

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Konsumen

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah mutu produk dan pelayanannya, kegiatan, penjualan, pelayanan setelah penjualan dan nilai-nilai perusahaan. Menurut Kuswadi (2004), Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu :

1. Mutu produk atau jasa

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

2. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu.

3. Harga

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

4. Waktu Penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

5. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

B. Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen biasanya penuh arti dan berorientasi tujuan. Produk dan jasa diterima atau ditolak berdasarkan sejauh mana keduanya dipandang relevan dengan kebutuhan dan gaya hidup. Perilaku konsumen memiliki kepentingan khusus bagi orang dengan berbagai alasan, berhasrat mempengaruhi atau mengubah perilaku itu termasuk mereka yang kepentingan utamanya adalah pemasaran, pendidikan, dan perlindungan konsumen serta kebijakan umum (Engel, 1994).

Ada dua elemen penting dari arti perilaku konsumen yaitu proses pengambilan keputusan dan kegiatan fisik, yang semua ini melibatkan individu dalam menilai, mendapatkan, dan mempergunakan barang-barang dan jasa-ekonomis (Basu, 2000). Perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor lingkungan ekstern dan lingkungan intern, kedua faktor tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Faktor lingkungan ekstern

a. Kebudayaan

Kebudayaan adalah simbol dan fakta yang kompleks, yang diciptakan oleh manusia, diturunkan dari generasi ke generasi sebagai penentu dan pengatur perilaku manusia dalam masyarakat yang ada.

b. Kelas sosial

Menurut kelas sosial masyarakat dikelompokkan ke dalam 3 golongan yaitu :

1 Golongan atas

Golongan ini terdiri dari pengusaha-pengusaha kaya dan pengusaha menengah.

2 Golongan Menengah

Yang termasuk dalam golongan ini adalah karyawan instansi pemerintah dan pengusaha menengah.

3 Golongan Rendah

Yang termasuk dalam kelas ini antara lain buruh-buruh pabrik, pegawai rendah, tukang becak dan pedagang kecil.

c. Kelompok sosial dan referensi

1. Kelompok sosial

Kelompok sosial adalah kesatuan sosial yang menjadi tempat individu-individu berinteraksi satu sama lain karena adanya hubungan diantara mereka. Kelompok ini meliputi keluarga, teman, dan tetangga.

2. Kelompok referensi

Kelompok referensi merupakan kelompok sosial yang menjadi ukuran seseorang (bukan anggota kelompok tersebut) untuk membentuk kepribadian dan perilakunya. Kelompok ini meliputi organisasi profesi, kelompok pengajian, kelompok kerja dan lain-lain.

d. Keluarga

Keluarga merupakan individu yang membentuk keluarga baru, setiap anggota dalam keluarga dapat mempengaruhi suatu pengambilan keputusan.

2. Faktor lingkungan intern

a. Motivasi

Motivasi merupakan keadaan dalam diri seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

b. Pengamatan

Pengamatan merupakan suatu proses dengan mana konsumen (manusia) menyadari dan menginterpretasikan aspek lingkungannya.

c. Belajar

Belajar adalah perubahan-perubahan perilaku yang terjadi sebagai hasil akibat adanya pengalaman.

d. Kepribadian

Kepribadian merupakan organisasi dari faktor-faktor biologis, psikologis dan sosiologis yang mendasari perilaku individu.

e. Sikap

Secara definitif sikap berarti suatu keadaan jiwa (mental) dan keadaan pikir (neural) yang dipersiapkan untuk memberikan tanggapan terhadap suatu obyek, yang diorganisir melalui pengalaman serta

mempengaruhi secara langsung dan atau secara dinamis pada pelaku (Anonim, 2004).

C. Sumber Pangan Alternatif

Ketahanan pangan yang bergantung pada satu komoditi seperti beras, mengandung resiko bahwa ketahanan pangan rumah tangga dan nasional akan rapuh. Oleh karenanya, disamping perlu meningkatkan cadangan pangan masyarakat, kita juga perlu mencari dan mengembangkan sumber pangan karbohidrat protein non-beras yang banyak tersebar di setiap daerah. Hal ini penting, karena potensinya ada dan mudah pengembangannya (Suryana, 2003).

Diversifikasi pangan adalah usaha penganekaragaman usaha tani, baik secara horizontal maupun vertikal. Diversifikasi secara horizontal yang merupakan imbalan pengembangan antar berbagai komoditi dan wilayah, sedangkan diversifikasi secara vertikal diartikan pengembangan produksi setelah panen termasuk di dalamnya kegiatan-kegiatan pengolahan hasil dan limbah pertanian sebagai inti dari industrialisasi pertanian (Antara, 2001).

D. Beras Analog Rastelo⁺⁺

Beras tiruan (analog) merupakan salah satu bentuk diversifikasi makanan pokok yang diolah dari bahan baku berbasis karbohidrat dengan penambahan zat-zat tertentu untuk memperbaiki kualitas makanan pokok. Bahan baku dalam pembuatan beras tiruan dapat berasal dari Modified Cassava Flour (Mocaf), dan tepung beras. (Yuwono, 2013).

Rastelo⁺⁺ merupakan nama dari beras analog yang terbuat dari telo yang berasal dari Bahasa Jawa yang berarti Singkong. Beras analog Rastelo⁺⁺

merupakan beras analog yang terbuat dari singkong yang mengandung nilai tambah yaitu memiliki kandungan protein yang berasal dari kacang-kacangan yang digunakan. Kandungan protein dalam beras analog Rastelo⁺⁺ memiliki manfaat untuk memperbaiki sel-sel tubuh yang rusak serta dapat membantu dalam fungsi metabolisme tubuh. Adanya kandungan protein dalam beras diharapkan mampu mengurangi defisiensi protein bagi konsumen (Kanetro, 2015).

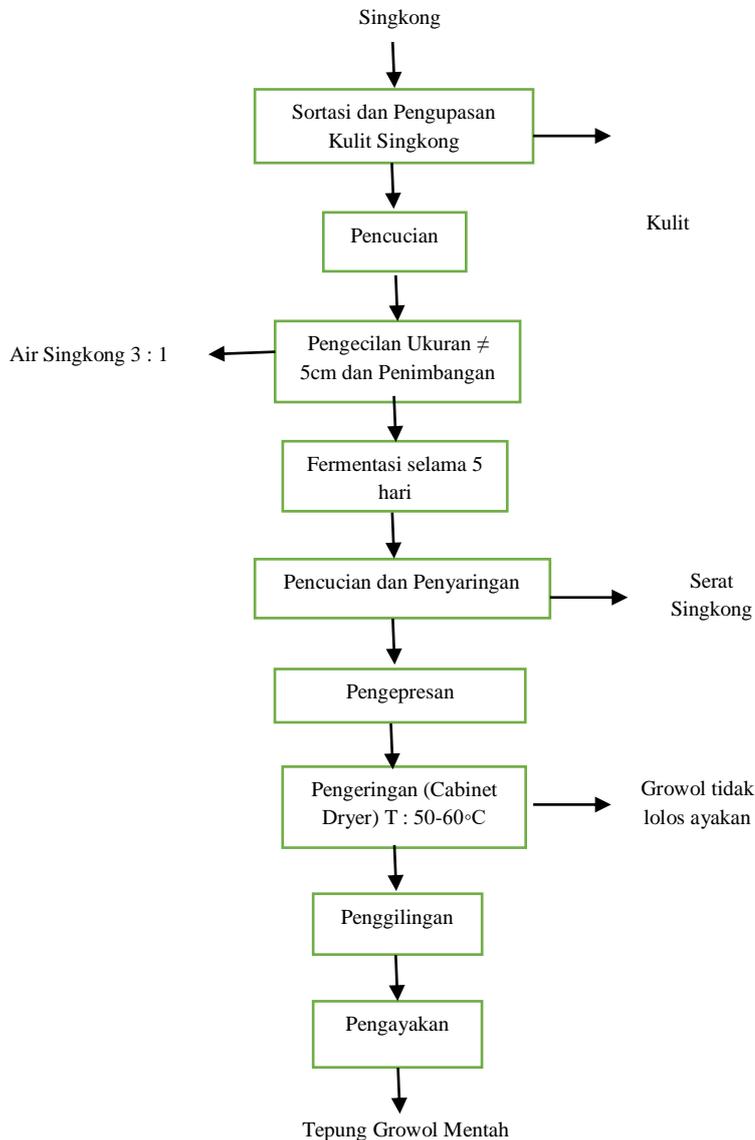
1. Pembuatan Produk Beras Analog Rastelo⁺⁺

1. Proses Pembuatan Tepung Growol Mentah

Proses pembuatan growol mentah diawali dengan sortasi bahan baku yaitu melakukan pemilihan singkong yang masih segar, dengan kondisi fisik yang masih utuh dan tidak cacat atau terpotong. Singkong selanjutnya dikupas. Pengupasan bertujuan untuk memisahkan daging singkong dengan kulit, baik kulit dalam maupun kulit luar. Singkong yang telah dikupas kemudian dicuci hingga 2-3 kali dengan air mengalir yang bertujuan untuk memisahkan bahan dari kotoran yang menempel pada daging singkong. Kotoran dapat berupa debu maupun tanah. Diagram alir proses pembuatan tepung growol mentah dapat disajikan pada Gambar 1.

Singkong yang telah bersih kemudian dipotong-potong dengan ukuran \pm 5 cm agar diperoleh ukuran yang seragam dan mempermudah proses perendaman. Singkong yang telah dipotong-potong kemudian direndam menggunakan air dengan perbandingan 1:3 (b/v) yaitu singkong sebanyak 1 kg direndam menggunakan air sebanyak 3 liter selama 5 hari. Selanjutnya dilakukan pemanenan yang meliputi proses pencucian, penyaringan dan pemerasan. Tahap

pencucian dilakukan menggunakan air mengalir yang bertujuan untuk menghilangkan bau dan mengurangi tingkat keasaman bahan.



Gambar 1. Diagram Alir Proses Pembuatan Tepung Growol Mentah

Proses penyaringan dilakukan menggunakan kain saring yang kemudian dilanjutkan dengan proses pemerasan. Proses pemerasan bertujuan untuk mengurangi air yang ada di dalam bahan dan diperoleh pati singkong. Proses pembuatan growol mentah selanjutnya di press menggunakan hydraulic press

untuk mengurangi kadar air dalam tepung growol dan mempercepat proses pengeringan. Proses selanjutnya yaitu pengeringan menggunakan cabinet dryer pada suhu 50-60° C selama 2,5-3 jam sampai diperoleh growol kering.

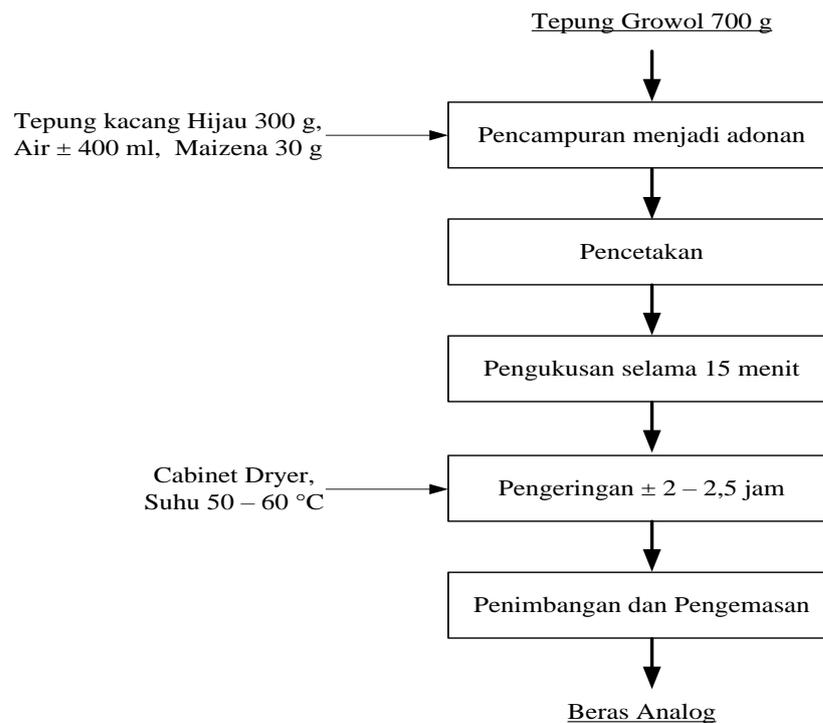
2) Proses Pembuatan Tepung Kacang Hijau

Kacang-kacangan yang digunakan dalam pembuatan beras analog Rastelo+ adalah kacang hijau. Cara pembuatan tepung kacang hijau meliputi: tahap sortasi, bertujuan untuk memisahkan kacang yang tidak utuh dan kotoran yang terikut. Tahap selanjutnya yaitu penggilingan, penggilingan bertujuan untuk mengubah ukuran kacang menjadi halus. Tahap terakhir yaitu pengayakan, yang bertujuan untuk mendapatkan ukuran tepung kacang yang halus dan seragam.

3) Proses Pembuatan Beras Analog Instan Rastelo++

Tahap pembuatan beras analog Rastelo+ dari growol mentah : kacang hijau adalah 70 : 30. Diagram alir proses pembuatan beras analog Rastelo+ disajikan pada Gambar 2. Adonan sebanyak 1000g terdiri dari tepung growol yang digunakan sebanyak 700 g dan tepung kacang hijau 300 g. Pati yang digunakan sebagai filler adalah maizena sebanyak 3% dari jumlah adonan. Dari 1000 g adonan menggunakan penambahan tepung maizena 30 g. Tujuan penambahan tepung maizena adalah untuk membentuk tekstur beras menjadi lebih kokoh dan tidak mudah rapuh. Adonan tersebut dicampur dalam satu wadah kemudian ditambah dengan air masak sebanyak 400 ml. Adonan dicampur sampai homogen, kemudian dimasukkan ke dalam mesin pencetak beras. Beras yang sudah tercetak selanjutnya dikukus selama 15 menit.

Pengukusan bertujuan untuk membuat beras menjadi setengah matang. Tahap selanjutnya yaitu pengeringan menggunakan cabinet dryer atau oven pada suhu 50-60°C selama 2,5-3 jam sampai beras menjadi kering. Pengeringan bisa menggunakan sinar matahari, akan tetapi waktu yang diperlukan semakin lama dibandingkan dengan menggunakan *cabinet dryer*.



Gambar 2 Diagram Alir Proses Pembuatan Beras Analog Rastelo⁺⁺

Kendala pengeringan menggunakan sinar matahari adalah pada saat musim penghujan waktu pengeringan juga akan semakin lama. Beras analog yang telah kering selanjutnya ditimbang dan dimasukkan ke dalam kemasan plastik yang sudah dibuat dan diberi label.

Dalam pembuatan beras analog harus diperhatikan pula aturan karakteristik yang menyerupai beras asli. Syarat mutu beras pada umumnya adalah bebas hama dan penyakit, bebas bau apek, asam atau bau asing, bebas dari

campuran dedak dan bekatul serta bebas dari bahan kimia yang membahayakan dan merugikan konsumen. Berdasarkan SNI 6128-2008 beras digolongkan menjadi lima kelas mutu yaitu I, II, III, IV dan V. Syarat mutu beras berdasarkan SNI dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Spesifikasi Persyaratan Mutu Beras

No	Komponen mutu	Satuan mutu	Mutu I	Mutu II	Mutu III	Mutu IV	Mutu V
1	Derajat sosoh (min)	%	100	100	95	95	85
2	Kadar air (maks)	%	14	14	14	14	15
3	Butir kepala (min)	%	95	89	78	73	60
4	Butir patah (maks)	%	5	10	20	25	35
5	Butir menir (maks)	%	0	1	2	2	5
6	Butir merah (maks)	%	0	1	2	3	3
7	Butir kuning/rusak (maks)	%	0	1	2	3	5
8	Butir mengapur (maks)	%	0	1	2	3	5
9	Benda asing (maks)	%	0	0,02	0,02	0,05	0,02
10	Butir gabah (maks)	(butir/100g)	0	1	1	2	3

Sumber : Anonim, 2008.

Singkong merupakan komoditas hasil pertanian tanaman pangan yang penting, menempati urutan kedua setelah beras Berdasarkan warnanya singkong dapat dibedakan menjadi varietas warna putih dan warna kuning. Sebagian besar penyusun singkong ialah karbohidrat 92,5% (db) dan air 62,5% (wb). Singkong dapat diolah menjadi tape, tiwul, gatot, gula cair (glukosa dan fruktosa), growol, tepung atau dapat dimakan setelah dikukus atau direbus (Husodo, 2004).

Growol merupakan makanan fermentasi tradisional yang terbuat dari singkong dan mempunyai rasa asam. Jenis makanan ini hanya dibuat di daerah Yogyakarta, khususnya Kulon progo dan daerah sekitarnya, yang digunakan sebagai pengganti nasi. Makanan ini tergolong makanan semi basah dengan kadar

air 35,52% (Maryanto, 2000). Salah satu produk olahan singkong yang dapat dijadikan sebagai bahan pangan sumber energi adalah Oyek. Oyek merupakan produk growol yang dikeringkan. Growol tersebut dihasilkan dari fermentasi tradisional singkong yang banyak diproduksi oleh masyarakat Kulonprogo, Yogyakarta (Sutanti, 2013).

Kacang hijau (*Vigna radiata* L.) merupakan tanaman kacang-kacangan ketiga yang banyak dibudidayakan setelah kedelai dan kacang tanah. Bila dilihat dari kesesuaian iklim dan kondisi lahan yang dimiliki, Indonesia termasuk salah satu negara yang memiliki kesempatan untuk melakukan ekspor kacang hijau (Purwono, 2008).

E. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Dalam teknik *Importance and Performance Analysis* (IPA), responden diminta menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan dianalisis di *importance and performance matrix*. Matrik ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik. Perbaikan kinerja bisa berdampak pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, matrik ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Kendati demikian, batas antara tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kepentingan rendah serta tingkat kinerja tinggi dan tingkat kinerja rendah relative arbitrary, tergantung konteks riset

bersangkutan, menurut Martilla dan James (1977) dalam Tjiptono dan Gregorius (2005).

Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA (Martinez, 2003 dalam Setiawan, 2005) yaitu : pertama menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa, kedua menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti. Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode (IPA):

1. Penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa,
2. Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner,
3. Menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan.
4. Membuat grafik IPA,
5. Melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing