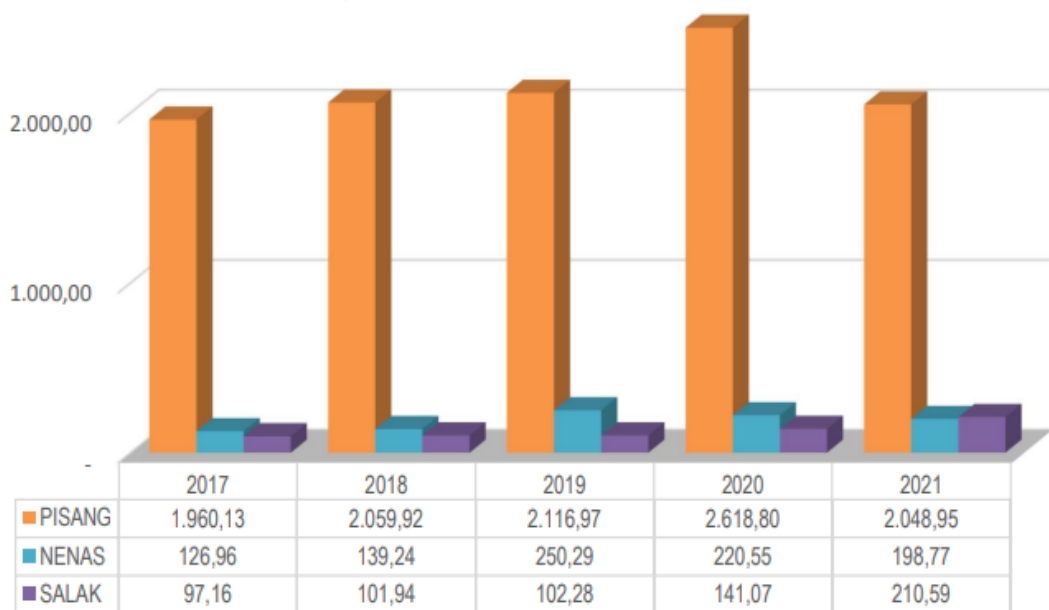


I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pertanian Indonesia memiliki beragam jenis tanaman dan setiap daerah memiliki komoditas unggulannya masing-masing. Hortikultura merupakan salah satu komoditas yang terdapat dalam sektor pertanian dan memiliki potensi besar untuk dikembangkan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Timur 2021, komoditas yang memiliki jumlah produksi yang cukup banyak di Jawa Timur adalah nanas, pisang, buah naga, dan salak. Dalam lima tahun terakhir, produksi pisang sangat mendominasi diantara 3 komoditas lainnya seperti yang terlihat pada Gambar 1.1 di bawah ini:



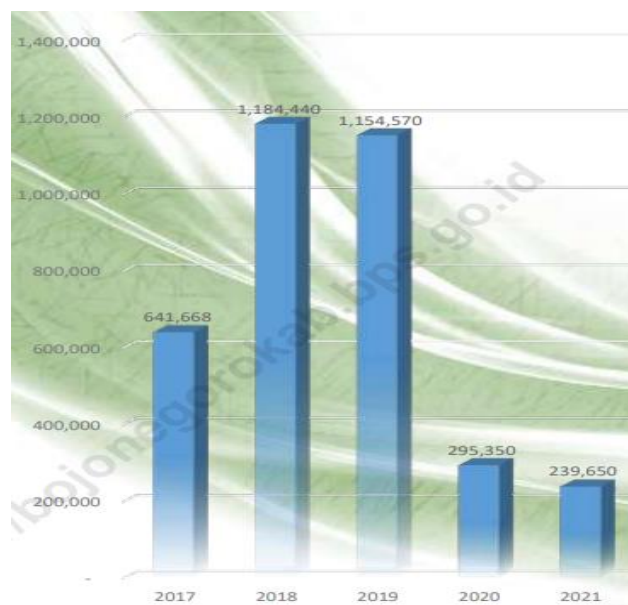
Gambar 1.1 Produksi (Ribuan Ton) Tanaman Pisang di Jawa Timur 2017-2021
Sumber: (BPS Jawa Timur, 2021)

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Jawa Timur 2021, Kabupaten Bojonegoro termasuk salah satu kabupaten dengan produksi pisang terbanyak seperti yang terlihat pada Lampiran 2. Pisang sendiri merupakan salah satu komoditas hortikultura yang mudah rusak dan memiliki umur simpan yang relatif

pendek. Salah satu upaya untuk mempertahankan mutu dan daya simpan pisang adalah dengan mengolahnya menjadi bentuk aneka olahan salah satunya ledre. Salah satunya agroindustri yang melakukan pengolahan pisang menjadi ledre di Bojonegoro, yaitu agroindustri Ledre Super Moro Tresno yang berada di Jl. Dr. Soetomo 150, Kecamatan Padangan, Kabupaten Bojonegoro.

Agroindustri sendiri merupakan sebuah kegiatan industri yang memanfaatkan hasil pertanian sebagai bahan baku. Agroindustri merupakan kelompok sektor manufaktur yang selama ini memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian nasional. Sepanjang triwulan III tahun 2020, sumbangsih agroindustri signifikan terhadap PDB sektor pengolahan nonmigas, yaitu mencapai 52,94% yang meliputi industri makanan dan minuman dengan sumbangsih mencapai 39,51%. Selanjutnya, diikuti industri pengolahan tembakau (4,8%), industri kertas dan barang dari kertas (4,22%), serta industri kayu, barang dari kayu, rotan dan furnitur (2,84%).

Berdasarkan survei pendahuluan agroindustri ledre, agroindustri Ledre Super Moro Tresno diketahui mengalami penurunan penjualan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bojonegoro 2023, terlihat bahwa jumlah wisatawan di Kabupaten Bojonegoro mengalami penurunan dalam 2 tahun terakhir (2020–2021) seperti yang terlihat pada Gambar 1.2. Seperti yang kita tau selama pandemi Covid-19 terdapat pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar atau yang biasa dikenal dengan PSBB yang mengakibatkan ditutupnya akses keluar-masuk antar daerah. Hal ini pun selain berdampak pada penurunan penjualan juga berdampak pada penurunan pendapatan oleh para pemilik usaha karena banyak kehilangan konsumen.



Gambar 1.2 Jumlah Wisatawan Bojonegoro 2017–2021

Di lain sisi agroindustri Ledre Super Moro Tresno juga bukanlah satu-satunya agroindustri yang melakukan pengolahan pisang menjadi ledre di Kecamatan Padangan, Kabupaten Bojonegoro. Berikut terdapat beberapa agroindustri yang melakukan pengolahan pada komoditas pisang menjadi ledre di Kabupaten Bojonegoro seperti yang dapat dilihat pada Lampiran 1.

Seiring dengan banyaknya agroindustri ledre yang berkembang maka sebuah agroindustri perlu memperhatikan konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumennya, karena kepuasan konsumen dapat mempengaruhi omset penjualan yang dihasilkan. Jika konsumen merasa puas akan suatu produk maka permintaan meningkat dan omset penjualan pun ikut naik, sebaliknya jika konsumen tidak merasa puas maka permintaan akan menurun begitu juga dengan omset penjualan (Yolanda, *et al.*, 2020).

Hal tersebut, membuat agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro membutuhkan informasi kepuasan konsumen untuk memperbaiki usahanya guna mencapai kepuasan konsumen. Hal ini karena konsumen yang puas akan dapat

menceritakan kepada konsumen lain tentang kelebihan produk yang mereka dapatkan, sehingga dapat menimbulkan citra baik di kalangan para konsumen dan dapat meningkatkan penjualan dan omsetnya kembali (Yolanda, *et al.*, 2020). Oleh karena itu, peneliti perlu menganalisis kepuasan konsumen untuk membantu agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro dalam mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan para konsumennya dan atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk dapat memuaskan konsumennya.

1.2 Rumusan Masalah

Pandemi Covid-19 memberikan dampak pada penurunan penjualan para agrondustri, tak terkecuali agroindustri Ledre Super Moro Tresno. Hal ini terlihat dari turunnya jumlah wisatawan di Kabupaten Bojonegoro dalam 2 tahun terakhir (2020–2021) seperti yang terlihat pada Tabel 1.1. Dimana selama pandemi Covid-19 berlangsung, terjadi pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar yang menyebabkan masyarakat tidak bisa leluasa bepergian yang tentunya berdampak pada ledre sebagai makanan khas oleh-oleh dari Bojonegoro juga mengalami penurunan konsumen.

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Bojonegoro 2017–2021

Tahun	Jumlah Wisatawan (Orang)
2017	641.668
2018	1.184.440
2019	1.154.570
2020	295.350
2021	239.650

Sumber: (BPS Kabupaten Bojonegoro, 2023)

Disamping itu, saat ini perkembangan agroindustri Ledre di Bojonegoro cukup banyak. Hal ini tentunya menimbulkan persaingan antar sesama agroindustri

ledre seperti yang terlihat pada Tabel 1.2 dimana agroindustri Ledre Super Moro Tresno bukanlah satu-satunya agroindustri ledre di kabupaten Bojonegoro.

Tabel 1.2 Daftar Agroindustri Ledre di Kabupaten Bojonegoro

No.	Nama Agroindustri	Alamat
1	Anyar Mas	Jl. Bengawan Solo 148 Padangan-Bojonegoro
2	Moro Tresno	Jl. Dr. Soetomo 150 Padangan-Bojonegoro
3	Ny. Seger	Jl. Kalangan 250 Padangan-Bojonegoro
4	Dua Pisang Raja	Jl. Padangan-Bojonegoro 231
5	Ny. Khusnul Machfoer	Jl. Raya Padangan-Ngawi 25, Bojonegoro
6	Ledre Super	Jl. Padangan-Bojonegoro 34
7	Dua Bidadari	Jl. Padangan-Bojonegoro 59
8	Ledre Ny. Alim Yuwono	Jl. Kartini 20, Padangan-Bojonegoro
9	Ny. Sabar	Jl. Diponegoro Gg. 3, Padangan-Bojonegoro

Berdasarkan kedua permasalahan tersebut sehingga agroindustri Ledre Super Moro Tresno perlu mengetahui kepuasan konsumen, karena konsumen yang puas akan dapat menceritakan kepada konsumen lain tentang kelebihan produk yang mereka dapatkan, sehingga dapat menimbulkan citra baik di kalangan para konsumen dan hal tersebut tentunya dapat digunakan oleh perusahaan untuk bertahan di antara persaingan sesama agroindustri ledre. Selain itu, agroindustri Ledre Super Moro Tresno juga dapat meningkatkan penjualannya, dimana sebelumnya agroindustri ini juga ikut terdampak pandemi Covid-19 sehingga penjualan mengalami penurunan. Berdasarkan uraian di atas, adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro?
2. Atribut-atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro
2. Untuk menganalisis atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen agroindustri Ledre Super Moro Tresno Bojonegoro

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi para pembaca baik para praktisi maupun akademisi mengenai penelitian tentang kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan Perusahaan sebagai masukan untuk peningkatan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana dan menambah pengetahuan khususnya mengenai kepuasan konsumen.