

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kedelai merupakan komoditas pertanian yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat Indonesia. Kedelai sendiri merupakan tanaman yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pangan dan meningkatkan gizi masyarakat, karena merupakan sumber protein nabati yang terjangkau dibandingkan dengan sumber protein lain seperti daging, susu, dan ikan (Bantacut, 2017). Biji kedelai mengandung sekitar 35% protein, 35% karbohidrat, dan 15% lemak. Kedelai juga mengandung berbagai mineral seperti kalsium, fosfor, besi, serta vitamin A dan B yang bermanfaat bagi kesehatan. Kebutuhan kedelai terus meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang digunakan sebagai bahan pangan maupun bahan industri. Kedelai banyak digunakan dalam berbagai produk makanan seperti tahu, tempe, susu kedelai, serta produk olahan lainnya (Idris, 2023). Kedelai juga memiliki nilai gizi yang tinggi, sehingga permintaan terhadap kedelai, baik dalam bentuk mentah maupun olahan, terus mengalami peningkatan.

Menurut data Badan Pusat Statistik (2023) konsumsi kedelai di Kabupaten Pekalongan cukup tinggi dan selalu mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Pada tahun 2021 kebutuhan konsumsi kedelai mencapai 8.877 ton/tahun dan mengalami peningkatan pada tahun 2022 dan 2023 yaitu sebesar 8.969 dan 9.159 ton/tahun. Hal ini terjadi karena kebutuhan masyarakat di Kabupaten Pekalongan akan kedelai terus meningkat. Menurut data Dinas Perindustrian Perdagangan

Kabupaten Pekalongan di Kabupaten Pekalongan terdapat sekitar empat pelaku usaha kedelai. Seperti halnya di Kecamatan Wiradesa yang terletak di Kabupaten Pekalongan merupakan salah satu daerah yang memiliki potensi dalam penyediaan komoditas kedelai. Hal tersebut terjadi karena terdapat kampung tahu yang kebanyakan masyarakatnya memproduksi olahan tahu. Para pelaku usaha kedelai di wilayah ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan pasar lokal dan sekitarnya. Salah satu toko yang aktif dalam perdagangan kedelai di Kecamatan Wiradesa adalah Toko Irfan Jaya. Toko Irfan Jaya sendiri menjadi sampel yang dipilih untuk pengumpulan data stok dan pasokan di pelaku usaha kedelai baik tingkat Kabupaten Pekalongan maupun Provinsi Jawa Tengah oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan dan Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian Kabupaten Pekalongan. Toko Irfan Jaya sendiri mampu menjual kedelai perhari 6-7 ton kedelai yang mana dapat memenuhi kebutuhan konsumsi kedelai di Kabupaten Pekalongan. Toko Irfan Jaya memiliki banyak pelanggan yang loyal dalam membeli kedelai, hal ini karena toko Irfan Jaya memiliki manajemen stok kedelai yang banyak dan baik sehingga banyak konsumen yang membeli di Toko Irfan Jaya.

Setiap konsumen memiliki perilaku dan kepuasan tersendiri terhadap pembelian kedelai di pelaku usaha terutama di Toko Irfan Jaya. Konsumen di Toko Irfan Jaya termasuk konsumen antara, konsumen antara adalah pihak yang membeli produk bukan untuk digunakan sendiri, melainkan untuk dijual kembali atau diproses lebih lanjut sebelum sampai ke konsumen akhir. Konsumen antara pada Toko Irfan Jaya tersebut mayoritas merupakan pengrajin tahu/tempe. Toko Irfan

Jaya menjadi pelaku usaha yang menyediakan kedelai untuk memenuhi kebutuhan konsumsi masyarakat Kabupaten Pekalongan. Toko Irfan Jaya saat ini belum memiliki informasi yang jelas mengenai tingkat kepuasan konsumen, sehingga belum dapat melakukan analisis yang mendalam tentang preferensi konsumen atau mengidentifikasi faktor-faktor yang membedakan produk dan layanan mereka dengan pesaing lainnya di pasar. Selain itu, Toko Irfan Jaya menjadi pelaku usaha kedelai yang banyak dibeli oleh konsumen antara sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen agar dapat mengetahui hal-hal apa saja yang membuat konsumen terus membeli di Toko Irfan Jaya dan dapat meningkatkan terus kualitas kedelai di Toko Irfan Jaya. Perilaku konsumen merupakan proses awal dari seseorang dalam memilih suatu produk, menggunakan, hingga mengevaluasi produk yang mereka beli. Setelah evaluasi produk tersebut akan muncul puas atau tidaknya seseorang pada produk yang mereka beli. Jika mereka merasa puas akan memunculkan perilaku yaitu dengan membeli ulang dan merekomendasikan ke orang lain dan jika seseorang tidak puas terhadap produk tersebut maka seseorang akan berhenti membeli dan tidak merekomendasikan ke orang lain.

Era globalisasi, tingkat persaingan akan suatu usaha menjadi semakin ketat, masing-masing usaha mulai meningkatkan produk yang mereka pasarkan. Kepuasan konsumen menjadi hal yang utama bagi para pelaku industri hal ini dikarenakan kepuasan konsumen sebagai evaluasi pasca konsumsi, bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Ketika tingkat kepuasan konsumen tinggi maka ada kemungkinan bahwa mereka

akan membeli kembali produk sehingga pendapatan pelaku industri tetap stabil atau bahkan meningkat (Hermansyah *et al.*, 2021). Jika kepuasan tetap ada maka akan terbangun loyalitas konsumen terhadap suatu produk, sebaliknya perasaan tidak puas akan menyebabkan loyalitas konsumen frustrasi dan berhenti membeli serta mengonsumsi kedelai atau olahan kedelai tersebut. Pemahaman tentang pengukuran tingkat kepuasan konsumenn terhadap keputusan pembelian kedelai dapat dilihat melalui atribut produk yang dapat memberikan gambaran jelas produk yang dibeli (Sari *et al.*, 2020).

Tingkat kepuasan konsumen biasanya terdapat atribut produk karena atribut produk dan kepuasan konsumen merupakan bagian yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pelaku usaha. Konsumen yang puas dan mempunyai kepercayaan yang tinggi pada sebuah produk akan cenderung loyal pada produk tersebut (Rahmandika *et al.*, 2020). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen diukur melalui atribut kedelai. Konsumen memilih atribut kualitas, harga, ketersediaan produk, dan lokasi toko. Atribut tersebut yang digunakan dalam pengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian kedelai di Toko Irfan Jaya, Kabupaten Pekalongan. Atribut produk pada dasarnya merupakan keunggulan produk yang dimiliki oleh produk dan yang merupakan pembeda antara produk sejenis yang ditawarkan oleh suatu pelaku usaha dengan produk sejenis yang ditawarkan oleh pelaku usaha lain, sama halnya dalam pembelian kedelai seperti kualitas kedelai yang meliputi rasa, tekstur, dan juga kesegaran kedelai yang dijual di Toko Irfan Jaya. Harga juga merupakan atribut penting dalam membeli kedelai, pastinya konsumen akan membandingkan harga yang dijual oleh pelaku usaha lainnya. Ketersediaan produk

menjadi atribut produk kedelai juga karena jika suatu pelaku usaha tidak menyediakan produk yang banyak diminati konsumen akan mengurangi loyalitas konsumen dan lokasi toko juga menjadi komponen penting dalam kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen menjadi indikator utama dalam menentukan keberhasilan suatu usaha, karena pelanggan yang puas akan cenderung menjadi pelanggan setia dan memberikan rekomendasi positif. Penting untuk melakukan analisis kepuasan konsumen yang dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai persepsi pelanggan terhadap produk kedelai yang dijual seperti atribut produk yang berupa kualitas (rasa, tekstur, kesegaran) kedelai, harga kedelai, ketersediaan produk, dan juga lokasi toko. Tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kepuasan (kinerja) diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk memetakan hubungan antara pentingnya suatu atribut produk atau layanan bagi konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap atribut tersebut (Nudin *et al.*, 2022).

1.2. Tujuan

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen kedelai di pelaku usaha kedelai Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan.

2. Memetakan hubungan antara kepentingan suatu atribut produk dan kinerja yang diberikan bagi konsumen di pelaku usaha kedelai Kecamatan Wiradesa, Kabupaten Pekalongan.

1.3. Manfaat

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan yaitu:

1. Manfaat bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu mengubah pengetahuan peneliti, mengimplementasikan ilmu yang didapatkan selama masa kuliah.
2. Manfaat bagi konsumen, penelitian ini diharapkan dapat menyampaikan keinginan konsumen terhadap produk kedelai yang dijual oleh pelaku usaha kedelai terutama di Toko Irfan Jaya.
3. Manfaat bagi pelaku usaha, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi terkait kedelai yang dijual sehingga dapat meningkatkan Tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian kedelai.
4. Manfaat bagi pihak lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi penelitian selanjutnya.