

## I. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kakao merupakan salah satu tanaman unggulan dari sektor perkebunan yang memiliki peran strategis dalam perekonomian Indonesia. Kakao merupakan tanaman perkebunan yang memiliki nama ilmiah *Theobroma cacao L.* Kakao memiliki nama famili *Sterculiaceae*. Biji dari tanaman kakao merupakan bahan dasar utama untuk membuat produk cokelat. Biji kakao bisa diolah menjadi berbagai macam produk olahan cokelat salah satunya yaitu produk *milk chocolate*. *Milk chocolate* merupakan produk olahan cokelat yang terbuat dari campuran cokelat, susu, dan gula. *Milk chocolate* menjadi salah satu produk cokelat yang disukai banyak orang (Farhanandi dan Indah, 2022).

Kakao (*Theobroma cacao L.*) merupakan suatu tanaman yang termasuk dalam keluarga tanaman *Sterculiaceae* yang merupakan tanaman yang tidak mengenal musim dan produktif sepanjang tahun. Kakao (*Theobroma cacao L.*) salah satu komoditas perkebunan di Indonesia yang memiliki peranan penting bagi perekonomian nasional untuk peningkatan devisa negara. Indonesia merupakan negara yang memproduksi kakao peringkat ketiga terbesar di dunia. Indonesia merupakan suatu negara yang beriklim tropis sehingga sangat cocok untuk perkebunan kakao yang habitat alamnya berada di hutan tropis. Tanaman kakao menghasilkan biji yang digunakan untuk bahan baku produk cokelat (Ifmalinda *et.al.*, 2023).

Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten yang terletak di ujung timur Pulau Jawa, Banyuwangi juga merupakan kabupaten terluas di Jawa Timur. Wilayah yang berada di Banyuwangi cukup beragam, dari dataran rendah hingga pegunungan. Doesoen Kakao merupakan salah satu perkebunan kakao yang ada di Banyuwangi. Doesoen Kakao merupakan destinasi wisata edukasi dan pabrik pengolahan cokelat yang menawarkan berbagai produk olahan kakao. Salah satu produk olahan cokelat yaitu produk *milk chocolate*. Wisata Doesoen Kakao yang dikembangkan PTPN XII tersebut berlokasi di Desa Karangharjo, Kecamatan Glenmore, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur.

Produk dari Doesoen kakao yang sudah dikenal Masyarakat sekitar yaitu *Milk chocolate*, dengan nama brand “Glen Choco”. *Milk chocolate* glen choco menggunakan biji kakao pilihan yang diproses secara higienis. Cokelat ini mengandung 52,5% kakao dan memiliki rasa unik campuran rasa asam dari buah-buahan dan madu. Glen choco merupakan salah satu produk *milk chocolate* yang banyak diminati di Doesoen Kakao. Penjualan *milk chocolate* mempengaruhi minat konsumen untuk membeli produk *milk chocolate*. Kepuasan konsumen merupakan rasa puas yang didapat oleh konsumen atas barang atau jasa yang dibelinya. Jika konsumen merasa puas maka akan berpengaruh terhadap suatu hubungan konsumen atau konsumen dengan produk *milk chocolate* yang semakin harmonis kondisi ini akan membawa konsumen untuk terus melakukan pembelian ulang produk *milk chocolate* tersebut. Memberikan informasi produk kepada calon konsumen bisa dilakukan melalui berbagai program komunikasi pemasaran, seperti: *advertising, sales promotion, personal selling, public relations, dan direct marketing* (Oktaviani dan Eso 2022).

Keterangan dari suatu produk juga dapat memberi banyak pengaruh terhadap keputusan pembelian produk yang dilakukan calon konsumen. Keterangan suatu produk atau atribut produk juga harus diperhatikan. Atribut produk dapat menjadi penilaian tersendiri bagi konsumen terhadap suatu produk. Setelah melakukan penilaian melalui evaluasi konsumen akan memberikan kekuatan kepercayaan konsumen terhadap atribut yang dimiliki oleh suatu produk. faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu kualitas produk, harga, dan *service quality*. Kualitas produk dapat berfungsi dari produk, penampilan produk, brand image, rentang waktu aman untuk dikonsumsi, dan hal yang lain yang terkait dengan produk. Pengelola Doesoen Kakao harus memperhatikan semua atribut yang melekat pada produk *milk chocolate* agar kepuasan konsumen dapat tercapai yang nantinya dapat meningkatkan jumlah pembelian. Sehingga diperlukan analisis kepuasan konsumen pada produk *milk chocolate* untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap produk.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanasikapkonsumenterhadapatributproduk*milkchocolate*di Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi?
2. Bagaimanatingkatkepuasankonsumenproduk*milkchocolate*diDoesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi?

### **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis sikap konsumen terhadap atribut produk *milk chocolate* di Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen produk *milk chocolate* di Doesoen Kakao Kecamatan Glenmore Kabupaten Banyuwangi.

#### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan sebagai bahan masuk dan dalam meningkatkan kualitas untuk mempertahankan konsumen agar tetap loyal terhadap Perusahaan.
2. Bagi akademisi sebagai sumber informasi dan referensi yang dapat membantu penelitian selanjutnya.
3. Bagi masyarakat dapat diharapkan untuk menambah pengetahuan konsumen, sehingga dapat memilih produk yang sesuai harapannya.