

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Pertanian menjadi sumber kehidupan karena peran pertanian di akui sebagai sumber segala jenis produksi pangan (Dumasari,2020). Sebagai negara agraris, Indonesia memiliki potensi pertanian yang besar , termasuk komoditas pisang yang menjadi salah satu andalan ekspor. Pisang tidak hanya berkontribusi terhadap perekonomian nasional, tetapi juga mencerminkan kesesuaian lahan dan iklim yang mendukung produksi hortikultura. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, pisang merupakan salah satu komoditas buah yang memiliki peran penting dalam perekonomian nasional Indonesia, yang dikenal sebagai negara agraris (Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, 2014). Sektor pertanian, khususnya hortikultura, memberikan kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat. Dengan potensi pasar yang luas, pengembangan komoditas pisang diharapkan dapat meningkatkan ekspor dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah (Sari et al., 2020).

Pisang merupakan komoditas pertanian yang memiliki prospek tinggi untuk dikembangkan, terutama di Indonesia yang dikenal sebagai negara agraris. Dengan permintaan global yang terus meningkat dan potensi pasar yang luas, pisang diharapkan dapat menjadi salah satu andalan dalam meningkatkan ekspor dan mendukung pertumbuhan ekonomi (Kuntarsih, 2016).

Pisang merupakan komoditas pertanian nomor empat di dunia, dan Indonesia memegang peran penting dalam produksi global. Produktivitas global juga meningkat dengan rata-rata hasil 23 ton per hektar pada 2022, berkat penerapan sistem irigasi modern serta penggunaan pupuk dan pestisida sintetis yang lebih efektif (FAO, 2020). India menjadi produsen pisang terbesar dunia dengan 35 juta ton per tahun, disusul China (12 juta ton), serta Indonesia, Nigeria, dan Brasil. Menurut data dari Badan Pusat Statistik Pertanian (2019), produksi pisang di Indonesia sempat mengalami fluktuasi. Pada tahun 2015, produksi mencapai 7.299.266 ton, kemudian menurun menjadi 7.007.117 ton pada 2016 akibat serangan penyakit layu daun *Fusarium oxysporum*. Namun, produksi kembali meningkat menjadi 7.162.678 ton pada 2017, 7.264.379 ton pada 2018, dan 7.280.658 ton pada 2019. Tren kenaikan ini terus berlanjut, dengan produksi mencapai 8.741.147 ton pada 2021, 9.245.427 ton pada 2022, dan meningkat lagi menjadi 9.335.232 ton pada tahun 2023 (BPS, 2024). Peningkatan ini tidak lepas dari tingginya konsumsi pisang di dalam negeri yang terus mendorong permintaan, sehingga budidaya tanaman pisang semakin berkembang dari tahun ke tahun (Zebua, Rahayu, & Salcha, 2015).

Tabel 1 Produksi Sale pisang Menurut Kabupaten/ Kota

Kabupaten/Kota	2023	2024
Tasikmalaya	1.212.477,96	1.000.620,72
Banjar	20.561,00	22.828,00
Ciamis	709.666,00	724.559,00
Pangandaran	49.670,00	22.134,00

Sumber: BPS Produksi Buah- buahan 2025

Kota Banjar merupakan salah satu sentra industri sale pisang di Provinsi Jawa Barat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2023 dan 2024, produksi sale pisang di Kota Banjar mengalami peningkatan dari 20.561 kg pada

tahun 2023 menjadi 22.828 kg pada tahun 2024. Meskipun volumenya belum sebesar beberapa daerah lain seperti Tasikmalaya dan Ciamis, tren peningkatan ini menunjukkan potensi yang signifikan untuk terus dikembangkan. Salah satu pelaku utama dalam usaha produksi sale pisang di daerah ini adalah Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti, yang dikelola oleh Kelompok Wanita Tani sebagai bagian dari upaya pemberdayaan perempuan dan peningkatan nilai tambah hasil pertanian lokal.

KWT Mekar Mukti merupakan salah satu industri makanan ringan yang ada di Kota Banjar Jawa Barat. KWT Mekar Mukti sudah berdiri sejak tahun 2014, namun pada saat itu masih belum memiliki cakupan usaha yang besar dan masih berjualan dalam skala kecil. Letak usaha Mekar Mukti berada di Kota Banjar tepatnya di Desa Sukamukti, dimana Sukamukti sangat berpotensi untuk menjadi sentra penjualan keripik pisang karena letaknya yang cukup strategis untuk berwirausaha. Lebih lanjut dalam menghadapi perkembangan bisnis sale pisang yang cenderung lebih dinamis. Lokasi tempat produksi menjadi sale pisang menjadi faktor penting dalam memperoleh tenaga kerja, memperoleh fasilitas, serta mempermudah pemasaran. Pada kualitas pemasaran khususnya sale pisang terdapat beberapa yang perlu di perhatikan oleh produsen. Hal tersebut berupa kualitas pisang, ukuran, kualitas produk, kualitas pelayanan, dll.

Bangsal pasca panen merupakan fasilitas penting dalam proses pengolahan hasil pertanian, yang berfungsi untuk menjaga kualitas dan kesegaran produk setelah panen. Di dalam bangsal ini, berbagai kegiatan seperti penyortiran, pengeringan, dan pengemasan dilakukan untuk meminimalkan kerugian pasca

panen dan meningkatkan nilai jual produk. Penanganan yang tepat di bangsal pasca panen dapat berkontribusi signifikan terhadap keberhasilan sektor pertanian, terutama dalam meningkatkan daya saing produk di pasar (Kementerian Pertanian, 2024). Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti sendiri memiliki standar produk yang digunakan untuk mengatur mutu dan konsistensi hasil olahan. Standar produk ini bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar yang telah dibangun oleh kelompok wanita tani (KWT) tersebut. Dalam praktiknya, kualitas produk yang dihasilkan serta sistem pendistribusian yang dijalankan akan sangat mempengaruhi penetapan harga yang dilakukan oleh Bangsal Pasca Panen. Oleh karena itu, penerapan prinsip Kepuasan Pelanggan menjadi aspek krusial yang tidak bisa diabaikan, mengingat bahwa Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti memiliki letak yang strategis, yang memungkinkan penerapan strategi pelayanan konsumen secara optimal. Secara umum, wilayah produksi Bangsal Pasca Panen ini berada di Desa Sukamukti, khususnya di wilayah KWT Mekar Mukti I. Wilayah ini merupakan wilayah pedesaan agribisnis yang tengah berkembang, dengan potensi besar di sektor pengolahan hasil pertanian. Dukungan yang diberikan oleh pemerintah daerah, partisipasi aktif masyarakat, serta peran kelembagaan lokal yang dinamis, menjadi kekuatan tersendiri bagi pengembangan kegiatan pascapanen di desa ini.

Pemberian hibah bangsal pascapanen kepada KWT Mekar Mukti I oleh Kementerian Pertanian RI melalui Direktorat Jenderal Hortikultura pada anggaran tahun 2023 merupakan bentuk nyata dukungan pemerintah dalam meningkatkan nilai tambah produk hortikultura lokal. Fasilitasi ini mencakup pembangunan

bangunan fisik serta penyediaan peralatan pengolahan sale pisang, produk unggulan KWT tersebut. Peresmian bangsal yang berlangsung pada 21 Desember 2023 di Dusun Sukahurip, Desa Sukamukti, menandai komitmen pemerintah daerah dalam pengembangan ekonomi berbasis komunitas. Dalam sambutannya, Penjabat Wali Kota Banjar menekankan pentingnya kolaborasi lintas sektor serta pelatihan kemasan sebagai strategi untuk mendorong produk lokal masuk ke pasar modern. Intervensi ini secara strategis diarahkan untuk memperkuat kapasitas produksi dan daya saing kelompok tani perempuan di tingkat lokal.

KWT Mekar Mukti I sendiri merupakan kelompok wanita tani yang secara aktif bergerak di bidang pengolahan hasil pertanian, khususnya produk olahan pisang. Sebelum adanya hibah, kegiatan pengolahan dilakukan secara sederhana dengan peralatan terbatas. Dengan tersedianya bangsal dan peralatan pendukung, diharapkan terjadi peningkatan kualitas dan kuantitas produksi, sekaligus memperluas akses pasar. Terletak di Desa Sukamukti wilayah agribisnis yang tengah berkembang KWT ini mendapatkan dukungan aktif dari berbagai pihak, termasuk pemerintah desa, kecamatan, hingga aparat TNI melalui program ketahanan pangan desa. Hibah ini tidak hanya menjadi bentuk bantuan fisik, tetapi juga sebagai katalisator dalam proses transformasi ekonomi pedesaan yang berbasis pada kemandirian kelompok dan potensi lokal.

Produksi sale pisang merupakan salah satu bentuk usaha mikro berbasis potensi lokal yang mampu berkontribusi terhadap perekonomian masyarakat, khususnya di sektor agroindustri rumah tangga. Produk ini diolah dari bahan baku utama berupa pisang matang, seperti pisang ambon, pisang raja, dan pisang kepok,

yang diproses melalui serangkaian tahapan, yaitu pengupasan, pemotongan, pengeringan, penggorengan atau pemanggangan, hingga pengemasan. Keunggulan utama dari usaha ini terletak pada penerapan teknologi tepat guna, yakni pemanfaatan alat bantu hasil hibah bangsal produksi. Dengan adanya dukungan peralatan tersebut, proses pengeringan dan pengemasan dapat dilakukan secara lebih efisien dan higienis, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu produk dan daya saing di pasar lokal. Gambar berikut menunjukkan kemasan produk sale pisang di bangsal pascapanen KWT Mekar Mukti I.



Gambar 1 Sale Pisang Kemasan Kecil



Gambar 2 Sale Pisang Kemasan Besar

Sumber : Data Primer Diolah, 2025.

Sebagaimana ditunjukkan pada Gambar I, kemasan kecil dari produk sale pisang bermerek Tirto Manis dijual seharga Rp15.000, dan dirancang khusus untuk konsumsi pribadi. Desain kemasan yang menarik, praktis, dan mudah dibawa menjadikannya pilihan ideal untuk oleh-oleh maupun konsumsi harian masyarakat. Sementara itu, pada Gambar 2 terlihat kemasan besar seberat 3 kg yang dijual seharga Rp96.000. Varian ini dinilai lebih hemat dan efisien untuk kebutuhan dalam jumlah besar seperti acara keluarga, hajatan, ataupun untuk dijual kembali oleh pedagang eceran. Strategi diferensiasi kemasan ini mencerminkan upaya adaptasi KWT Mekar Mukti I terhadap segmentasi pasar serta pemahaman

terhadap perilaku konsumen.

Usaha pengolahan sale pisang oleh KWT Mekar Mukti I sendiri merupakan cerminan nyata dari model pemberdayaan ekonomi mikro berbasis komunitas perdesaan. Kegiatan ini telah menunjukkan hasil yang signifikan dengan omzet tahunan diperkirakan mencapai Rp30.000.000 hingga Rp40.000.000, dan pendapatan harian berkisar antara Rp100.000 hingga Rp110.000. Meskipun masih tergolong sebagai usaha mikro, keberadaan sistem produksi yang efisien serta konsistensi dalam menjaga kualitas produk memberikan potensi besar bagi usaha ini untuk dikembangkan lebih lanjut. Tidak hanya melalui ekspansi jaringan distribusi dan penguatan akses pasar, namun juga dengan strategi diversifikasi produk olahan yang dapat memperluas lini usaha serta meningkatkan nilai tambah dari hasil pertanian lokal.

Konsumen adalah pengukur yang tepat untuk keberhasilan bisnis. Konsumen memiliki kebebasan untuk memilih berbagai macam produk olahan yang tersedia di pasar. Konsumen sale pisang Kota Banjar sangat beragam dalam hal usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan faktor lainnya. Mereka dapat memilih berbagai macam produk di pasar, termasuk makanan cemilan seperti keripik. Karena persaingan yang ketat ini, penjual pisang berusaha untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar dengan memenuhi keinginan pelanggan (Kotler, 2000).

Karena pentingnya mengetahui kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, penulis tertarik untuk menyusun skripsi penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen Produk Sale pisang di Bangsal Pasca Panen KWT Mekar

Mukti I Dusun Sukahurip, Kecamatan Pataruman, Kota Banjar, Jawa Barat”.

## **2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana profile KWT Mekarmukti I yang memproduksi produk sale pisang?
2. Apa rekomendasi perbaikan atribut produk sale pisang Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I di Kota Banjar?
3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk sale pisang Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I di Kota Banjar?

## **3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui profil KWT Mekar Mukti I yang memproduksi produk sale pisang di Kota Banjar.
2. Untuk mengetahui atribut produk yang penting bagi konsumen produk sale pisang Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I di Kota Banjar
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan rekomendasi perbaikan atribut terhadap produk sale pisang Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I di Kota Banjar

## **4. Manfaat Penelitian**

1. Penulis penelitian ini diharapkan memperluas pengetahuan dan pemahaman mereka serta dapat digunakan untuk menerapkan pengetahuan yang mereka pelajari selama kuliah.
2. Produsen penelitian ini diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan dan sumber informasi untuk mencapai tujuan untuk meningkatkan pengembangan dan memperluas pangsa pasar

melalui penerapan kebijakan pemasaran yang tepat dan tepat.

3. Pembaca penelitian ini diharapkan memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang apa yang mereka ketahui
4. Untuk pemerintah dan lembaga terkait untuk memberikan wawasan tentang cara mendukung pertumbuhan usaha kecil dan menengah di industri makanan ringan.

#### **5. Pembatasan masalah dan Asumsi**

1. Lokasi penelitian bertempat di Bangsal Pasca Panen KWT Mekar Mukti I
2. Responden yang di ambil merupakan konsumen yang sedang membeli sale pisang di Bangsal Pasca panen KWT Mekar Mukti I
3. Faktor yang diteliti mencakup kualitas produk (rasa, tekstur, aroma, warna, merek, kemasan), harga (keterjangkauan dan kesesuaian dengan kualitas), serta kepuasan konsumen yang dianalisis menggunakan CSI dan IPA di lokasi penelitian.