

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Sektor pertanian memegang peranan yang sangat penting dalam pembangunan negara, karena sektor tersebut dapat menyerap sumber daya terbesar dan menggunakan sumber daya yang ada, serta merupakan pendapatan sebagian besar penduduk Indonesia. Perkembangan dan perubahan struktur perekonomian tidak terlepas dari sektor industri pertanian dan agribisnis. Sektor agribisnis sangat bergantung pada kondisi industri saat ini dan di masa depan dan pada akhirnya akan mempengaruhi struktur ekonomi secara keseluruhan di masa depan (Soekartawi, 2005). Bagi negara berkembang seperti Indonesia, transformasi sektor pertanian menjadi sektor industri tidak dapat dihindarkan, karena Indonesia sedang bertransformasi dari negara agraris menjadi negara industri yang maju. Peran sektor pertanian masih menjadi ciri khas kemajuan sektor industri, karena itu kondisi struktur ekonomi perlu seimbang antar sektor industri (Soekartawi, 1999).

Agroindustri merupakan industri yang bahan baku utamanya adalah hasil pertanian. Dalam hal ini studi agroindustri menekankan pada pengelolaan pengolahan pangan pada perusahaan produk olahan yang menggunakan hasil pertanian sebagai bahan baku utama (Soekartawi, 2005). Pengolahan hasil produk pertanian sangat penting karena pertimbangan antar lain menambah nilai, meningkatkan kualitas hasil, meningkatkan penyerapan tenaga kerja, meningkatkan keterampilan produsen, dan meningkatkan pendapatan produsen (Soekartawi, 2003).

Pengembangan sektor industri makro dan mikro harus kita upayakan dengan mengoptimalkan potensi semua sumberdaya yang ada. Pengembangan sektor industri memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Industri roti merupakan sektor industri yang perlu dikembangkan. Roti merupakan salah satu jenis makanan berkarbohidrat karena terbuat dari tepung terigu (Hattari, 2014).

Roti memiliki kandungan nutrisi yang baik sehingga dapat menggantikan nasi. Roti, kue, donat, biskuit, dan pie adalah bagian dari produk roti. Selain itu, beberapa jenis roti yang kaya serat dan mengandung omega-3 yang dapat berperan sebagai penangkal berbagai penyakit degeneratif (Iswanti, 2012). Saat ini, mulai dari anak-

anak hingga orang dewasa, roti merupakan salah satu makanan yang paling dibutuhkan masyarakat Indonesia. Peningkatan permintaan roti menyebabkan pertumbuhan bisnis yang pesat pada industri roti dan memiliki peluang usaha yang luas (Asih, 2012).

Salah satu daerah yang potensi industri roti berkembang dengan pesat di Propinsi Sumatera Barat, adalah Kota Padang. Hal ini dapat dilihat adanya peningkatan industri roti dari 92 industri pada tahun 2014 menjadi 103 industri roti pada tahun 2017 (Lampiran 1). Perkembangan pesat industri *bakery* di Kota Padang saat ini telah meningkatkan persaingan antar industri yang semakin ketat. Setiap produsen roti dituntut untuk harus mampu meningkatkan mutu, mempertahankan produknya serta menginovasi produk. Untuk itu setiap perusahaan seharusnya mulai memperhatikan aspek perilaku konsumen, terutama untuk mengetahui apakah konsumen tertarik dengan produk yang ditawarkannya.

Keinginan konsumen untuk membeli produk dengan merek tertentu pada dasarnya dipengaruhi oleh informasi yang diberikan oleh produsen. Karena konsumen lebih memikirkan informasi, mereka akan memperoleh informasi sekaligus meningkatkan partisipasi dalam setiap pembelian. Ketika konsumen menunjukkan ketertarikan yang konsisten pada produk dan sering menghabiskan waktu untuk memikirkan produk sebelum membelinya (Nawang, 2010). Kebutuhan konsumen tidak terbatas, tetapi alat yang digunakan untuk mencapai kebutuhan tersebut terbatas. Permintaan konsumen pada dasarnya karena kodrat manusia, dan manusia selalu ingin mengejar kepuasan berdasarkan sumber dayanya sendiri (Soekartawi, 2000).

Konsumen tentunya ingin mendapatkan produk dan jasa serta pemuas kebutuhan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka. Banyak konsumen di Indonesia yang menjadi masyarakat konsumsi tinggi dalam membeli barang/produk bahkan sampai ada yang membeli suatu produk ke luar negeri hanya untuk mendapatkan produk tersebut. Sebagian besar masyarakat yang mempunyai dana lebih dan berperilaku sedemikian rupa, tapi ada juga masyarakat yang biasa-basa saja, mereka membeli produk cukup di dalam negeri, membeli barang di sesuaikan dengan

kebutuhan hidup dari dana yang dimiliki dan juga mencari produk yang harganya murah tapi dapat mencukupi kebutuhan mereka (Setiadi, 2003).

Menurut Supranto (2011), kepuasan konsumen harus diperhatikan, karena jika tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing yang akan mengakibatkan penurunan penjualan. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk mengetahui atribut produk mana yang membuat pelanggan tidak puas.

B. Rumusan Masalah

Kota Padang adalah salah satu kota terpadat di Sumatera Barat dengan jumlah penduduk sebanyak 939.112 orang (Lampiran 2). Tingginya jumlah penduduk merupakan peluang yang baik untuk menjalankan usaha industri roti, karena roti tergolong makanan praktis dan tidak membutuhkan persiapan yang lama sehingga pada saat ini roti menjadi salah satu makanan favorit masyarakat. Semakin tinggi aktivitas masyarakat terutama kota-kota besar maka permintaan akan roti semakin tinggi. Keberadaan roti yang disambut baik oleh lapisan masyarakat, menjadikan industri roti sebagai industri yang menjanjikan.

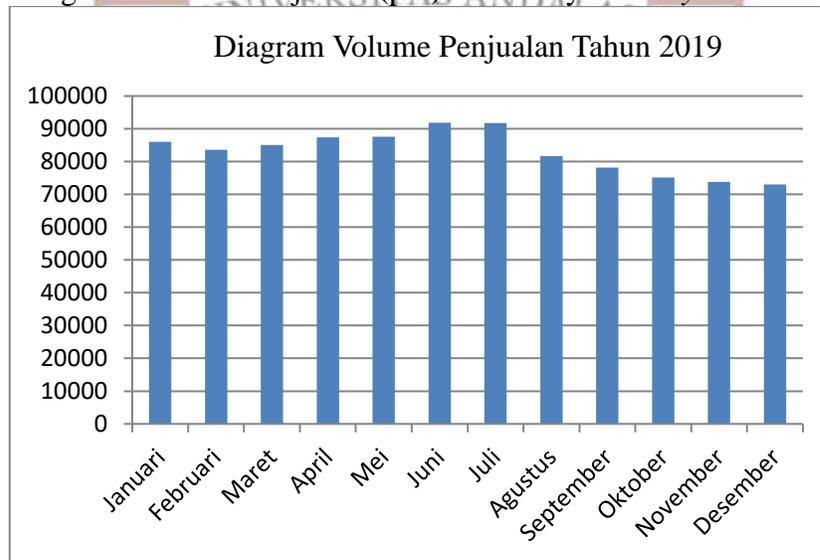
Saat ini Kota Padang telah memiliki 63 IKM roti dengan berbagai merek, salah satunya adalah industri roti Ohayo Bakery (Lampiran 3). Industri roti Ohayo Bakery adalah industri roti yang berlokasi di Jalan Mutiara No. 12 Tunggul Hitam, Padang. Usaha ini berdiri sejak tahun 2011 dan telah memiliki 35 orang tenaga kerja. Berdasarkan kriteria klasifikasi jumlah tenaga kerja dari industri dan perdagangan Kota Padang, Industri tersebut tergolong industri menengah (Lampiran 4).

Berdasarkan survey pendahuluan, kapasitas produksi yang dihasilkan oleh usaha Ohayo Bakery sekitar 3000 sampai 3500 potong roti per hari. Industri roti ini menghasilkan produk berupa roti manis dengan 13 varian roti yaitu kopi, pandan, vanilla, segitiga, mises jari, keju jari, coklat, keju susu, fla, strawberry, keju, ubi, dan boneka sehingga konsumen dapat memilih sesuai dengan selera. Demi memberikan pelayanan kepada konsumen, Roti Ohayo Bakery dijual ke banyak supermarket di dalam dan luar Kota Padang. Untuk daerah pemasaran Roti Ohayo

Bakery diluar Kota Padang yaitu, Kabupaten Solok, Kota Bukittinggi, Kabupaten Pesisir Selatan, dan Kota Pariaman. Harga roti yang ditawarkan sama untuk semua varian dengan harga dari pabrik sebesar Rp4.000,- per potong roti sedangkan harga roti pada supermarket berkisar Rp5.000,- hingga Rp6.000,- per potong roti.

Berdasarkan suervei pendahuluan, dapat dilihat bahwa volume penjualan roti Ohayo *Bakery* mengalami penurunan pada bulan Februari 2019 dan bulan Juli sampai Desember 2019 (Lampiran 5). Diagram volume penjualan roti Ohayo *Bakery* dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Diagram Volume Penjualan (pcs) Roti Ohayo *Bakery* Tahun 2019



Dalam perkembangan usahanya industri roti Ohayo *Bakery* mengalami tantangan yang cukup besar karena tingkat persaingan yang tinggi dikalangan produsen roti sejenis yang terlebih dahulu memiliki nama sehingga dapat mengancam pangsa pasar. Banyaknya pesaing di dalam industri roti membuat usaha roti Ohayo *Bakery* mengalami kesulitan dalam mencapai tingkat penjualan yang diinginkan. Dengan demikian, setiap produsen roti harus mampu meningkatkan mutu, mempertahankan produknya serta menginovasi produk. Perusahaan seharusnya tidak hanya fokus pada pesaing yang ada, namun juga pada perilaku konsumen guna untuk mengetahui apakah konsumen tertarik dengan produk tertentu

Untuk masalah yang dihadapi oleh pihak Ohayo *Bakery*, pihak Ohayo *Bakery* harus dapat membuat tindakan dengan melihat kebutuhan dan keinginan konsumen.

Untuk itu produsen harus memperhatikan bagaimana tanggapan konsumen terhadap produk yang dihasilkan, tidak hanya fokus dalam bidang pemasaran. Suatu perusahaan tidak hanya menghasilkan produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga harus mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam produk tersebut. Kepuasan yang tinggi terhadap produk Ohayo *Bakery* nantinya akan memberikan dampak terhadap loyalitas konsumen. Oleh karena itu, usaha roti Ohayo *Bakery* harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, agar konsumen tidak beralih ke produk pesaing.

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk roti Ohayo *Bakery* di Kota Padang? Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan, maka penelitian ini diberi judul “**Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Roti Ohayo Bakery Di Kota Padang**”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk roti Ohayo *Bakery* di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini akan membawa manfaat di beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi peneliti, menambah wawasan dan pengetahuan khususnya wawasan dan pengetahuan tentang perilaku konsumen
2. Bagi pelaku usaha, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam berproduksi sesuai kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan mempengaruhi pertumbuhan penjualan.

Bagi akademisi, sebagai sumber informasi yang dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.