

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu sektor yang memegang peranan penting dalam pembangunan di Indonesia adalah sektor pertanian. Sejak tahun 2008, sektor pertanian menduduki posisi nomor dua setelah sektor industri pengolahan sebagai penyumbang pendapatan negara terbanyak di Indonesia, dengan rata-rata persentase hingga tahun 2011 sebesar 14,95% (BPS, 2013). Sektor pertanian tidak berdiri sendiri, bersama dengan sektor peternakan, perikanan serta kehutanan, keempat sektor ini menyumbangkan pendapatan terbesar kedua bagi Indonesia. Kontribusi besar ini dilatarbelakangi oleh iklim tropis yang dimiliki Indonesia, sehingga keempat sektor tersebut tumbuh dan berkembang sesuai dengan sumberdaya alam wilayah setempat.

Kondisi sumberdaya alam Indonesia yang menunjang keanekaragaman yang tinggi, disertai dengan melimpahnya jumlah populasi di Indonesia memberikan peluang bagi subsektor agroindustri untuk terus berkembang. Subsektor agroindustri merupakan industri yang pada umumnya mengandalkan sumberdaya alam lokal yang mudah rusak (*perishable*), *bulky/voluminous*, tergantung kondisi alam, bersifat musiman, serta teknologi dan manajemennya akomodatif terhadap heterogenitas sumberdaya manusia (dari tingkat sederhana sampai teknologi maju) dengan kandungan bahan baku lokal yang tinggi (Supriyati dan Suryani, 2006).

Salah satu produk agroindustri yang telah dikenal cukup lama oleh masyarakat Indonesia ialah gel cincau. Berdasarkan jenis produk, bahan baku, hingga proses pembuatannya, gel cincau yang dikenal masyarakat Indonesia terbagi lagi menjadi dua jenis, yaitu gel cincau hitam dan gel cincau hijau. Gel cincau hitam dan cincau hijau berasal dari pohon yang berbeda, selain itu proses pembuatan serta bahan pembuatannya pun berbeda. Gel cincau hitam atau yang dalam bahasa jawa dikenal sebagai *janggalan*, merupakan bahan pangan yang dihasilkan oleh tanaman cincau hitam (*Mesona palustris* BL), sedangkan cincau hijau dihasilkan oleh tanaman cincau hijau (*Cyclea barbata*), cincau perdu

(*Premna serratifolia* L atau *Premna integrifolia* L), dan cincau minyak (*Stephania hermandifolia*).

Tanaman cincau hitam sebagai bahan baku gel cincau hitam, dapat ditemui hampir diseluruh wilayah Indonesia, seperti Sumatera Utara, Jawa, Bali, Lombok, Sumbawa, dan Sulawesi. Untuk memenuhi permintaan produk gel cincau hitam diluar wilayah tersebut, tanaman cincau hitam yang sudah kering langsung disuplai dari lokasi budidaya. Permintaan tanaman cincau hitam sebagai bahan baku gel cincau hitam ternyata tidak hanya berasal dari pasar domestik, namun juga berasal dari pasar internasional, baik dari negara-negara di Asia maupun Eropa. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara pengekspor tanaman cincau hitam kering. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Taryono (2002) mengemukakan bahwa tingkat kebutuhan pasar dalam negeri akan cincau hitam per tahun mencapai 58,58 – 268,53 ton disamping kebutuhan ekspor ke negara Thailand, Perancis, dan negara negara di benua Asia dan Eropa yang mencapai lebih dari 120 ton/triwulan.

Selain sebagai penyegar dahaga, tanaman cincau hitam terbukti secara empiris memberikan beragam manfaat lain bagi penikmatnya. Di negara lain seperti Korea Selatan, Cina, serta Taiwan, cincau hitam dikenal sebagai makanan kesehatan. Sejak zaman dahulu di Indonesia, cincau hitam dalam bentuk gel diyakini memiliki khasiat sebagai obat. Konon cincau hitam dapat digunakan sebagai penurun panas dalam, demam, sakit perut, diare, batuk, sariawan, pencegah gangguan pencernaan, serta penurun darah tinggi. Gel cincau hitam memiliki komponen nilai fungsional, diantaranya dari golongan polifenol, saponin, flavanoid, maupun alkaloid lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, cincau memiliki nilai fungsional misalnya dapat menurunkan tekanan darah tinggi dari 215 mm/120 mm menjadi 160 mm/100 mm dalam kurun waktu satu bulan. Disamping itu terdapat 6,23 gram per 100 gram kandungan serat kasar dalam gel cincau yang dapat membantu memerangi penyakit degeneratif seperti jantung koroner (Widyaningsih, 2007). Manfaat-manfaat yang ada pada cincau hitam menjadikannya sebagai salah satu bagian dari pangan fungsional berbahan dasar pangan tradisional. Berikut pada Tabel 1 disajikan data mengenai komposisi gizi pada daun cincau hitam per 100 gram.

Tabel 2. Komposisi Zat Gizi Daun Cincau Hitam per 100 gram

Komponen Gizi Daun Cincau	
Energi (kkal)	122
Protein (g)	6
Lemak (g)	1
Karbohidrat (g)	26
Kalsium (mg)	100
Fosfor (mg)	100
Besi (mg)	3,3
Vitamin A (SI)	1,0750
Vitamin B1 (mg)	80
Vitamin C (mg)	17
Air (g)	66
Bahan yang dapat dicerna (b.d.d)(%)	40

Sumber : Direktorat Gizi (1992) dalam Widyaningsih (2007)

Kandungan serta manfaatnya yang melimpah menjadikan gel cincau hitam sebagai salah satu produk pangan tradisional yang mudah ditemui di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya ialah Kota Malang. Kota Malang merupakan salah satu kota di Jawa Timur yang cukup dikenal di Indonesia. Hal ini didukung dengan potensi Kota Malang dalam bidang pariwisata, budaya, hingga sebagai kota pendidikan yang turut menopang pertumbuhan dan perkembangan produk agroindustri. Agroindustri di Kota Malang berkembang cukup pesat, hal ini diperkuat oleh data hasil penelitian Darmadji (2012), bahwa agroindustri merupakan salah satu sektor yang membangun Kota Malang dengan menduduki urutan kedua dengan persentase 10% dari lima sektor terpenting di Kota Malang. Beberapa bulan terakhir, agroindustri gel cincau hitam di Kota Malang mulai berkembang seiring dengan *boomingnya* tren produk olahan minuman berbahan dasar cincau hitam. Sedikit demi sedikit hal tersebut mampu meningkatkan pamor produk gel cincau hitam karena umumnya, produk gel cincau hitam di Kota Malang hanya dapat dijumpai di pasar tradisional. Pendistribusian produk yang masih terbatas pada pasar tradisional disebabkan oleh karakteristik produk yang tidak beratribut dan tanpa kemasan, sehingga mengakibatkan produk kurang higienis. Seiring dengan meningkatnya kepedulian masyarakat terhadap produk yang bersih dan higienis, perusahaan pun saling bersaing dalam menyajikan produk yang memenuhi standar kebersihan. Hal ini berdampak positif pada produk gel cincau hitam kemasan yang mulai bermunculan.

Berdasarkan pengamatan dilapang, produk gel cincau hitam kemasan yang beredar di Kota Malang dibagi menjadi dua jenis, yakni produk gel cincau hitam kemasan lokal dan impor. Produk gel cincau hitam lokal kemasan di Kota Malang didominasi oleh keberadaan dua merek, yaitu gel cincau hitam merek Rajawali dan gel cincau hitam merek Kong Kee. Sedangkan untuk keberadaan produk gel cincau hitam impor masih didominasi oleh satu merek, yaitu merek Yeo's.

Gel cincau hitam merek Rajawali merupakan gel cincau hitam yang diproduksi di Kota Malang. Produk gel cincau hitam merek Rajawali telah didistribusikan di pasar tradisional, *supermarket*, hingga *hypermarket* di Kota Malang, sehingga dapat dikatakan gel cincau hitam Rajawali telah cukup menguasai pasar gel cincau hitam di kelasnya. Lain halnya dengan produk gel cincau hitam Rajawali yang dapat ditemui beragam lokasi penjualan, produk gel cincau hitam Yeo's yang notabene merupakan produk impor, hanya dapat ditemui di sejumlah minimarket, supermarket serta hypermarket.

Beragamnya produk gel cincau hitam yang beredar di pasaran, semakin memudahkan konsumen dalam memperolehnya. Namun disisi lain, konsumen pun dituntut untuk lebih cerdas dan selektif dalam memilih. Keberadaan produk impor mengakibatkan timbulnya persaingan usaha antara gel cincau produksi lokal dengan gel cincau produk impor, yang dampak terburuknya mampu mematikan industri yang telah dibangun sejak lama. Namun ada kalanya keberadaan produk impor juga berdampak baik bagi agroindustri gel cincau hitam lokal. Kemajuan serta penerapan teknologi pada produk gel cincau hitam impor menjadi contoh tersendiri bagi produk gel cincau hitam lokal. Sebagai implikasinya, produk yang dihasilkan oleh produsen dalam negeri harus mampu bersaing dengan produk impor.

Pengetahuan konsumen yang berbeda-beda terhadap suatu produk akan menggiring konsumen tersebut dalam setiap proses pengambilan keputusan yang berbeda pula. Pengetahuan konsumen akan suatu produk dapat diperoleh melalui atribut yang tercantum pada produk. Menurut Tjiptono (2008), atribut merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan pembelian. Parameter penting lainnya dalam menentukan keberhasilan produk di tingkat konsumen ialah kepuasan konsumen

terhadap produk gel cincau hitam beserta atribut-atribut didalamnya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Kepuasan konsumen yang tinggi akan mengarahkan konsumen pada proses pembelian berulang, dan pada akhirnya akan terbangun loyalitas konsumen akan suatu produk.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Analisis Kepuasan Konsumen Gel Cincau Hitam Lokal dan Impor”, dengan studi kasus pada konsumen di Kelurahan Merjosari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Dengan dilakukannya penelitian ini, maka akan didapatkan pemahaman mengenai atribut yang menjadi pertimbangan konsumen dalam mengkonsumsi serta kepuasan konsumen terhadap atribut produk gel cincau hitam, dimana pada akhirnya akan diketahui pada produk mana konsumen memiliki tingkat kepuasan tertinggi. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena hasil dari penelitian dapat dimanfaatkan sebagai masukan dalam mengembangkan produk gel cincau hitam lokal di Kota Malang.

1.2. Perumusan Masalah

Perkembangan agroindustri saat ini telah membawa para pelaku dunia bisnis ke dalam persaingan yang ketat untuk saling memperebutkan konsumen. Keuntungan yang menggiurkan serta didukung dengan daya beli konsumen yang semakin tinggi, menjadikan banyak kalangan berbondong-bondong untuk beralih ke sektor agroindustri. Konsumen masa kini yang dituntut untuk cerdas dalam melakukan setiap pembelian memberikan implikasi nyata terhadap masa depan perusahaan. Hal tersebut menjadikan perilaku konsumen menjadi suatu bahan yang wajib dipelajari oleh masing-masing produsen dalam menentukan strategi dalam memenangkan persaingan pasar.

Gel cincau hitam merupakan bahan pangan berbentuk gel yang dihasilkan dari ekstrak tanaman cincau hitam (*Mesona palustris* BL). Cincau hitam telah dikenal oleh masyarakat Indonesia sejak lama dan disebut sebagai salah satu bahan pangan tradisional. Selain disebut sebagai bahan pangan tradisional, gel cincau hitam juga dikenal sebagai salah satu bahan pangan fungsional, yang

berarti mengandung kandungan-kandungan tertentu yang bermanfaat bagi kesehatan.

Sebagai salah satu produk agroindustri, gel cincau hitam telah tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia. Walaupun tanaman cincau hitam sebagai bahan baku pembuatan gel cincau hitam hanya dapat dibudidayakan di wilayah tertentu saja, namun tanaman cincau hitam yang telah kering telah didistribusikan hingga ke luar negeri. Ironisnya, bahan baku cincau yang diekspor ke luar negeri kembali lagi ke Indonesia dalam bentuk produk olahan cincau hitam kemasan yang biasa disebut dengan gel cincau hitam. Kemajuan serta penerapan teknologi pada produk gel cincau hitam impor dapat menjadi pemacu bagi produsen gel cincau hitam lokal dalam menghasilkan produk yang berkualitas lebih baik.

Proses pengambilan keputusan untuk mengkonsumsi turut dipengaruhi oleh atribut yang melekat didalamnya. Atribut merupakan unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan (Tjiptono, 2008). Atribut yang terdapat pada masing-masing produk akan membantu konsumen untuk memperoleh informasi lebih mengenai produk gel cincau hitam. Melalui atribut pula, dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen akan suatu produk. Pengukuran kepuasan konsumen sangat penting dilakukan untuk melihat bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk gel cincau hitam lokal ataupun gel cincau hitam impor. Dari uraian diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah antara lain :

1. Atribut-atribut apa saja yang dipertimbangkan konsumen dalam mengkonsumsi produk gel cincau hitam lokal maupun impor?
2. Bagaimanakah perbandingan kepuasan konsumen terhadap produk gel cincau hitam lokal maupun impor?

1.3. Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Menganalisis atribut-atribut yang mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen dalam mengkonsumsi produk gel cincau hitam lokal maupun impor.
2. Menganalisis dan membandingkan kepuasan konsumen terhadap dua produk gel cincau hitam, yakni gel cincau hitam lokal maupun impor.

1.4. Manfaat

1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi mengenai produk cincau hitam bagi konsumen.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan informasi mengenai kepuasan konsumen akan sebuah produk, khususnya gel cincau hitam.
3. Bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan informasi yang bisa dimanfaatkan dan dikembangkan menjadi peluang usaha ataupun penelitian-penelitian yang terkait dengan gel cincau hitam maupun tentang kepuasan konsumen.
4. Bagi konsumen, penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi mengenai produk gel cincau hitam yang pada akhirnya akan mampu mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk gel cincau hitam.

