

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pertanian di Indonesia merupakan salah satu sektor utama yang turut menyumbang perekonomian nasional dengan beras sebagai salah satu komoditas yang permintaannya meningkat setiap tahun. Data *United States Department of Agriculture* (USDA) mencatat Indonesia sebagai penghasil padi terbesar ketiga di dunia setelah India dan Cina (Asrofi *et al.*, 2024). Pulau Jawa merupakan salah satu lumbung padi terbesar di Indonesia terutama provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024) ketiga pulau tersebut menyumbang produksi beras sebanyak 16 juta ton beras. Produksi yang masif dari ketiga wilayah tersebut menghasilkan jenis varietas beras meliputi IR 64, Ciherang, dan Inpari 42 maupun Mapan (Mardiah *et al.*, 2016).

Industri beras di Indonesia memiliki peranan sentral dalam ketahanan pangan nasional. Statistik Konsumsi Pangan (2024) mencatat konsumsi beras di Indonesia mencapai 36,5 juta ton, meningkat 1,2 juta ton dibandingkan tahun 2021. Kenaikan ini dipengaruhi oleh pertumbuhan penduduk, perubahan pola konsumsi, dan kebijakan ketahanan pangan yang memastikan ketersediaan serta keterjangkauan beras bagi masyarakat (Rizal dan Alam, 2020). Seiring peningkatan konsumsi beras dalam negeri, penggilingan padi turut mampu bersaing dan menghasilkan beras berkualitas agar permintaan pasar tetap terjaga serta kepuasan konsumen dapat meningkat melalui strategi yang lebih inovatif.

Kabupaten Jepara turut memberikan andil dalam memenuhi pasokan beras di Jawa Tengah salah satunya melalui peran pelaku usaha di sektor penggilingan padi. UD. Dadi Mulyo merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penggilingan beras putih maupun beras ketan dan telah beroperasi sejak 1989. Gabah yang diproses diambil dari berbagai daerah seperti Kudus, Demak, Lumajang, Cianjur, dan Pasuruan. UD. Dadi Mulyo tidak hanya sebagai pemrosesan gabah menjadi beras tetapi juga melayani penjualan beras yang diproduksi sendiri. UD. Dadi Mulyo memproduksi beras dari berbagai jenis varietas padi seperti IR 64, C4 dan Mapan yang menghasilkan kualitas beras mulai dari medium hingga premium. Beras putih yang diproduksi dikemas dalam kemasan 25 kg dengan merek Cap Anggur dan Cap Ikan Mas untuk beras medium dan Cap 3D untuk beras premium. Salah satu produk beras putih unggulan dari UD. Dadi Mulyo yaitu beras premium bermerek Cap 3D yang telah diproduksi sejak tahun 2019. Beras Cap 3D berasal dari padi jenis Mapan P-05 dengan karakteristik berasnya yang pulen dan wangi. Asal usul merek Cap 3D sendiri diambil dari nama anak pemilik perusahaan yaitu “Dama, Dika, Diza” sehingga tercipta merek 3D. Beras yang diproduksi tidak hanya tersedia dalam kemasan utuh 25 kg, tetapi juga dapat dibeli secara eceran per kilogram. Varian yang ditawarkan memiliki perbedaan secara spesifikasi, terutama dari segi kualitas dan harga sehingga dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Banyaknya jenis beras putih dengan harga bervariasi di pasaran memberi konsumen lebih banyak pilihan dan membentuk harapan akan kepuasan dari produk yang dibeli. Hal ini memberikan tekanan bagi pelaku di industri beras seperti UD.

Dadi Mulyo untuk terus melakukan adaptasi dan inovasi dalam produksi beras yang dihasilkan. Sepanjang tahun 2024, UD. Dadi Mulyo mampu memproduksi beras Cap 3D sebanyak 178.460 kg dengan total beras terjual mencapai 178.402 kg. Hal ini menunjukkan bahwa hampir seluruh hasil penggilingan terserap dengan baik oleh pasar. Jumlah ini mencerminkan pengelolaan produksi dan distribusi yang mampu menyesuaikan fluktuasi pasokan bahan baku sekaligus permintaan konsumen di tengah persaingan harga dan kualitas yang semakin ketat. Pengaruh musim panen, perubahan harga gabah, serta potensi kelangkaan bahan baku menjadi tantangan penting bagi UD. Dadi Mulyo dalam menjaga kualitas dan stabilitas harga beras yang diproduksi. Kondisi tersebut secara tidak langsung membuat konsumen semakin selektif dalam memilih beras berdasarkan mutu produk, kesesuaian harga, serta pelayanan yang diberikan oleh produsen. Kepuasan konsumen dapat muncul setelah mereka membeli dan menggunakan produk karena pada tahap tersebut konsumen dapat membandingkan harapan dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan konsumen dapat terukur salah satunya melalui kualitas produk yang dihasilkan perusahaan (Mardinah *et al.*, 2016). Dalam lingkungan bisnis yang semakin dinamis, UD. Dadi Mulyo perlu tanggap terhadap perubahan preferensi konsumen serta menjadikan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dengan persepsi terhadap kualitas produk, harga, dan pelayanan yang diterima (Kotler dan Keller, 2019).

Persaingan dagang dalam industri beras yang semakin kompetitif menjadikan kepuasan konsumen sebagai salah satu indikator utama dalam meningkatkan daya

saing usaha. Konsumen yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, sementara ketidakpuasan dapat menyebabkan peralihan ke merek lain yang dianggap lebih baik (Ayu dan Sunaryanto, 2020). Atribut mengenai kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan menjadi daya tarik bagi penulis untuk dianalisis guna mengetahui tingkat kepuasan konsumen beras putih cap 3D. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan maupun bahan evaluasi bagi UD. Dadi Mulyo dalam meningkatkan kepuasan konsumen serta memperkuat daya saing di industri beras.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis penilaian konsumen mengenai atribut kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan pada Beras Cap 3D di UD. Dadi Mulyo Kabupaten Jepara.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen Beras Cap 3D di UD. Dadi Mulyo Kabupaten Jepara.

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan sarana penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama studi serta membandingkan dengan keadaan sebenarnya.

2. Manfaat bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dan informasi tambahan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat produk dengan kualitas dan harga terbaik serta memberikan layanan yang memuaskan.

3. Manfaat secara umum

Hasil penelitian ini sebagai sumber bacaan atau referensi untuk memperluas wawasan dan menambah ilmu pengetahuan pembaca dalam upaya memperdalam ilmu kepuasan konsumen.