BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertanian merupakan sektor vital dalam kehidupan manusia. Sektor pertanian memiliki peranan penting dalam pembangunan berkelanjutan, khususnya di Indonesia. Indonesia telah dikenal sebagai negara agraris yang identik dengan sektor pertanian. Sektor pertanian terdiri dari lima subsektor, diantaranya tanaman pangan, kehutanan, perkebunan, perikanan, dan peternakan. Sektor pertanian yang memegang peranan penting yaitu peternakan. Peternakan merupakan salah satu subsektor pertanian yang memiliki kekuatan dalam memenuhi kebutuhan dalam negeri. Sektor peternakan di Indonesia juga memiliki potensi besar sekaligus prospek yang cerah untuk dikembangkan. Perkembangan sektor peternakan di Jawa Timur diantaranya peternakan unggas dan ruminansia. Komoditas peternakan sapi perah merupakan salah satu komoditas dari ruminansia yang menjanjikan karena mampu menjaga ketahanan pangan dan memberikan peluang usaha. Kesadaran masyarakat mengenai hidup sehat menjadi peluang bagi pelaku usaha pengolahan susu karena pada dasarnya strategi pengembangan usaha sapi perah di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan produksi dan produktivitas susu sapi.

Provinsi Jawa Timur yang terkenal sebagai kota populasi sapi perah terbanyak yaitu Kabupaten Pasuruan. Menurut data Badan Pusat Statistik, (2024) jumlah produksi susu sapi di Jawa Timur sebesar 468.712.037,98 ton. Sentra penghasil susu sapi di Jawa Timur salah satunya adalah Kabupaten Pasuruan dengan total produksi susu sapi pada tahun 2023 sebesar 97.082.773,00 ton. Sentra penghasil susu sapi Kabupaten Pasuruan salah satunya Kecamatan Tuter dengan total produksi susu pada tahun 2024 sebesar 97.112,202 ton. Koperasi yang bergerak dalam pengembangan sapi perah di Pasuruan diantaranya Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan, KUTT Suka Makmur, KUD Dadi Jaya, KUD Sembada dan Koperasi Sehat Sempurna.

Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar berlokasi di Jl. Raya Wonosari Nongkojajar No.38, Pasarbaru, Wonosari, Kec. Tukur, Pasuruan, Jawa Timur 67165 merupakan salah satu Koperasi penyedia bahan baku susu segar yang nantinya akan didistribusikan ke IPS (Industri Pengolahan Susu). Koperasi Peternakan Sapi Perah (KPSP) Setia Kawan Nongkojajar menghasilkan susu segar sebanyak 93.000 - 95.000 liter dalam satu hari, yang mana 95% untuk IPS (Industri Pengolahan Susu) dan 5% dikelola sendiri untuk memproduksi susu segar dan susu pasteurisasi. Susu pasteurisasi merupakan susu yang mengalami proses pemasakan dengan mencampurkan bahan penunjang seperti gula, garam, pewarna dan perisa.

Produk yang ditawarkan Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar kepada pelanggan berupa susu pasteurisasi dengan berbagai varian rasa yaitu vanilla, melon, coklat, dan *strawberry*. Pengemasan susu pasteurisasi dikemas dalam botol berukuran 330 ml. Produk susu pasteurisasi sudah memiliki ijin halal dan BPOM. Susu pasteurisasi dikonsumsi oleh kalangan mulai dari umur 2 tahun keatas. Harga yang ditawarkan oleh Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar untuk produk susu pasteurisasi yaitu Rp. 8.000/botol. Harga ini cukup terjangkau bagi pelanggan Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar sehingga produk susu pasteurisasi sangat laku dibandingkan pesaing lainnya. Fasilitas yang di sediakan oleh Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar terdapat Kedai Susu yang berada di Nongkojajar dan Pandaan.

Data produksi produk susu pasteurisasi tahun 2024 di bulan Januari sebanyak 2.580 botol, bulan Februari sebanyak 2.524 botol, bulan Maret sebanyak 1.249 botol, bulan April sebanyak 2.590 botol, bulan Mei sebanyak 3.070 botol, bulan Juni sebanyak 3.225 botol, bulan Juli sebanyak 2.850 botol, bulan Agustus sebanyak 2.003 botol, bulan September sebanyak 2.905 botol, bulan Oktober sebanyak 2.685 botol, bulan November sebanyak 1.919 botol, bulan Desember sebanyak 2.700 botol. Data penjualan produk susu pasteurisasi tahun 2024 di bulan Januari sebanyak 2.548 botol, bulan Februari sebanyak 2.499 botol, bulan Maret sebanyak 1.229 botol, bulan April sebanyak 2.568 botol, bulan Mei sebanyak 3.041 botol, bulan Juni sebanyak 3.193 botol, bulan Juli sebanyak 2.820 botol, bulan Agustus sebanyak 1.982 botol, bulan September sebanyak 2.878 botol, bulan

Oktober sebanyak 2.657 botol, bulan November sebanyak 1.890 botol, bulan Desember sebanyak 2.675 botol. Penjualan susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan terbilang fluktuatif artinya dalam setiap bulan hasil penjualan tidak konstan dikarenakan semakin ketatnya persaingan yang terjadi. Produksi susu pasteurisasi masih belum stabil tergantung pada stok susu yang ada di kedai, hal tersebut tentu sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kemampuan suatu perusahaan atau industri dalam mengupayakan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono dan Diana (2022:121) kepuasan pelanggan adalah penilaian terhadap kemampuan produk atau jasa dalam memberikan tingkat pemenuhan kebutuhan konsumsi yang menyenangkan. Menurut Indrasari (2019:87-88) kepuasan pelanggan dipengaruhi beberapa faktor yaitu kualitas produk, harga, dan pelayanan. Menurut Daga (2017:36) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Suatu produk dikatakan berkualitas jika kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi.

Faktor selanjutnya yang memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan yaitu harga. Tinggi rendahnya harga sangat diperhatikan oleh pelanggan disamping kualitas produk yang dihasilkan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008:345) mendefinisikan harga adalah jumlah yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa. Harga adalah keseluruhan nilai yang ditukarkan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari kepemilikan terhadap sebuah produk atau jasa. Pelanggan mengharapkan produk yang diperolehnya sesuai dengan harga yang ditawarkan, oleh karena itu harga memiliki peran langsung yang berkaitan dengan pembentukan nilai pelanggan. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah pelayanan. Menurut Kotler dan Keller (2021:223) bila produk fisik tidak dapat dibedakan dengan mudah, kunci sukses yang kompetitif mungkin terletak pada layanan nilai tambah dan meningkatkan kualitasnya.

Permasalahan yang terjadi pada pemasaran susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan diantaranya pada kualitas susu pasteurisasi

yaitu umur simpan yang relatif singkat. Susu pasteurisasi hanya mampu bertahan satu hari di suhu ruang, kurang lebih lima hari jika disimpan di dalam lemari pendingin, dan bertahan kurang lebih satu minggu dalam keadaan beku. Masa simpan susu tentu mempengaruhi pemasaran dimana lingkup penjualan menjadi tidak luas. Pelanggan dari luar kota Pasuruan bisa membeli susu pasteurisasi namun harus dalam keadaan beku. Pelayanan yang ada di Kedai Susu Nongkojajar kurang cepat sehingga membuat antrian pelanggan menumpuk.

Berdasarkan permasalahan tersebut tentu harus segera dievaluasi. Komitmen Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar untuk terus melakukan perbaikan dan menjaga kualitas produk, sehingga perlu dilakukan analisis dan survei untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan riset secara langsung kepada pelanggan Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar, dengan menggunakan metode regresi linier berganda menggunakan SPSS. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan produk susu pasteurisasi, untuk selanjutnya dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk kemajuan Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan menjadi fokus penelitian, diantaranya:

1. Apakah variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar?
2. Apakah variabel kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat dirumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan menguji kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan pelanggan susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar.
2. Untuk menganalisis dan menguji kualitas produk, harga, dan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi Perusahaan, untuk mengetahui variabel – variabel mana yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan akan lebih mudah melakukan pengembangan produk.

2. Bagi Akademisi

Sebagai dasar referensi untuk penyusunan penelitian selanjutnya pada waktu yang akan datang, terutama untuk penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan produk susu pasteurisasi, serta sebagai referensi dalam proses pembelajaran.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah wawasan dan pengetahuan, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan produk susu pasteurisasi di Koperasi Peternakan Sapi Perah Setia Kawan Nongkojajar.