

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pertanian merupakan penyedia lapangan pekerjaan bagi sebagian besar masyarakat di pedesaan. Namun keberadaan sektor pertanian yang hanya bertumpu pada sistem usahatani tidak dapat memberikan pengaruh yang besar terhadap lonjakan peningkatan pendapatan masyarakat. Pengembangan potensi yang ada pada pedesaan melalui produk unggulan dapat meningkatkan diferensiasi produk, juga diharapkan dapat memberikan tambahan pendapatan yang signifikan. Dengan asumsi bahwa sektor pertanian tidak semata hanya pada sistem usaha tani melainkan juga berorientasi pada industri pertanian sehingga potensi yang ada mampu dikembangkan menjadi suatu produk unggulan untuk dapat menciptakan lapangan pekerjaan serta lonjakan pendapatan melalui agroindustri.

Agroindustri adalah suatu industri yang dalam kegiatannya memproses bahan yang berasal dari tumbuhan atau hewan melalui proses pengolahan, pengawetan, perubahan fisik, pengubahan kimia, pengepakan dan distribusi pemasaran (Austin, 1992). Dengan adanya agroindustri diharapkan produk pertanian mampu mempunyai nilai tambah sehingga menambah pendapatan bagi petani maupun pelaku agroindustri. Keterkaitan tersebut menjadi ciri dari suatu negara berkembang dimana mampu merevitalisasi sektor pertanian menuju industri pertanian (agroindustri). Keberadaan agroindustri merupakan upaya dalam mengurangi jumlah pengangguran, membuka lapangan kerja baru, dan dapat mendatangkan nilai tambah serta pendapatan bagi pelaku agroindustri maupun bagi petani.

Perkembangan agroindustri minuman pada masa sekarang ini begitu pesat sehingga terjadinya persaingan yang sangat tajam, mulai dari perusahaan yang berskala besar hingga ke skala kecil sekalipun. Untuk mampu mengungguli dalam persaingan tersebut para pelaku bisnis harus terus berupaya agar perusahaannya dapat bertahan terus menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dengan demikian diperlukan berbagai kebijaksanaan dan upaya-upaya yang dilakukan oleh setiap

perusahaan untuk memperoleh laba secara maksimal, salah satunya dengan mengoptimalkan tingkat penjualan produknya.

Target volume penjualan harus tercapai apabila usaha yang dijalankan ingin berkembang, namun dalam mewujudkan tercapainya volume penjualan tidak mudah. Volume penjualan akan tercapai apabila produk sangat diminati oleh konsumen. Konsumen menghendaki produk yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan yang diinginkan dengan kualitas yang terbaik diantara produk sejenis yang tersedia. Maka kualitas produk merupakan faktor kunci dalam menghadapi ketatnya persaingan usaha di era globalisasi. Menurut Kotler dan Amstrong, (2001) kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain.

Produk yang berkualitas tidak terlepas dari pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan. Suatu perusahaan yang memiliki sistem pengendalian kualitas yang baik akan mampu menghasilkan produk yang berkualitas baik pula. Pengendalian kualitas adalah aktifitas pengendalian proses untuk mengukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkan dengan spesifikasi atau persyaratan, dan mengambil tindakan penyehatan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar untuk menghasilkan kualitas produk atau jasa yang dapat memuaskan konsumen (Purnomo, 2004). Pengendalian kualitas menjadi suatu sistem yang sangat penting pada perusahaan mengingat peran dari pengendalian kualitas yang mampu menentukan perusahaan akan bertahan dan berkembang atau tutup.

Salah satu agroindustri yang berusaha untuk bersaing dalam pasar minuman sari buah adalah KUB Mekarsari Food. KUB Mekarsari Food berada di Desa Kademangan, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Malang. Kecamatan Pagelaran memiliki varietas salak khas yang hanya tumbuh dan berkembang disana, yaitu salak suwaru. Salak suwaru merupakan turunan pertama dari salak pondoh dimana varietas ini telah menyesuaikan dengan lingkungan serta kondisi tanah yang ada di Kecamatan Pagelaran. Salak suwaru merupakan komoditi unggulan yang banyak dijumpai di Kecamatan Pagelaran selain komoditi tebu.

Keberadaan salak suwaru diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar. Penjualan dalam bentuk segar beresiko besar terhadap kerusakan dan busuk, maka diperlukan adanya pengolahan lebih lanjut sehingga mampu menambah daya simpan dan mewujudkan diversifikasi makanan maupun minuman dengan bahan dasar buah salak. Dengan adanya pengolahan tersebut diharapkan mampu pemeratakan pendapatan bagi pelaku agroindustri maupun petani sehingga mendukung program pembangunan perekonomian nasional. Untuk itu didirikan agroindustri minuman sari salak dengan nama KUB Mekarsari Food yang mengolah buah salak suwaru menjadi minuman sari buah salak dengan nama dagang Salger.

Agroindustri ini didirikan pada tahun 2009 dengan memberdayakan masyarakat sekitar sebagai pelaku usaha dan memanfaatkan potensi – potensi yang ada. Ketersediaan bahan baku yang melimpah serta khas yang hanya dapat ditemukan di Kecamatan Pagelaran diharapkan mampu menjadi faktor pendorong berkembangnya usaha. Keberadaan potensi yang ada harus didukung dengan kualitas produk yang ditawarkan agar mampu bersaing di pasaran. Kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen mampu membuat konsumen semakin loyal terhadap produk yang ditawarkan sehingga dapat meningkatkan daya jual minuman salger. Kualitas produk berhubungan erat dengan kepuasan konsumen atau pelanggan. Wijayanti (2008) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan. Konsumen yang merasa puas atas produk yang ditawarkan cenderung akan mengulangi pembelian pada produk yang sama.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen, KUB mekarsari food perlu memperhatikan dimensi kualitas minuman salger. Dimensi kualitas merupakan aspek yang digunakan konsumen untuk membedakan keunggulan produk minuman salger dengan produk minuman sari buah pesaing (Mullins,2005). Hasil akhir yang diharapkan adalah minuman salger memiliki orientasi kualitas yang mampu memuaskan harapan dan keinginan konsumennya. Dengan demikian maka KUB Mekarsari Food mampu mempunyai keunggulan kompetitif dalam persaingan pasar minuman sari buah.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan serangkaian penelitian dengan judul “ Pengaruh Dimensi Kualitas Produk Minuman Salger terhadap Kepuasan Konsumen “ untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi kualitas produk minuman salger yang diproduksi di agroindustri Mekarsari Food terhadap kepuasan konsumen minuman salger.

1.2 Rumusan Masalah

Salak suwaru merupakan varietas tanaman salak yang tumbuh dan berkembang di Desa Kademangan, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Malang. Keberadaan salak suwaru menjadi salah satu identitas sekaligus komoditi unggulan dari Desa Kademangan. Untuk itu masyarakat sekitar berniat menjadikan salak suwaru sebagai produk unggulan dari Desa Kademangan, tidak hanya dalam bentuk buah segar melainkan juga dengan berbagai produk olahan dengan bahan dasar salak suwaru. Salah satu produk olahan yang kini dikembangkan oleh masyarakat Desa Kademangan adalah minuman sari buah salak yang diberi nama “ SALGER” melalui Kelompok Usaha Bersama (KUB) Mekarsari Food. Keberadaan Kelompok Usaha Bersama Mekarsari Food diharapkan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat melalui olahan buah salak. Ketersediaan bahan baku yang khas dan tenaga kerja ternyata belum mampu menjadikan usaha ini menjadi cepat berkembang pesat. Sejak tahun pertama didirikan nampaknya KUB Mekarsari Food masih dalam skala kecil dengan tingkat perkembangan usaha yang sangat lambat. Permasalahan yang dihadapi adalah tingkat penjualan produk yang masih rendah, salah satunya disebabkan oleh harga yang ditawarkan cenderung mahal. Harga yang cenderung mahal disebabkan oleh proses produksi yang tidak kontinyu sehingga biaya produksi yang ditanggung oleh agroindustri sehingga berdampak pada harga jual yang tergolong mahal.

Kendala selanjutnya adalah KUB Mekarsari Food belum mengetahui aspek dimensi kualitas produk minuman salger yang digunakan konsumen sebagai acuan dalam memuaskan keinginannya. Dimensi kualitas merupakan aspek yang digunakan konsumen untuk membedakan keunggulan produk minuman salger dengan produk minuman sari buah pesaing (Mullins,2005). Wijayanti (2008)

mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen dapat dipenuhi oleh minuman salger apabila KUB Mekarsari Food memiliki informasi yang akurat mengenai apa yang menjadi keinginan konsumen. Kepuasan konsumen terhadap minuman salger dapat meningkatkan minat beli konsumen. Minat beli yang masih rendah mengakibatkan volume penjualan dari produk minuman salger tidak tercapai. Kondisi tersebut berkaitan dengan kurang tepatnya perbaikan pengendalian kualitas yang dilakukan pada agroindustri Mekarsari Food sehingga kualitas produk yang dihasilkan masih belum memenuhi keinginan dan harapan konsumen. Menurut Zulian (1996) strategi pengendalian kualitas perlu dilakukan pada sebuah usaha ,salah satu alasannya adalah untuk meningkatkan kualitas produk dan menanggulangi keluhan atau penolakan dari konsumen.

Informasi mengenai tingkat persepsi konsumen perlu lebih dipelajari oleh pelaku agroindustri khususnya KUB Mekarsari Food. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap minuma salger dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan kualitas produk minuman salger. Selain itu perlu juga dilakukan penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas produk minuman salger terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat diketahui dimensi mana yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen selain itu juga bermanfaat untuk pengembangan produk menjadi lebih baik. Pengumpulan informasi mengenai harapan konsumen terhadap produk sangat diperlukan oleh agroindustri untuk menentukan strategi pengendalian kualitas yang tepat dalam menjaga kualitas produk minuman salger. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada agroindustri sehingga KUB Mekarsari Food mampu menghasilkan produk minuman sari buah dengan kualitas terjaga, dengan begitu konsumen semakin loyal terhadap produk yang ditawarkan dan usaha dapat lebih berkembang.

Dari uraian diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap setiap variabel dimensi kualitas produk minuman salger ?

2. Bagaimana pengaruh dimensi kualitas produk minuman salger terhadap kepuasan konsumen di Agroindustri Mekarsari Food ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis persepsi konsumen terhadap setiap variabel dimensi kualitas produk minuman salger.
2. Menganalisis dimensi kualitas produk minuman salger yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Agroindustri Mekarsari Food .

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan masukan bagi agroindustri Mekarsari Food untuk menentukan langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan volume penjualan dengan memperhatikan kualitas produk minuman salger.
2. Untuk memperoleh pengetahuan akademis dan pengalaman praktis di bidang manajemen produksi khususnya pengendalian kualitas dan digunakan sebagai acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.
3. Untuk tambahan acuan bagi pemerintah dalam merumuskan dan menentukan kebijakan pembangunan sektor pertanian dan masyarakat pedesaan.