

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang mempunyai keanekaragaman hayati yang cukup melimpah, dilihat dari ketersediaan sumber daya lahan yang luas dan kesuburan tanah, serta iklim yang cocok untuk kegiatan pertanian, sehingga Indonesia menjadi negara agraris. Salah satu komoditas tanaman yang ada di Indonesia adalah kakao yang hasil produksinya bisa digunakan sebagai produk coklat batang, bahan dasar kue dan minuman coklat (Sari, 2019).

Sektor pertanian merupakan salah satu sektor yang menjadi pusat perhatian dalam pembangunan nasional, khususnya yang berhubungan dengan pengelolaan dan pemanfaatan hasil strategis terutama yang menyangkut komoditas pangan. Pengelolaan dan pemanfaatan hasil produk pertanian ini diharapkan dapat dilakukan secara lebih terencana dengan pemanfaatan yang optimum serta dapat dinikmati oleh seluruh penduduk Indonesia (Isbah & Ilyan, 2016).

Kakao (*Theobroma cacao* L.) merupakan salah satu komoditas unggulan perkebunan yang peranannya penting bagi perekonomian masyarakat dan nasional, khususnya menyediakan lapangan kerja bagi masyarakat, sebagai sumber pendapatan dan devisa negara. Kakao berperan dalam mendorong pengembangan wilayah dan pengembangan agroindustri. Indonesia merupakan produsen kakao terbesar ke-5 di dunia, yang sebelumnya pernah menempati posisi ke-3 (Sukmadewi & Nikmah, 2023).

Perkebunan kakao di Indonesia pada umumnya merupakan perkebunan rakyat yang dikelola oleh petani kecil (*smallholders*). Pada tahun 2020,

perkebunan kakao yang dikelola oleh rakyat diperkirakan sebesar 1,49 juta hektar (98,92 persen), sedangkan yang diusahakan oleh perkebunan besar swasta sebesar 11,56 ribu hektar (0,77 persen), dan yang dikelola oleh perkebunan besar negara sebesar 4,81 ribu hektar (0,32 persen) (Ibnu, 2022).

Sulawesi Barat merupakan salah satu daerah penghasil kakao tertinggi di Indonesia. Biji kakao menjadi salah satu komoditas ekspor unggulan dari hasil pertanian dan salah satu komoditas penyumbang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada, Provinsi Sulawesi Barat. Salah satu penghasil kakao di Sulawesi Barat adalah Kabupaten Polewali Mandar berikut ini adalah luas lahan, produksi dan produktivitas kakao di Kabupaten Polewali Mandar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Luas Lahan, Produksi, dan Produktivitas Kakao Tahun 2017-2021.

No.	Tahun	Luas Lahan (Ha)	Produksi (Ton)	Produktivitas (Ton/Ha)
1	2017	632.00	410.88	0,65
2	2018	632.00	410.88	0,65
3	2019	635.00	412.88	0,65
4	2020	792.10	412.92	0,52
5	2021	793.10	412.92	0,52
<b>Total</b>		3.484.2	2.060.48	2,99
<b>Rata-rata</b>		696.84	412.096	0,59

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Polewali Mandar 2023.

Berdasarkan Tabel 1, bahwa luas lahan tanaman kakao di Kabupaten Polewali Mandar dari Tahun 2017 sampai 2021 mengalami kenaikan, namun dari segi produktivitas dari Tahun 2017-2021 mengalami penurunan yang signifikan. Hal ini menunjukkan potensi lahan biji kakao dalam pengembangan lahan yang

masih sangat terbuka dapat digunakan dalam menanam guna lebih efektif dalam produktivitas. Walaupun peningkatkan produktivitas mengalami penurunan tetapi tidak menghalangi untuk dapat dijadikan sebagai suatu peluang untuk melakukan inovasi dalam peningkatan nilai tambah pada biji kakao menjadi coklat batang.

Kakao (*Theobroma cacao* L.) dikenal sebagai komoditas yang mempunyai nilai ekonomi yang tinggi karena mempunyai manfaat yang sangat luas terutama pada industri makanan, minuman, dan lain sebagainya. Bagian tanaman kakao yang dianggap paling bernilai ekonomi adalah biji kakao (Wulandari dkk, 2019).

Nilai tambah merupakan pertambahan nilai suatu komoditas karena mengalami proses pengolahan, penyimpanan, pengangkutan. Menurut Hayami, nilai tambah adalah pertambahan nilai suatu komoditas karena adanya input fungsional yang diberlakukan pada komoditas yang bersangkutan. Input fungsional tersebut berupa proses pengubahan bentuk (*form utility*), pemindahan tempat (*place utility*), maupun proses penyimpanan (*time utility*). Nilai tambah menggambarkan imbalan bagi tenaga kerja, modal dan manajemen (Hamidah dkk, 2015).

UD. UIH merupakan usaha industri yang bergerak dibidang pengolahan biji kakao menjadi produk coklat batang. Industri coklat batang UD. UIH memiliki rasa yang khas yakni masih tetap mempertahankan orisinalitas rasa dari coklat. Sebagai salah satu industri coklat batang di Daerah Polewali Mandar, hal yang menjadi perhatian usaha ini adalah kepuasan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul karena membandingkan kinerja produk dengan keinginan yang diharapkan. Jika kinerja produk lebih rendah dengan yang diharapkan maka seorang pelanggan akan merasa

kecewa. Tetapi jika kinerja produk yang diberikan melebihi atau sama dengan yang diharapkan maka pelanggan tersebut akan timbul rasa kepuasan pada pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan merupakan langkah awal perusahaan dalam membangun hubungan baik dengan para pelanggannya (Azhari dkk, 2015).

Kondisi pasar yang berubah mengakibatkan banyak pelaku usaha dibidang coklat batang berbahan baku biji kakao. Hal tersebut mengakibatkan tingginya persaingan antar produsen coklat. Persaingan ini mengharuskan produsen untuk selalu berorientasi kepada kepentingan konsumen, yaitu produk coklat batang yang diinginkan konsumen. Seseorang menyukai produk, apabila produk tersebut memberikan kepuasan baik dalam hal keinginan maupun kebutuhan bagi konsumen (Zukryandry dkk, 2021).

Menurut Kusumowardhani (2020) Pengukuran kepuasan konsumen perlu dilakukan dengan alasan yaitu pertama, tingkat pesaing yang semakin meningkat. Kedua, semakin besar investasi yang dicurahkan oleh perusahaan untuk mengimplementasikan program kepuasan konsumen. Ketiga, harapan konsumen yang berubah dari waktu ke waktu. Oleh karena itu Cokelat Batang pada UD. UIH perlu melakukan analisis nilai tambah dan kepuasan konsumen sehingga mengetahui kepuasan konsumennya terhadap produk mereka dan sebagai masukan untuk perkembangan produk Cokelat batang UD. UIH kedepannya.

Selain produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ialah harga. Konsumen melihat produk makanan yang enak dengan harga terjangkau akan memiliki banyak peminat. Sebaliknya, apabila harga yang ditawarkan tidak sesuai

dengan produk, maka konsumen akan berpikir dua kali untuk membeli kembali produk tersebut (Atmaja & Adiwinata, 2017).

Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Sumantri, 2014)

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai nilai tambah, produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen coklat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pengolahan biji kakao menjadi coklat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar ?
2. Berapa jumlah produksi dan pendapatan coklat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar
3. Berapa nilai tambah pengolahan biji kakao menjadi produk coklat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar ?
4. Bagaimana pengaruh produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen coklat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan proses pengolahan biji kakao menjadi produk cokelat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar.
2. Mendeskripsikan jumlah produksi dan menganalisis pendapatan cokelat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar.
3. Menganalisis nilai tambah pengolahan biji kakao menjadi produk cokelat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar.
4. Menganalisis pengaruh produk, harga dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen cokelat batang pada UD. UIH, Kecamatan Mapilli, Kabupaten Polewali Mandar

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan Penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah pengetahuan serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pertanian Universitas Muslim Indonesia.
2. Bagi UD. UIH, hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan informasi dan pertimbangan dalam melakukan kegiatan usaha.