

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perilaku konsumen senantiasa berubah-ubah sesuai dengan tuntutan kebutuhan mereka yang semakin berkembang. Tingkat kebutuhan yang semakin berkembang menyebabkan masyarakat semakin membutuhkan pola makan yang semakin praktis, salah satu makanan praktis yang banyak dikonsumsi oleh masyarakat adalah roti. Hal tersebut dikarenakan roti merupakan jenis makanan yang siap untuk dimakan serta mudah dalam penyajiannya (Panjaitan, 2007). Roti ialah produk makanan yang terbuat dari tepung terigu melalui proses fermentasi dengan menggunakan ragi kemudian dipanggang (Mudjajanto dan Yulianti, 2004).

Masyarakat biasanya mengkonsumsi roti sebagai menu sarapan atau sebagai pengganti nasi. Kini roti juga telah mengalami perkembangan seperti dengan adanya penambahan bahan lain yang dapat menambah varian rasa dan aroma. Menurut Marshall (2006), roti merupakan kelompok makanan berkarbohidrat yang sebaiknya dikonsumsi sekitar setengah dari pola makan. Roti seperti halnya pasta, kentang, nasi dan sereal lainya, merupakan makanan sumber tenaga terbaik.

Konsumsi roti masyarakat Kota jambi dapat diketahui dari data Badan Pusat Statistik yang menunjukkan bahwa jumlah rata-rata konsumsi roti di Kota Jambi dari tahun 2018-2022 mengalami kondisi yang fluktuatif. Data konsumsi roti dapat di lihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Jumlah Rata-rata Konsumsi Roti Perminggu di Kota Jambi Pada Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah	Satuan
2018	1,084	Pcs
2019	1,384	Pcs
2020	1,200	Pcs
2021	1,044	Pcs
2022	1,204	Pcs

Sumber: Badan Pusat Statistik (2023).

Data yang diperoleh Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi mengenai rata-rata konsumsi roti pada masyarakat pada **Tabel 1** mengalami kondisi yang fluktuatif. Kondisi ini dipengaruhi oleh situasi masyarakat yang sedang dilanda

pandemi Covid-19. Dimana pada kondisi ini kegiatan masyarakat diluar ruangan terbatas yang membuat konsumsi roti menurun.

Semakin berjalannya waktu, persaingan antara perusahaan kecil sampai perusahaan besar terus meningkat. Banyak pengusaha kuliner baik dari pengusaha catering, restoran, maupun roti sangat bersaing ketat. Peluang bisnis makanan atau kuliner sekarang ini sangat menjanjikan dimana kebutuhan pangan merupakan kebutuhan dasar manusia. Perubahan gaya hidup dan pertumbuhan pesat gerai ritel modern yang banyak menyediakan makanan siap saji ikut mendorong pertumbuhan konsumsi roti.

Anugrah Bakery memproduksi roti manis dengan berbagai macam rasa. Terdapat 6 varian rasa yang digunakan untuk menambah minat konsumen dalam memilih roti untuk dikonsumsi yaitu, coklat, kelapa, stroberi, mesis, nanas, dan bluberi. Roti-roti yang produksi ini dijual dengan harga Rp 2.000. Untuk produksi perhari dari Anugrah Bakery mencapai kurang lebih 13.000 roti. Berikut jumlah produksi roti Anugrah Bakery dari tahun 2019-2021 yang dapat di lihat pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Jumlah Produksi Anugrah Bakery Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah	Satuan
2019	4.056.347	Pcs
2020	3.568.481	Pcs
2021	3.749.537	Pcs

Sumber: Data Jumlah Produksi Roti Anugrah Bakery (2021)

Pada **Tabel 2** menunjukkan jumlah produksi roti yang dihasilkan oleh Anugrah Bakery dari tahun 2019 hingga tahun 2021. Dari data dapat diketahui produksi yang dihasilkan mengalami penurunan pada tahun 2020 dan meningkat lagi pada tahun selanjutnya. Peningkatan tersebut tidak dapat melewati tahun 2019.

Jumlah produksi roti Anugrah Bakery yang fluktuatif tidak pada semua varian rasa. Hal ini dapat dilihat pada **Tabel 3** tentang jumlah produksi tiap varian roti dari tahun 2019 sampai tahun 2021. Pada **Tabel 3** menunjukkan bahwa untuk varian rasa coklat dan mesis pada tiap tahunnya mengalami peningkatan. Sedangkan pada varian rasa bluberi, kelapa, dan nanas jumlah produksinya mengalami kondisi fluktuatif pada tiap tahunnya. Sedangkan pada varian rasa stroberi produksinya mengalami penurunan pada tiap tahunnya. Hal ini menjadi pertanyaan mengapa roti yang diproduksi hanya roti dengan varian rasa stroberi

yang mengalami penurunan. Dengan begitu perlu dilakukan analisis terhadap roti dengan varian rasa stroberi. Salah satunya adalah analisis kepuasan konsumen terhadap roti Anugrah Bakery dengan varian rasa stroberi.

Tabel 3. Jumlah Produksi Roti Anugrah Bakery Setiap Varian Rasa Pada Tahun 2019-2021

Tahun	Coklat	Mesis	Bluberi	Kelapa	Nanas	Stroberi
2019	1.023.121	861.056	545.150	530.018	621.784	375.218
2020	1.023.327	861.442	411.654	448.267	583.259	340.532
2021	1.025.782	864.837	418.898	503.513	598.793	337.714

Sumber : Anugrah Bakery (2021)

Pada umumnya setiap usaha yang didirikan berorientasi untuk mencari keuntungan. Dengan tujuan tersebut, maka setiap usaha berusaha untuk memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen berfokus pada persepsi konsumen mengenai kinerja produk atau layanan dalam kaitannya dengan harapan mereka (Schiffman dan Wisenblit, 2015). Kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan tingkat kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Roti Anugrah Bakery Varian Rasa Stroberi di Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Anugrah Bakery adalah salah satu usaha yang memproduksi roti untuk Kota Jambi. Anugrah Bakery. Anugrah Bakery berada di Jl. Lingkar Selatan, Kenali Asam Bawah, Kecamatan Kota Baru, Kota Jambi, Jambi. Jumlah produksi roti yang dihasilkan oleh Anugrah Bakery berkisar 13.000 potong roti perharinya. Roti yang dijual tidak setiap saat laku terjual. Apabila ada roti yang tidak terjual akan ditarik kembali dan ditiptkan ke warung lainnya. Penitipan kembali ini tentu melihat kondisi roti tersebut terkhususnya pada masa kadaluwarsanya. Masa kadaluwarsa roti anugrah berlaku selama 3 bulan.

Penurunan jumlah produksi roti dengan varian rasa stroberi yang dapat dilihat pada tabel 3 menunjukkan ada hal yang harus dicari tahu penyebabnya. Karena penurunan jumlah produksi juga berpengaruh terhadap jumlah produksi total roti dengan 6 varian rasa yang dimiliki oleh Anugrah Bakery. Untuk mengetahui penyebab terjadinya penurunan jumlah produksi roti dengan varian rasa

stroberi dapat dicari tahu dengan mengetahui melalui pendapat dari konsumen produk roti.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui atribut kualitas produk (rasa, aroma, warna, tekstur) dan harga. Maka dilakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui atribut-atribut dari roti yang masih dianggap kurang memuaskan oleh konsumen. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan mengambil 30 responden. Dari hasil penelitian pendahuluan tersebut atribut-atribut yang tidak memuaskan bagi konsumen adalah rasa, tekstur dan harga dengan alasan bahwa konsumen kurang puas terhadap 3 atribut. Pada atribut rasa terdapat 9 responden yang tidak puas terhadap rasa roti dengan alasan konsumen menyatakan bahwa rasa dari roti varian rasa stroberi tidak konsisten yang dimana terkadang rasa yang dihasilkan yaitu kemanisan dan terkadang rasa asam yang sedikit kuat. Atribut tekstur terdapat 10 responden yang tidak puas terhadap tekstur roti, hal ini dinyatakan konsumen dengan alasan tekstur roti dengan varian rasa stroberi yang terkadang masih agak keras. Pada atribut harga terdapat 11 responden yang tidak puas dengan harga yang dipasarkan oleh Anugrah Bakery. Mengenai harga alasan yang diberikan oleh konsumen adalah isian stroberi pada roti tidak konsisten.

Dari penelitian pendahuluan, terdapat dua variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk roti Anugrah Bakery yaitu variabel kualitas produk yang terdiri dari beberapa atribut yaitu warna, aroma, tekstur, rasa. Dan variabel kedua adalah harga terdiri dari satu atribut yaitu harga roti.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa saja yang dianggap penting bagi konsumen roti Anugrah Bakery?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk roti Anugrah Bakery?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan di atas maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui atribut-atribut produk yang dianggap penting bagi konsumen roti Anugrah Bakery.

2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk roti Anugrah Bakery.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, dan wawasan peneliti serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Jambi.
2. Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang kepuasan konsumen terhadap produk roti Anugrah Bakery, yang dapat dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah pemasaran roti yang sesuai dengan selera konsumen.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.