terjadinya ketidakstabilan pendapatan Rendang Lokana adalah pada bulan maret kurangnya wisatawan yang datang ke Pesisir Selatan dikarenakan bertepatan dengan bulan ramadhan. Sehingga produsen Rendang Lokana harus memperhatikan strategi untuk usahanya agar konsumen tetap membeli Rendang Lokana, salah satu strategi yang harus diperhatikan oleh produsen Rendang Lokana adalah kepuasan konsumen.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang analisis kepuasan konsumen pada UMKM Rendang Lokana, sehingga dapat dijadikan bahan dasar pemikiran dalam melakukan upaya meningkatkannya, maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk penulisan penelitian

dengan judul “ **Analisis Kepuasan Konsumen Rendang Lokan Pada UMKM Rendang Lokana di Kabupaten Pesisir Selatan**”.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas peneliti dapat membuat rumusan pertanyaan penelitian :

1. Bagaimana karakteristik konsumen pada UMKM Rendang Lokana di Kabupaten Pesisir Selatan ?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada UMKM Rendang Lokana di Kabupaten Pesisir Selatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Mendeskripsikan karakteristik pada konsumen UMKM Rendang Lokana di Kabupaten Pesisir Selatan
2. Menganalisis kepuasan konsumen pada UMKM Rendang Lokana di Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

Dimana dengan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti terhadap bagaimana perlunya kepuasan konsumen terhadap sebuah usaha yang dijalankan.

2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pedoman atau bahan evaluasi bagi perusahaan untuk pengembangan perusahaannya. Penelitian ini juga memberikan informasi mengenai kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan keuntungan bagi perusahaan.

3) Bidang Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dalam mempelajari dan menganalisis perilaku konsumen, terutama dalam hal kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian ini juga bisa menjadi referensi atau bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait kepuasan konsumen.