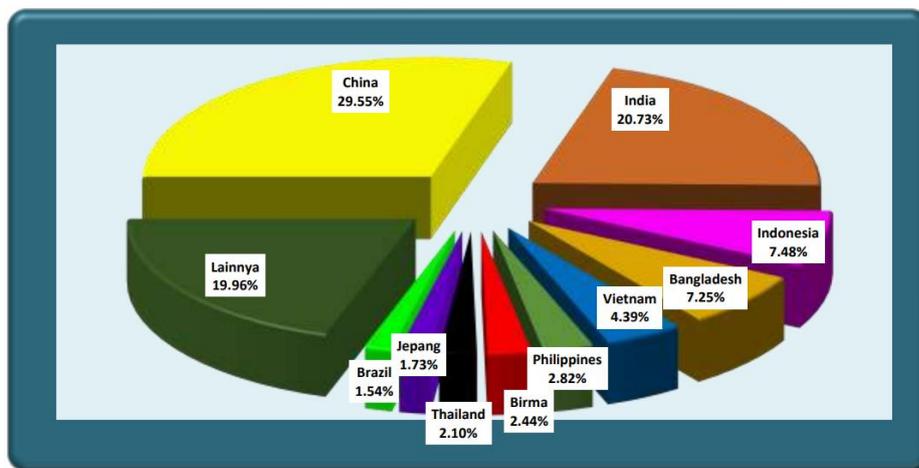


## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Beras adalah salah satu komoditas penting bagi Indonesia, hal ini disebabkan hampir seluruh masyarakat Indonesia mengkonsumsi beras sebagai makanan pokoknya. Indonesia menempati urutan ketiga dalam konsumsi domestik beras di dunia mengingat lebih dari 90 persen penduduk Indonesia mengkonsumsi beras sebagai bahan pangan pokoknya yakni mencapai 36,52 juta ton atau (7,48%) dari total konsumsi domestik beras dunia. Untuk Data Konsumsi Beras bisa dilihat pada Gambar 1.



Sumber: Kementerian Pertanian Indonesia, 2021

Gambar 1. Negara dengan Konsumsi Domestik Beras Terbesar di Dunia, 2016-2020

Berdasarkan data Kementerian Pertanian tahun 2021, besaran konsumsi beras tertinggi di dunia pada kurun waktu 2016-2020 didominasi oleh negara-negara di Asia dengan jumlah penduduk yang relatif besar di mana bahan pangan pokoknya adalah beras. Cina merupakan negara dengan total konsumsi domestik beras terbesar di dunia. Pada periode tahun 2016-2020 rata-rata konsumsi domestik beras di Cina mencapai 144,28 juta ton per tahun (29,55%) dari total konsumsi domestik beras dunia. Disusul India dengan rata-rata konsumsi domestik sebesar 101,23 juta ton (20,73%) dari total konsumsi domestik di dunia.

Dengan urutan ketiga konsumsi beras terbesar, Indonesia memberikan peluang besar bagi perdagangan beras. Perkembangan perdagangan beras ditandai dengan bermunculannya produsen beras dengan berbagai merek dan kualitas seperti beras dengan merek “Pandan Wangi” dengan kualitas nomor satu, yang memiliki ciri

khusus dengan warna putih susu di ujungnya, memiliki aroma wangi pandan dan pulen.

Konsumsi beras dalam negeri sebesar 20,65 juta ton pada tahun 2019. Konsumsi beras rumah tangga di Jawa Barat tertinggi di Indonesia sebesar 3,85 juta ton atau sekitar 18,64 persen dari total konsumsi beras. Produksi beras Kota Tasikmalaya untuk konsumsi pangan penduduk pada tahun 2019 mencapai 21,280,69 ribu ton, karena ditahun 2020 adanya pandemi produksi beras mengalami penurunan angka 251,30 ton, kemudian pada tahun 2021 produksi beras meningkat dengan jumlah 28,364,81 ribu ton. Data konsumsi beras penduduk Kota Tasikmalaya bisa dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Konsumsi Beras Penduduk Kota Tasikmalaya (Ton) 2021**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Orang)	Beras (Ton)
1	Cihideung	73,368	7,265
2	Cipedes	82,619	8,181
3	Tawang	63,887	6,326
4	Indhiang	57,608	5,704
5	Kawalu	97,852	9,689
6	Cibeureum	68,556	6,788
7	Tamansari	76,696	7,594
<b>8</b>	<b>Mangkubumi</b>	<b>97,428</b>	<b>9,647</b>
9	Bungursari	59,178	5,860
10	Purbaratu	45,562	4,512
<b>TOTAL</b>		<b>722,754</b>	<b>71,567</b>

Sumber: BPS Kota Tasikmalaya, 2021

Pada Tabel 1, dapat dilihat data konsumsi beras pada penduduk Kota Tasikmalaya menurut (BPS) Tasikmalaya. Pada urutan pertama konsumsi beras di Kota Tasikmalaya ditempati oleh Kecamatan Kawalu dengan jumlah penduduk 97,852 orang dan konsumsi beras sebesar 9,689 ton per minggu. Kemudian Kecamatan Mangkubumi berada pada urutan kedua, daerah dengan jumlah penduduk 97,428 orang dan konsumsi beras sebesar 9,647 ton per minggu, sementara itu Kecamatan Purbaratu menjadi daerah dengan konsumsi beras paling sedikit, itu selaras dengan jumlah penduduknya yang sedikit.

Dengan banyaknya pusat niaga atau pasar swalayan (supermarket) yang berada dalam satu kecamatan, tentu saja akan menimbulkan persaingan yang ketat

untuk menarik pengunjung dan pembeli. Selain itu, persaingan juga datang dari sejumlah pedagang kecil yang hadir di pasar tradisional dan toko-toko yang tersebar di wilayah tersebut. Toko Sukajaya adalah salah satu toko paling terkenal di daerah Kecamatan Sukabumi. Dalam operasionalnya sehari-hari Toko Sukajaya sebagai pusat perbelanjaan menawarkan berbagai macam produk dari berbagai jenis, merek dan ukuran dengan harga berbeda. Kecamatan Mangkubumi, Kota Tasikmalaya menjadi salah satu lokasi strategis untuk berjualan sembako. Hal tersebut karena Kecamatan Mangkubumi memiliki jumlah penduduk yang sangat tinggi yaitu 97,428 orang. Kemudian memiliki konsumsi beras yang cukup tinggi yaitu 9,647 ton.

Usaha Toko Sukajaya yang bertempat di Jl. Karangnunggal, Kelurahan Sambongjaya, Kecamatan Mangkubumi, Kota Tasikmalaya. Usaha tersebut begitu merasakan persaingan ketat dengan usaha serupa lainnya seperti pasar padayungan. Di sajikan data toko/warung kelontong di Kecamatan Mangkubumi pada Tabel 2 yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Data Toko/Kios Di Kecamatan Mangkubumi (2020)

No	Kelurahan	Toko/Warung Kelontong
1	Karikil	45
2	Cigantang	35
<b>3</b>	<b>Sambongjaya</b>	<b>97</b>
4	Sambongpari	31
5	Linggajaya	470
6	Mangkubumi	87
7	Cipari	21
8	Cipawitra	45
	<b>Total</b>	<b>831</b>

Sumber: BPS Kota Tasikmalaya 2020

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa data toko atau warung kelontong yang ada di Kecamatan Mangkubumi dengan angka tertinggi dimiliki oleh Kelurahan Linggajaya yaitu 470 toko sedangkan angka terendah dimiliki Cipari yaitu 21 toko, sementara Kelurahan Sambongjaya itu sendiri memiliki 97 toko yang berarti urutan ke dua tertinggi. Hal tersebut menuntut pemilik Toko Sukajaya menyusun strategi agar mampu bersaing dan unggul dibandingkan pesaing lainnya. Dengan semakin ketatnya persaingan yang ada, maka sangat penting bagi perusahaan untuk

memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi untuk meningkatkan kepuasan konsumen setelah bertransaksi di Toko Sukajaya, semua ini dilakukan untuk menjamin kepuasan konsumen.

Konsumen yang berbelanja beras di Toko Sukajaya memiliki kriteria yang berbeda-beda dalam menentukan beras yang dibeli untuk memenuhi kebutuhan konsumsinya. Sebelum membeli beras, konsumen mempertimbangkan beberapa sifat beras dan mencari beras yang layak untuk dikonsumsi. Beberapa konsumen Toko Sukajaya mengutamakan kualitas produk. Berkat perbedaan kualitas dan harga, masyarakat dapat memilih kualitas dan kuantitas beras yang mereka inginkan. Konsumen menginginkan beras sesuai dengan kriterianya. Saat membeli beras, konsumen selalu memperhatikan sifat-sifat beras tersebut.

Konsumen sering menggunakan harga sebagai indikator nilai antara manfaat yang dirasakan dan harga barang atau jasa. Indikator harga antara lain harga terjangkau, jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tidak sesuai dengan kegunaan produk, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan daya saing harga, maka kepuasan konsumen dapat menurun dan sebaliknya ketika nilai yang dirasakan konsumen lebih tinggi itu menciptakan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen sangat erat kaitannya dengan operasional perusahaan dan perkembangannya. Kualitas sangat erat kaitannya dengan kepuasan konsumen, kualitas pelayanan yang baik merupakan milik perusahaan yang berpengaruh terhadap perusahaan begitu pula sebaliknya disini perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan setinggi mungkin agar konsumennya merasa puas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen biasanya terdiri dari harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

Tiga kriteria tersebut merupakan atribut suatu keberhasilan kepuasan konsumen karena itu kriteria tersebut sangatlah penting bagi konsumen yang merasa puas dan mendapatkan layanan yang memuaskan akan merekomendasikan kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal baik tentang produk maupun tempat perusahaan. Berdasarkan permasalahan yang sudah dipaparkan, penulis

tertarik melakukan penelitian lebih dalam mengenai “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Beras”.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan konsumen beras terhadap tingkat kesesuaian harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen beras di Toko Sukajaya?
3. Apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun secara parsial?

### **1.3 Tujuan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka di susun tujuan masalah yang akan dicapai sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kesesuaian harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen beras.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada konsumen beras Toko Sukajaya.
3. Menganalisis pengaruh secara simultan maupun secara parsial dari harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen beras.

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian yang ingin dicapai dengan penelitian ini adalah:

1. Bagi Pimpinan Perusahaan, dapat memberikan pengetahuan dan bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan pangsa pasar berdasarkan perilaku konsumen.
2. Bagi Penulis, penelitian yang di dapat memberikan informasi dan wawasan baru mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap beras dan penelitian ini digunakan sebagai prasyarat untuk Sarjana Pertanian Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
3. Peneliti Lain, sebagai bahan masukan bagi lembaga penelitian, universitas dan peneliti lainnya.