

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada zaman sekarang ini, persaingan di dalam dunia bisnis semakin berambah sengit, adanya persaingan ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu dituntut untuk memaksimalkan peluang bisnis, pengusaha dituntut juga untuk bisa mencari ide kreatif dan inovatif untuk kemajuan usahanya. Secara umum, setiap pengusaha diarahkan untuk menemukan keuntungan sebesarnya dengan memberikan kepuasan pada pelanggannya. Tujuan tersebut tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pemasaran. Pemasaran oleh suatu usaha harus tepat dengan kebutuhan konsumen.

Banyak faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen terhadap suatu barang misalnya kualitas produk, harga, *Service quality*, biaya dan kemudahan untuk mendapatkannya (Ngatmo & Bodroastuti, 2012) Sesuai dengan hukum permintaan apabila jumlah permintaan barang naik, produksinya juga naik maka bisa menciptakan stabilitas harga namun sebaliknya permintaan naik sedangkan produksi tetap maka nilai barang tersebut akan naik juga. Hal tersebut juga berlaku bagi konsumen susu sapi Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah ke 5 terbanyak memiliki populasi sapi perah di Indonesia, dibawah provinsi sumatera utara. Hal ini karena Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki cuaca dan alam yang mendukung untuk mengembangkan sapi perah, Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki sapi perah terbanyak yakni di kabupaten Sleman. Kabupaten Sleman sendiri memiliki jumlah populasi sapi perah sebanyak 3.433 ekor pada tahun 2023 hal ini meningkat sebanyak 0,65% dari tahun sebelumnya yakni sebanyak 3.388 urutan kedua di tempati oleh Kabupaten bantul dengan jumlah populasi sapi perah sebanyak di tahun 2023 sebanyak 68 ekor. Bertambah 1 ekor dari tahun sebelumnya. Sama seperti Kab. Kulon Progo yang jumlah sapi perahnya meningkat 1 ekor dari tahun sebelumnya sedangkan Kab. Gunung kidul bertambah 2 ekor. Kota Yogyakarta sendiri mengalami penurunan jumlah sapi perah yani 1 ekor. Berikut ini jumlah populasi sapi perah di Daerah Istimewa Yogyakarta pada tahun 2018- 2022:

Tabel 1. Jumlah populasi Sapi Perah di Daerah Istimewa Yogyakarta (ekor)

<b>Provisnsi/Tahun</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Kulon Progo	31	14	8	8	9
Bantul	78	68	68	67	68
Gunung Kidul	6	3	0	0	2
Sleman	3.617	3.779	3.439	3.388	3.433
Kota Yogyakarta	14	6	5	5	4
<b>Jumlah</b>	<b>3.746</b>	<b>3.870</b>	<b>3.520</b>	<b>3.468</b>	<b>3.516</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2018- 2022

Diliat dari tabel diatas Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami dinamika populasi yang naik turun. Penurunan jumlah Populasi terbesar pada tahun 2019 ke tahun 2020 sebanyak 305 ekor sedangkan peningkatan jumlah populasi sapi perah di daerah istimewa Yogyakarta terbanyak terjadi pada tahun 2018 ke tahun 2019 sebanyak 124 ekor. Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki sapi perah terbanyak pada tahun 2019 dengan jumlah sapi perah sebanyak 3.870 ekor dan jumlah paling sedikit terjadi pada tahun 2021 sebanyak 3.468 ekor.

Sejalan dengan jumlah populasi sapi perah, produksi susu segar di Daerah istimewa Yogyakarta juga menepati urutan ke empat secara nasional di bawah jawa timur. Menurut tabel di bawah bahwa produksi susu sapi di Indonesia mengalami naik turun hal ini dikarenakan faktor faktor yang mempengaruhi produksi susu sapi seperti jumlah pakan, jumlah air minum, jarak waktu pemerahan susu, jumlah pakan yang diberikan, dan luas kandang (Agustina Pasaribu, Firmansyah, 2015). Jumlah produksi susu segar paling tinggi di Daerah Istimewa Yogyakarta Terjadi Pada tahun 2019 sebanyak 5.925,69 ton sedangkan produksi paling sedikit di Daerah Istimewa Yogyakarta paling sedikit terjadi pada tahun 2022 dengan jumlah produksi susu segar hanya sebanyak 3.884,88 ton turun sebesar 15,46 % dari tahun sebelumnya yakni sebanyak 5.306,04 ton. Berikut jumlah Produksi susu segar di Daerah istimewa Yogyakarta pada tahun 2018- 2022:

Table 2. Jumlah Produksi susu segar di Daerah Istiewa Yogyakarta (Ton)

<b>Provisnsi/Tahun</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Kulon Progo	0	21,42	12,24	12,24	9,94
Bantul	102,48	104,04	104,04	102,51	75,13
Gunung Kidul	0	9,18	0	0	2,20
Sleman	3.937,16	5.781,87	5.261,67	5.183,64	3.793,17
Yogyakarta	19,83	9,18	7,65	7,65	4,41
<b>Jumlah</b>	<b>4.059,47</b>	<b>5.925,69</b>	<b>5.385,60</b>	<b>5.306,04</b>	<b>3.884,88</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2018 - 2022

Persis Seperti Jumlah Populasi Sapi perah, Kabupaten Sleman juga menjadi daerah yang memiliki produksi susu segar terbanyak di daerah Istimewa Yogyakarta akan tetapi jumlahnya mengalami penurunan. Terakhir pada tahun 2022 Kabupaten Sleman menghasilkan 3.793,17 ton susu sapi. Jumlah ini mengalami penurunan sebesar 15,48% dari tahun 2021 yang pada tahun tersebut produksi susu sapi segar sebanyak 5.183,64 ton. Daerah kedua di Daerah Istimewa Yogyakarta yang memproduksi susu sapi segar terbanyak yakni di Kabupaten Bantul sebanyak 75,13 ton pada tahun 2022. Sama seperti Kabupaten sleman, di Kabupaten bantul terjadi penurunan Jumlah Produksi Susu sapi sebesar 26,7% dari tahun sebelumnya 2021 yakni sebanyak 102,51 ton. Sama Seperti Kulon Progo dan Kota Yogyakarta Produksi susu sapi mengalami penurunan juga. Kulon progo mengalami penurunan sebesar 10,36% dari tahun 2021 sebanyak 12,24 ton menjadi 9,94 pada tahun 2022. Kota Yogyakarta pun mengalami hal yang sama. Penurunan di Kota Yogyakarta sebesar 26,86% pada tahun 2022 yang produksi susu sapi segar sebanyak 4,41 ton menurun dari tahun sebelumnya yakni 7,65 ton. Sedangkan Kabupaten Gunung Kidul mengalami kenaikan sebesar sebesar 2%. Hal ini sangat disayangkan mengingat Indonesia masih minim dalam hal produksi susu. Produksi susu di indoensia hanya memenuhi 19% dari kebutuhan susu nasional. Karenanya Indonesia mengimpor susu dari negara luar untuk memenuhi kebutuhan

susu nasional. Apalagi Indonesia sedang mengalami penambahan penduduk yang cukup besar terkhusus untuk Daerah Istimewa Yogyakarta

Daerah Istimewa Yogyakarta sendiri memiliki jumlah penduduk lebih dari 3,7 juta penduduk pada tahun 2022. Jumlah ini terus meningkat setiap tahunnya. Berikut Jumlah Penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta dari tahun 2018-2022:

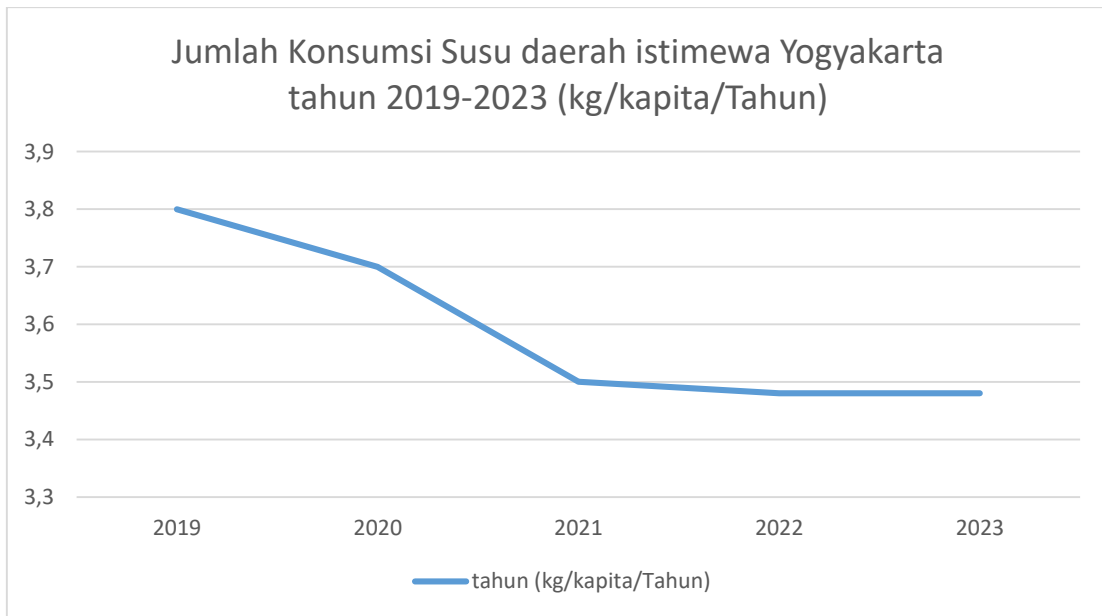
Table 3. Jumlah Penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta 2018-2022

Provinsi/Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Kulon Progo	425.758	430.220	436.395	443.283	451.342
Bantul	1.006.692	1.018.402	985.770	998.647	1.013.170
Gunung Kidul	735.210	742.731	747.161	758.168	770.883
Sleman	1.206.714	1.219.640	1.125.804	1.136.474	1.147.562
Yogyakarta	427.498	431.939	373.324	376.324	378.913
Jumlah	3.801.872	3.942.932	3.668.719	3.712.896	3.761.870

Sumber: Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta 2018 - 2022

Jumlah penduduk di Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami tren positif yakni dengan bertambahnya penduduk setiap tahun. Kabupaten Sleman merupakan jumlah penduduk paling besar di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah penduduk lebih dari 1.1 juta pada tahun 2022 disusul dengan Kabupaten Bantul dengan Jumlah Penduduk lebih dari 1 juta di tahun yang sama. Lalu peringkat ke 3 sampai 5 di tempati oleh Kabupaten Gunung kidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kota Yogyakarta dengan masing masing penduduk kurang tiap Kabupaten dan kota kurang dari 500 ribu orang akan tetapi sama seperti 2 kabupaten di atasnya. Kabupaten/kota tersebut mengalami penambahan penduduk pada tiap tahunnya. Hal ini merupakan hal baik karena penduduk disini merupakan target pasar dari Kedai Sugara Milk. Akan tetapi Jumlah Konsumsi susu pada Daerah Istimewa Yogyakarta mengalami penurunan pada tiap tahunnya.

Rata-rata jumlah konsumsi susu di Daerah Istimewa Yogyakarta dalam 5 tahun terakhir ini menurut Bappeda Daerah Istimewa Yogyakarta hanya 3,59 Kg/kapita/tahun. Berikut tabel konsumsi susu di Daerah Istimewa Yogyakarta selama 5 tahun terakhir:



Gambar 1. Jumlah Konsumsi Susu Daerah Istimewa Yogyakarta (kg/kapita/tahun)

Sumber: Bappeda Daerah Istimewa Yogyakarta 2019-2023

Dilihat dari tabel diatas konsumsi susu paling banyak terjadi pada tahun 2019 sebanyak 3,80 kg/kapita/tahun jumlah ini terus menurun dengan seiringannya waktu sampai pada tahun 2022 dan 2023 yang konsumsi susu hanya 3,48 kg/kapita/tahun. Hal ini pun persis terjadi di kedai Sugara Milk, Kota Yogyakarta yang dimana menurut hasil wawancara dengan pemilik sugara milk, terjadi jumlah konsumen yang biasanya sugara milk bisa menjual lebih dari 150 liter susu per harinya akan tetapi setelah tahun 2021 hanya mampu menjual 50 liter susu per harinya

Kedai Sugara milk merupakan salah satu kedai yang menjual susu sapi, mulai dari susu segar sampai susu olahan. Sugara milk berdiri pada tahun 12 juli 2013. Pada awalnya sugara Milk memiliki 3 cabang akan tetapi karena adanya jumlah penurunan jumlah pembeli. Sugara milk mengalami penurunan jumlah penjualan yang

berakibatkan salah satu cabangnya mengalami penjualan yang sedikit sehingga terpaksa di tutup dan satu cabangnya pisah manajemen dengan kedai pusatnya. Tinggi rendahnya penjualan tergantung dari kualitas produk dan pelayan usaha produk tersebut, Milk, Kedai sugara milk ini beralamat di Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, seperti namanya Kedai Susu sugara milk merupakan tempat santai yang menyajikan berbagai produk susu segar, mulai dari susu segar murni pasteurisasi sampai *milk shake*, kebanyakan pengunjung dari sugara milk ini adalah anak-anak muda hingga keluarga baik yang berasal dari kota Yogyakarta maupun dari kota lainnya. Banyak orang yang datang kesini untuk bersantai, bercerita, kumpul bareng keluarga hingga membuat tugas atau pekerjaan. Disini, selain menawarkan susu yang menjadi tempat ini menjadi tujuan konsumennya adalah tempatnya yang sejuk dan nyaman. Terdapat ruang terbuka hijau disini sehingga menjadi daya Tarik sendiri bagi konsumen.

Penjualan susu di kedai Sugara Milk pada tahun 2022 ini sehari-hari bisa mencapai rata-rata 50 liter perhari dengan jumlah pengunjung 100-150 orang perhari. Hal ini jauh menurun sebelum terjadinya covid-19, Sebelum virus covid-19 menyerang indonesia, kedai susu ini bisa menjual 120-150 liter perhari dengan jumlah konsumen bisa lebih dari 150 orang perhari padahal ketika covid-19 datang ke Indonesia keadaan ekonomi Indonesia sedang memburuk. Banyak juga usaha yang mengalami kerugian bahkan ada yang sampai gulung tikar tetapi tidak dengan sugara Milk ini yang tetap memiliki konsumen. walaupun sedikit mengalami penurunan. Lalu bagaimana profil konsumen yang masih mengkonsumsi susu Sugara Milk dan bagaimana kepuasan konsumen di sugara milk ini?

## **B. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui profil konsumen susu di Sugara milk, Kota Yogyakarta
2. Menganalisis kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi susu di Sugara Milk kota Yogyakarta

### **C. Kegunaan**

1. Bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan program Strata 1 prodi Agribisnis fakultas Pertanian Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bagi pelaku usaha khususnya sugara milk sebagai bahan masukan untuk mengetahui informasi mengenai konsumen khususnya mengenai tingkat kepuasaan konsumen dalam produk “sugara milk”
3. Bermanfaat bagi perguruan tinggi, sebagai sumber referensi informasi yang dapat di gunakan sebagai acuan penelitian berikutnya