

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pangan merupakan bahan-bahan yang dapat dikonsumsi sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan tubuh yang memiliki dua bentuk yaitu padat dan cair. Pangan merupakan istilah sehari-hari yang digunakan untuk manusia, sedangkan untuk hewan disebut dengan pakan (Indriani, 2015). Setiap bahan makanan mempunyai susunan kimia yang berbeda-beda dan mengandung zat gizi yang bervariasi pula baik jenis maupun jumlahnya. Secara sadar maupun tidak sadar manusia mengonsumsi makanan untuk kelangsungan hidupnya. Tubuh manusia memerlukan zat gizi atau zat makanan, untuk memperoleh energi guna melakukan kegiatan fisik sehari-hari, untuk memelihara proses tubuh, dan untuk tumbuh dan berkembang khususnya yang masih dalam pertumbuhan (Suhardjo, 1992).

Pangan asal ternak (hewani) merupakan sumber protein yang mengandung asam amino esensial yang tidak dapat disuplai dari bahan lain, sehingga sangat berpengaruh terhadap status kesehatan dan peningkatan kecerdasan masyarakat. Susu merupakan salah satu bahan makanan asal hewan yang sangat penting bagi manusia karena kandungan gizinya yang tinggi. Susu segar yang dihasilkan dari sapi perah memiliki kandungan protein, lemak,

vitamin dan mineral dalam komposisi seimbang, sehingga sangat baik bagi tubuh.

Seiring berkembangnya waktu, pengetahuan masyarakat akan bahan makanan yang bergizi semakin meningkat diimbangi dengan kesadaran masyarakat akan bahan makanan yang bergizi. Kesadaran masyarakat menyebabkan kebutuhan masyarakat akan produk pangan yang bergizi untuk pemenuhan kebutuhan gizinya meningkat. Cara untuk mencukupi kebutuhan gizi tersebut dengan mengonsumsi pangan yang mengandung karbohidrat, protein, vitamin, mineral, dan air.

Susu merupakan salah satu bahan makanan yang menjadi pelengkap dalam pemenuhan kebutuhan gizi bagi tubuh manusia. Zat-zat yang terkandung dalam susu adalah energi, air, protein, lemak, karbohidrat, kalsium, fosfor, besi, dan niasin. Komposisi zat-zat gizi yang terkandung dalam susu dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kandungan zat gizi dalam 100 gram susu

Kandungan Gizi	Jumlah
Energi (kkal)	59,0
Air (g)	88,5
Protein (g)	3,2
Lemak (g)	3,5
Karbohidrat (g)	4,5
Kalsium (mg)	100,0
Phospor (mg)	90,0
Niasin (mg)	0,2
Besi (mg)	0,1

Sumber : Putra, 2013

Tabel 1 menjelaskan bahwa zat gizi yang terkandung dalam susu adalah energi, air, protein, lemak, karbohidrat, kalsium, fosfor, niasin, dan besi. Energi, kalsium, dan fosfor merupakan zat gizi mendominasi dalam susu. Zat gizi yang terkandung dalam susu tersebut sangat bermanfaat sebagai zat gizi makro yang dibutuhkan oleh tubuh. Zat gizi makro adalah zat gizi yang dibutuhkan manusia dalam jumlah yang besar.

Secara umum susu banyak mengandung zat gizi yang banyak, namun susu bukan merupakan bahan pengganti makan sehari-hari karena masih banyak bahan makanan lain yang kandungan protein, karbohidrat, dan lemaknya lebih tinggi. Kandungan susu yang paling dibutuhkan oleh tubuh adalah kalsium. Angka kecukupan kalsium rata-rata yang dianjurkan di Indonesia adalah 500- 800 mg per hari. Susu memang memiliki kandungan kalsium yang cukup banyak. Susu *full cream* mengandung kalsium sekitar 895 mg/ gr dan 1.300 mg/ gr pada susu bubuk (Putra, 2013).

Susu memiliki sifat yang mudah rusak oleh mikroorganisme atau senyawa pembusukan lain, maka perlu dilakukan pengolahan pada susu agar lebih tahan lama serta aman dikonsumsi dalam jangka waktu yang panjang. Seiring dengan perkembangan teknologi pada bidang pengolahan, susu dapat diolah sehingga lebih tahan lama tanpa mengurangi nilai gizi yang terkandung di dalamnya. Produk susu olahan yang telah mengalami perkembangan teknologi antara lain susu pasteurisasi, susu *ultra high temperature* (UHT), susu skim, susu kental, dan susu bubuk.

Susu mengandung banyak zat gizi. Selain kalsium, susu juga mengandung energi dan protein, yang digunakan dalam metabolisme tubuh untuk menjalani aktifitas sehari-hari. Komposisi kandungan energi dan protein dalam susu dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Daftar komposisi zat gizi (energi dan protein) dalam berbagai jenis susu

Jenis Susu	Energi (kcal)	Protein (gram)
Susu murni	488,00	25,60
Susu cair pabrik	122,00	6,40
Susu kental manis	1.333,90	32,55
Susu bubuk	5.090,00	246,00
Susu bubuk bayi	1.672,00	76,00

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2012

Berdasarkan Tabel 2 dijelaskan bahwa susu bubuk memiliki kandungan energi dan protein paling besar dibandingkan dengan jenis susu lainnya. Mengonsumsi susu bubuk setiap hari akan mendapatkan energi dan protein yang lebih banyak dibandingkan mengonsumsi jenis susu lainnya, artinya, susu bubuk sangat bermanfaat bagi tubuh manusia dalam menjalankan aktifitas sehari-hari.

Susu bubuk adalah hasil pengolahan teknologi dari susu cair menjadi susu bubuk tanpa mengurangi nilai gizi yang terkandung. Susu bubuk yang dikonsumsi dengan cara diseduh sering digunakan konsumen rumah tangga sebagai pelengkap nutrisi setelah mengonsumsi makanan pokok. Susu bubuk juga sering digunakan sebagai bahan tambahan dalam

pembuatan roti, kue, dan puding. Susu bubuk banyak ditemui di pasaran dengan berbagai macam variasi rasa, kemasan, dan ukuran.

Susu bubuk banyak diminati oleh banyak orang di daerah perkotaan, seperti Kota Bandar Lampung. Bandar Lampung merupakan pusat kegiatan pemerintahan dan perekonomian di Provinsi Lampung. Bandar Lampung merupakan kota dengan jumlah penduduk terbesar di Provinsi Lampung. Bandar Lampung mempunyai luas sebesar 197,22 km² dengan kepadatan penduduk terbesar di Provinsi Lampung, yaitu 4.520 jiwa/ km². Jumlah penduduk Kota Bandar Lampung pada tahun 2011 mencapai 891.374 jiwa (11,59 persen dari jumlah keseluruhan penduduk Provinsi Lampung sebesar 7.691.007 jiwa) (BPS, 2012). Kepadatan penduduk yang tinggi dapat menjadi pertimbangan bahwa terdapat banyak rumah tangga di Kota Bandar Lampung yang mengonsumsi susu bubuk serta melakukan permintaan terhadap produk susu bubuk.

Perkembangan teknologi pangan sekarang ini semakin maju, begitu pula dengan industri pengolahan susu bubuk. Persaingan produk susu bubuk semakin ketat karena para produsen berlomba-lomba untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan selera konsumen. Persaingan industri susu bubuk menimbulkan banyaknya produk susu bubuk berbagai macam merek dengan rasa, kemasan, ukuran, dan harga yang bervariasi, sehingga masyarakat dapat memilih produk susu bubuk sesuai dengan kriteria yang diinginkan, termasuk konsumen rumah tangga di Kota Bandar Lampung. Saat ini cukup banyak ditemui merek produk susu bubuk yang beredar di Bandar Lampung. Susu bubuk dengan berbagai

merek tersebut mudah didapat karena banyak dijual di supermarket, pasar tradisional, minimarket, toko-toko, bahkan warung-warung sederhana yang ada di Bandar Lampung.

Susu bubuk jika dibedakan berdasarkan jenisnya ada dua macam, yaitu susu bubuk *full cream* dan susu bubuk *instant*. Susu bubuk *full cream* adalah susu yang berasal dari susu sapi segar yang masih terdapat lemak kemudian dikeringkan. Susu bubuk *instant* adalah susu bubuk yang diperoleh dengan mengurangi kadar air dan kandungan gizinya setengah dari susu *full cream* (Departemen Pertanian, 2014). Jenis susu bubuk *full cream* dan *instan* adalah jenis yang banyak dikonsumsi masyarakat pada umumnya.

Susu dalam bentuk bubuk adalah jenis susu yang cukup diminati oleh masyarakat, maka hal tersebut mengarah pada permintaan akan susu bubuk *full cream* dan *instant* dengan berbagai merek yang terus meningkat. Setelah melakukan permintaan, maka konsumen akan merasa puas atau tidak puas terhadap produk tersebut.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya (Kotler, 2000). Tingkat kepuasan konsumen cukup beragam. Kepuasan konsumen bergantung pada kualitas dan mutu suatu produk tersebut. Apabila kualitas produk yang ditawarkan oleh produsen melebihi atau sama yang diharapkan oleh konsumen maka kepuasan konsumen tersebut akan tercapai, atau sebaliknya.

Permintaan dan kepuasan konsumen akan suatu produk dapat berubah-ubah. Tingkat ekspektasi atau harapan yang semakin tinggi, berdampak pada konsumen yang menuntut adanya kualitas lebih, maka perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan, dan meningkatkan kualitas produk sehingga dapat memicu permintaan konsumen agar lebih meningkat lagi dan menciptakan kepuasan konsumen setelah mengonsumsi susu bubuk. Jenis susu bubuk yang digunakan pada penelitian ini adalah susu bubuk *full cream* dan *instant*, serta digunakan pula tiga merek susu bubuk yang paling diminati masyarakat, yaitu merek Dancow, Frisian Flag, dan Indomilk.

B. Rumusan Masalah

Susu merupakan salah satu bahan makanan asal hewan yang penting bagi manusia karena kandungan gizinya, antara lain protein, kalsium, dan vitamin. Sifat susu yang mudah rusak menuntut produsen susu untuk mengolah susu agar awet dan tahan lama, salah satu caranya adalah mengolah susu cair menjadi susu bubuk. Susu bubuk memiliki kandungan energi dan protein paling besar dibandingkan dengan jenis susu lainnya. Susu bubuk sering dikonsumsi oleh masyarakat perkotaan pada umumnya, sebagai makanan pelengkap di samping mengonsumsi makanan utama. Salah satu daerah perkotaan adalah Kota Bandar Lampung.

Susu bubuk dibagi menjadi dua jenis, yaitu susu bubuk *full cream* dan susu bubuk *instant*. Susu bubuk *full cream* memiliki banyak kandungan zat gizi yang hanya dimiliki setengahnya oleh susu bubuk *instant*. Minat

masyarakat terhadap susu bubuk yang semakin tinggi, khususnya jenis *full cream* dan *instant*, mengarah pada permintaan susu bubuk yang meningkat. Dampak dari kegiatan konsumsi susu bubuk adalah adanya proses evaluasi purnabeli yang mengarah pada kepuasan dan ketidakpuasan konsumen setelah mengonsumsi produk susu.

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka masalah penelitian yang dapat diidentifikasi adalah:

- 1) Bagaimana permintaan susu bubuk di tingkat rumah tangga di Kota Bandar Lampung ?
- 2) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi permintaan susu bubuk oleh konsumen rumah tangga di Kota Bandar Lampung ?
- 3) Bagaimana tingkat kepuasan konsumen rumah tangga dalam mengonsumsi susu bubuk di Kota Bandar Lampung ?
- 4) Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen rumah tangga dalam mengonsumsi susu bubuk di Kota Bandar Lampung ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk:

- 1) Menganalisis permintaan susu bubuk di tingkat rumah tangga di Kota Bandar Lampung.
- 2) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan susu bubuk oleh konsumen rumah tangga di Kota Bandar Lampung.

- 3) Mengetahui tingkat kepuasan konsumen rumah tangga dalam mengonsumsi susu bubuk di Kota Bandar Lampung.
- 4) Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan susu bubuk oleh konsumen rumah tangga di Kota Bandar Lampung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- 1) Bahan informasi dan pertimbangan bagi perusahaan industri susu bubuk dalam perencanaan produksi dan strategi pemasaran produk susu bubuk.
- 2) Bahan informasi dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan untuk melakukan penelitian sejenis.