

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan masyarakat akan hasil ternak seperti daging, susu, dan telur semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah populasi penduduk Indonesia. Pendidikan yang semakin tinggi serta bertambahnya jumlahnya pengetahuan tentang pentingnya gizi sehingga usaha peternakan sangat berpeluang untuk dikembangkan. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dekcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mencatat total penduduk Indonesia hingga semester I-2024 mencapai 282.477.584 jiwa. Jumlah penduduk itu naik sebesar 1.752.156 orang dibanding semester II-2023 (Kemendagri, 2024)

Peningkatan jumlah penduduk Indonesia dari tahun ke tahun berdampak pada peningkatan konsumsi produk peternakan (daging, telur, susu). Meningkatnya kesejahteraan dan tingkat kesadaran masyarakat akan pemenuhan gizi khususnya protein hewani juga turut meningkat permintaan produk peternakan. Menurut Direktorat Jenderal Peternakan dan Kesehatan Hewan (2022). Konsumsi daging ayam ras pedaging(Broiler) pada tahun 2022 adalah sebesar 14,4 kg/kapita/tahun.

Kepuasan Konsumen memiliki peranan yang cukup penting dalam mempertahankan persaingan dan posisi pasar. Kepuasan pelanggan merupakan rasa puas yang didapat oleh konsumen atas barang atau jasa yang dibelinya. Jika Pelanggan merasa puas maka akan berpengaruh terhadap hubungan pelanggan dengan perseroan yang semakin harmonis kondisi ini akan membawa pelanggan

untuk terus melakukan pembelian ulang produk perusahaan (Oktaviani & Hernawan, 2022)

Kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh suatu usaha. Dalam konteks industri peternakan, khususnya pada pembelian ayam broiler (ayam potong), tingkat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas produk, harga, layanan, dan kebersihan. Tempat Pemotongan Unggas (TPU) Meldi di Pasar Talawi Sawahlunto merupakan salah satu penyedia ayam potong yang memiliki potensi besar dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, dengan meningkatnya persaingan di pasar, penting untuk memahami sejauh mana konsumen merasa puas terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh TPU Meldi.

Topik ini sangat relevan dalam konteks industri perunggasan Indonesia saat ini karena peningkatan permintaan akan produk ayam broiler yang berkualitas tinggi, sehat, dan aman. Pemerintah telah mendorong peningkatan kualitas produk ayam broiler melalui berbagai program sertifikasi dan standardisasi. Dalam menghadapi persaingan global dan lokal, produsen ayam broiler perlu lebih fokus pada aspek kepuasan konsumen agar dapat mempertahankan posisi mereka di pasar yang semakin terbuka.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan pangan protein hewani bagi masyarakat Indonesia maka pemerintahan telah berupaya meningkatkan hasil produksi yang bersumber dari usaha ternak, diantaranya adalah ayam broiler atau ayam ras pedaging. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Peternakan dan

Kesehatan Hewan (2023), Produksi daging ayam ras pedaging (broiler) pada tahun 2023 mencapai 3.997.652,70 ton. Berikut data produksi ayam ras pedaging (broiler) di Indonesia dari tahun 2019 hingga 2023 dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Produksi Daging Ayam Broiler di Indonesia Tahun 2019-2023

Tahun	Produksi Daging Broiler (Ton)
2019	3.495.090,53
2020	3.219.177,00
2021	3.185.698,48
2022	3.765.573,09
2023	3.997.652,70

Sumber : Badan Pusat Statistik (2024)

Seiring dengan perkembangan zaman, timbul berbagai macam usaha atau bisnis yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan protein hewani dan kepuasan konsumen. Semakin ketatnya persaingan bisnis di Indonesia, maka banyak perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang memuaskan konsumen. Selain itu, perusahaan juga menawarkan berbagai macam varian produk dengan kualitas yang baik agar ada kenaikan dari tingkat pembelian konsumen. Salah satu perusahaan memproduksi dan memasarkan produk daging broiler adalah Tempat Pemotongan Unggas (TPU) Meldi.

Tempat Pemotongan Unggas (TPU) Meldi adalah sebuah gerai yang menjual ayam broiler (ayam potong) yang berkualitas, harga pasar, dan dipercaya.

Data penjualan daging ayam broiler enam bulan terakhir 2024 terdapat data penjualan yang berfluktuasi, namun cenderung meningkat kembali, pada bulan Juli yang mengalami penurunan, meningkat kembali pada bulan Agustus dan mengalami penurunan kembali pada bulan Oktober .

Ada beberapa faktor yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk merupakan suatu totalitas yang memiliki karakteristik dari produk atau jasa yang dapat menunjukkan sebuah ukuran yang melihat seberapa tinggi tingkat kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan serta berapa lama kepercayaan itu dapat bertahan (Maryati & M.Koiri, 2022)
2. Kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen (Apriani & Sukaris, 2022)
3. Harga adalah faktor *positioning* kunci dan harus diputuskan dalam hubungannya dengan pangsa sasaran, bauran pilihan produk, jasa dan persaingan. Harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Secara lebih luas, harga adalah keseluruhan nilai yang ditukarkan konsumen untuk mendapatkan keuntungan dari kepemilikan terhadap sebuah produk atau jasa. Harga secara konsisten

dinyatakan sebagai faktor utama didalam mempengaruhi keputusan pembelian (Nurjanah & Jaya, 2022)

4. Kebersihan dapat mempengaruhi konsumen untuk membeli sebuah produk. Kebersihan bukan hanya pada produknya namun juga dilingkungan produksinya, dilingkungan penjualannya serta cara penjual menata produknya agar terlihat rapi dan bersih terhindar dari kotoran dan debu yang mengakibatkan produk kurang menarik dari segi kebersihan (Rahayu *et al*, 2022)

Data penjualan daging ayam broiler di TPU Meldi Pasar Talawi Sawahlunto dalam jangka waktu enam bulan terakhir, terdapat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Penjualan Ayam Broiler pada TPU Meldi pada Bulan Mei - Oktober 2024

Bulan	Penjualan Daging Ayam (Ekor)
Mei	4.009
Juni	4.059
Juli	3.500
Agustus	4.159
September	4.095
Oktober	3.510

Sumber: Tempat Pemotongan Unggas (TPU) Meldi, 2024

Data penjualan ayam broiler pada TPU Meldi menunjukkan setiap bulannya mengalami penurunan dan peningkatan yang signifikan. Penjualan

daging ayam broiler terbanyak pada bulan Agustus 2024 sebanyak 4.159 ekor, sedangkan penjualan daging ayam broiler paling sedikit pada bulan Juli sebanyak 3.500 ekor. Pada penjualan periode bulan Mei dan Juni mengalami kenaikan, namun pada bulan Juli penurunan penjualan sebanyak 559 ekor dari bulan Juni, dan terjadi peningkatan kembali pada bulan Agustus, namun terjadi kembali penurunan penjualan sampai bulan Oktober.

Data mining memberikan jawaban atas masalah dalam tumpukan data dengan menganalisa data yang besarkemudian membuat sebuah aturan, pola, ataupun model tertentu untuk mengenali data baru yang tidak berada dalam baris data yang tersimpan. Data Mining juga turut melakukan proses pencarian sebuah informasi yang belum diketahui sebelumnya dari tumpukan atau kumpulan data (Azwanti & Elisa, 2020).

Decision tree atau pohon keputusan menggambarkan urutan struktur seperti pohon (tree) dimana setiap node merepresentasikan atribut, cabangnya merepresentasikan nilai dari atribut dan daun merepresentasikan kelas. Node yang paling atas dari pohon keputusan disebut sebagai root. Pohon keputusan merupakan salah satu metode klasifikasi yang paling sering digunakan untuk mengklasifikasikan maupun memprediksi. Hal ini didukung oleh kemampuan menjabarkan struktur relatif cepat, hasil dari model yang terbentuk sangat mudah untuk dipahami (Azwanti & Elisa, 2020).

Algoritma C4.5 adalah salah satu algoritma induksi pohon keputusan, yaitu ID3 (Iterative Digital Calculator 3). ID3 dikembangkan oleh J. Ross Quinlan. Dalam proses algoritma ID3, input mengambil bentuk sampel pelatihan, pelatihan

label dan atribut. Algoritma C4.5 adalah pengembangan ID3, beberapa pengembangan di C4.5 mampu mengatasi nilai yang hilang, mampu mengatasi data kontinu dan pemangkasan (Azwanti & Elisa, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penelitian ini penulis mengangkat sebuah topik yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen dan apa yang mempengaruhi penjualan mengalami penurunan dengan judul: **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN AYAM BROILER (AYAM POTONG) PADA TEMPAT PEMOTONGAN UNGGAS (TPU) MELDI DI PASAR TALAWI SAWAHLUNTO MENGGUNAKAN ALGORITMA C4.5 DENGAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

1.1 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana penerapan algoritma C4.5 dapat mengklasifikasikan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan data yang diperoleh?
2. Bagaimana penerapan metode C4.5 dapat meningkatkan kepuasan konsumen saat ini terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh TPU Maldi?
3. Bagaimana mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian ayam broiler di TPU Maldi?

1.2 Hipotesis

Hipotesa penelitian merupakan jawaban sementara dari pertanyaan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Berdasarkan permasalahan yang

dikemukakan diatas, maka diperoleh jawaban sementara dari permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan penerapan algoritma C4.5 dapat memberikan gambaran dalam mengklasifikasikan tingkat kepuasan konsumen di TPU Meldi berdasarkan data yang diperoleh.
2. Diharapkan dengan penerapan metode C4.5 dapat meningkatkan kepuasan konsumen saat ini terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh TPU Meldi.
3. Diharapkan dapat mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian ayam broiler di TPU Meldi.

1.3 Batasan Masalah

Dengan memperhatikan keterbatasan waktu, tenaga serta banyaknya masalah yang dihadapi, maka pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya menggunakan metode C4.5 untuk memberikan keputusan.
2. Sistem ini hanya untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian ayam broiler pada TPU Meldi.
3. Sistem menggunakan bahasa Pemrograman Php dan Database MySql.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan sebagai penerapan algoritma C4.5 dalam mengklasifikasikan tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian ayam broiler menggunakan bahasa Pemrograman Php dan Database MySql.
2. Penelitian ini bertujuan sebagai penerapan metode C4.5 dapat meningkatkan kepuasan konsumen saat ini terhadap produk dan layanan yang diberikan oleh TPU Maldi.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap pembelian ayam broiler di TPU Maldi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam menganalisis tingkat kepuasan konsumen ini sebagai berikut:

A. Bagi TPU Maldi

1. Memperoleh pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Mendapatkan alat analisis berbasis data untuk pengambilan keputusan yang lebih akurat.
3. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berdasarkan insight yang diperoleh dari analisis.

B. Bagi Peneliti

1. Pengembangan keahlian dalam penerapan algoritma C4.5 dan pengembangan sistem berbasis PHP dan MySQL.
2. Kontribusi pada body of knowledge dalam bidang analisis kepuasan konsumen dan data mining.

C. Bagi Akademik

1. Menyediakan studi kasus konkret tentang penerapan algoritma C4.5 dalam analisis kepuasan konsumen.
2. Membuka peluang untuk penelitian lanjutan dalam bidang data mining dan analisis kepuasan konsumen di industri peternakan.