

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan makhluk hidup paling utama adalah air. Manusia mampu menahan lapar tapi bisa mati jika kekurangan air. Sebagian besar tubuh manusia tersusun atas air, namun jumlah air di dalam tubuh akan semakin berkurang seiring pertambahan usia. Tubuh manusia dewasa mengandung air sebanyak 55 – 60% dari berat tubuhnya, anak-anak 65%, dan bayi 80% (Notoatmodjo<sup>a</sup>, 2007). Pada tubuh yang normal selalu terjadi proses kehilangan air melalui keringat dan urin, sebab air tidak dapat disimpan di dalam tubuh. Setiap individu selalu membutuhkan asupan air minum secara teratur, minimal 2 liter atau 8 gelas per hari agar kebutuhan tubuh terhadap air dapat terpenuhi (Kurniasih *et al.*, 2010).

Seiring peningkatan taraf kehidupan, kebutuhan air baku bagi masyarakat turut meningkat. Rata-rata keperluan air baku di perkotaan adalah 60 liter/hari per kapita. Rincian kebutuhan air baku tersebut meliputi 30 liter untuk keperluan mandi, 15 liter untuk keperluan mencuci, 5 liter untuk keperluan memasak, 5 liter untuk keperluan minum, dan lain-lain (Notoatmodjo<sup>a</sup>, 2007). Sumber penyediaan air baku sangat bervariasi dari kondisi geografisnya. Masyarakat dapat menggunakan air tanah (air sumur), air ledeng/air sungai (PAM), dan mata air sebagai sumber bahan bakunya (Said, 2008).

Layanan penyediaan air baku PAM berperan untuk menurunkan angka penderita penyakit dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat, namun terdapat permasalahan dalam penyediaan air baku PAM dan air sumur yang digunakan oleh masyarakat. Kelemahan-kelemahan tersebut antara lain:

- Tingkat pelayanan PAM belum memadai
- Masalah kualitas pada air baku PAM dan air sumur
- Kuantitas jumlah air baku yang fluktuatif saat musim hujan dan kemarau
- Teknologi pengolahan yang belum sesuai dengan kualitas air baku PAM dan air sumur (Said, 2008).

Sumber air yang berasal dari PAM dan air sumur dapat diterima oleh masyarakat sebagai air minum. Cara pengolahan sederhana yang dilakukan adalah memanaskan air sampai mendidih. Hingga saat ini cara tersebut masih dijadikan kebiasaan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air minum sehari-hari (Notoatmodjo<sup>a</sup>, 2007). Air PAM yang dikonsumsi termasuk dalam jenis air permukaan karena berasal dari pengolahan air sungai. Kualitas air PAM sangat dipengaruhi oleh senyawa organik dan cuaca, sedangkan kualitas air sumur dipengaruhi oleh senyawa mineral yang terlarut di dalamnya (Slamet, 2009).

Masyarakat sebagai konsumen air minum belajar dari pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya (Sumarwan<sup>a</sup>, 2003), khususnya setelah mengonsumsi air minum yang berasal dari rumah mereka sendiri. Adanya keprihatinan masyarakat terhadap dampak polusi lingkungan dan meningkatnya permintaan air segar, mendorong mereka untuk mencari sumber air minum lainnya yang aman untuk dikonsumsi (Queiroz *et al.*, 2012). Saat ini tersedia pilihan alternatif produk air minum seperti Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) dan Air Minum Isi Ulang (AMIU) bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air minum sehari-hari.

Keunggulan dari produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) misalnya bahan bakunya berasal dari sumber mata air pegunungan, dinilai lebih aman, memiliki rasa lebih baik, serta mudah didapatkan (Saylor *et al.*, 2011). Konsumsi AMDK per tahun selalu meningkat seiring mengikuti pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia. Pada Tabel 1 di bawah ini disajikan data peningkatan konsumsi AMDK di Indonesia selama lima tahun terakhir:

Tabel 1. Peningkatan Konsumsi AMDK di Indonesia (dalam milyar liter)

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014
Total	13,51	17,3	19,88	20,48	23,1

Sumber: Direktorat Jendral Industri Argo (2012) & Anonim<sup>a</sup> (2015).

Tingginya harga Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) yang diproduksi oleh industri air minum, mendorong penyediaan AMIU (Air Minum Isi Ulang) berupa Depo Air Minum yang mudah didapatkan oleh masyarakat. Harga produk AMIU sepertiga lebih

mudah dibandingkan produk AMDK. Sumber bahan baku AMIU juga berasal dari mata air pegunungan sama seperti produk AMDK, sehingga masyarakat pun memiliki kecenderungan untuk memilih dan mengonsumsi produk AMIU.

Air matang, AMDK, dan AMIU merupakan alternatif air minum yang dipilih dan dikonsumsi oleh warga di Kelurahan Karangrejo Semarang. Perlu adanya studi tentang karakteristik warga di RW.04 dan RW.05 Kelurahan Karangrejo Semarang yang dihubungkan dengan pola dan perilaku konsumsi, persepsi, dan pengetahuan, sebab faktor tersebut sangat menentukan keputusan mereka dalam memilih produk air minum yang berkualitas sehingga aman untuk dikonsumsi. Pada dasarnya kualitas adalah faktor penting yang harus diperhatikan dalam menjamin keamanan air minum untuk dikonsumsi (Sulistiyawati, 2005). Air minum yang ideal harus memenuhi persyaratan fisik, kimia, biologi, dan radiologi:

- Syarat Fisik: jernih, tidak berwarna, tidak berasa, dan tidak berbau.
- Syarat Kimia: bebas dari zat kimia yang mengubah fungsi tubuh dan tidak bersifat korosif meninggalkan endapan pada pipa distribusi.
- Syarat Biologi: tidak mengandung bakteri patogen yang membahayakan kesehatan.
- Syarat Radiologi: tidak menimbulkan kerusakan sel atau perubahan komposisi genetik akibat paparan sinar alfa dan beta

(Slamet, 2009).

## 1.2. Tinjauan Pustaka

### 1.2.1. Pola Konsumsi Air Minum

Peranan air bagi individu menentukan status kesehatan karena air merupakan unsur yang paling berlimpah di dalam tubuh manusia (Kurniasih *et al.*, 2010). Air terdapat di seluruh organ tubuh manusia. Jumlah air di dalam darah sebanyak 80%, tulang 22%, saraf 75%, ginjal 80%, hati 70%, dan otot sebanyak 75%. Umumnya manusia dewasa harus mengonsumsi air minum sebanyak 2 liter per hari agar tidak mengalami kekurangan cairan tubuh (Slamet, 2009).

Kebutuhan tubuh akan air berhubungan erat dengan jumlah kehilangan air yang dikeluarkan tubuh, sehingga timbul istilah keseimbangan air. Keseimbangan air merupakan kesetaraan antara yang dikonsumsi dan dikeluarkan oleh tubuh. Faktor-faktor yang mempengaruhi keseimbangan air antara lain umur, aktivitas fisik, suhu, pola makan, dan status kesehatan (Kurniasih *et al.*, 2010). Keseimbangan air pada tubuh manusia dewasa di iklim tropis dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Keseimbangan Air Pada Tubuh Manusia Dewasa di Iklim Tropis

Asupan/Masukan		Keluaran	
	ml per hari		ml per hari
Minuman	1000	Air Seni	1000
Makanan	800	Kulit	550
Oksidasi Nutrien	200	Penguapan/respirasi	350
		Tinja	100
Total	2000	Total	2000

Sumber: Mudambi *et al.* (2006).

Air memiliki bermacam fungsi di dalam tubuh, antara lain:

- Air berperan sebagai solven yang universal untuk memindahkan makanan dari mulut ke perut dan menyerap hasil pencernaan.
- Air dibutuhkan untuk proses metabolisme perubahan kimiawi di dalam tubuh, misalnya proses hidrolisis pemecahan gula atau lemak menjadi senyawa sederhana, dimana air berperan sebagai media dan reaktan selama proses hidrolisis berlangsung.
- Air bertindak sebagai pelumas dan mencegah adanya friksi diantara persendian.
- Pembentuk utama sel, jaringan, dan organ tubuh.

- Mengatur suhu tubuh dengan proses evaporasi air, dimana air dikeluarkan melalui kulit dan paru-paru (presipitasi sensibel dan insensibel).
  - Mempertahankan struktur dan komposisi tubuh.
  - Mengatur pH (keasaman) tubuh.
  - Sebagai medium bagi nutrien, enzim, dan senyawa-senyawa kimia lainnya agar dapat didispersikan.
  - Sebagai media transportasi untuk mengangkut zat dari bagian tubuh yang satu ke bagian lain, misalnya sel darah merah (sebagian besar terdiri atas air) yang membawa oksigen akan dialirkan ke seluruh tubuh.
  - Air sebagai bahan pelarut, membawa segala jenis makanan ke seluruh tubuh dan mengambil kembali segala buangan untuk dikeluarkan tubuh.
- (Kurniasih *et al.*, 2010; Mudambi *et al.*, 2006; Slamet, 2009).

Rasa haus, mulut dan bibir kering, pusing, nyeri otot dan sendi, nyeri tulang belakang, warna urin gelap, serta sembelit (konstipasi) menjadi pertanda bahwa kebutuhan air minum bagi tubuh masih belum terpenuhi (Anonim<sup>b</sup>, 2012). Kekurangan air dalam tubuh sebanyak 1 - 2% dapat mengganggu kesehatan, timbul rasa haus, lemah, dan konsentrasi menurun (Kurniasih *et al.*, 2010). Rasa haus disebabkan oleh terjadinya pemekatan garam natrium klorida di dalam darah, sehingga timbul tekanan osmotik di dalam ekstraseluler dan menyebabkan berkurangnya air (Sharma & Silvano, 1998). Kekurangan air juga dapat menyebabkan penyakit batu ginjal dan kandung kemih karena terjadi kristalisasi unsur-unsur di dalam cairan tubuh (Slamet 2009).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pola konsumsi air minum pada setiap individu menurut Anonim<sup>b</sup> (2012), antara lain:

a) Aktivitas fisik

Aktivitas fisik yang cukup tinggi membutuhkan air dalam jumlah yang lebih banyak.

b) Cuaca dan lingkungan

Bagi manusia yang berada di daerah yang bercuaca panas dan kering biasanya lebih banyak berkeringat dan sering merasa haus.

c) Diet/makanan

Faktor diet/makanan berpengaruh terhadap kebutuhan cairan yang harus dikonsumsi.

## d) Berat badan

Orang yang bertubuh gemuk membutuhkan konsumsi air minum dalam jumlah yang lebih banyak dibandingkan orang yang bertubuh kurus, simpanan lemak di dalam tubuhnya yang lebih banyak sehingga membutuhkan air dalam jumlah banyak untuk membantu proses metabolisme.

## e) Kondisi kesehatan

Pada penderita gangguan kondisi kesehatan seperti demam, muntah-muntah, diare, batu ginjal, dan infeksi saluran kemih memerlukan pasokan air dalam jumlah yang lebih banyak. Kondisi kesehatan seperti gagal jantung, penyakit ginjal, hati atau penyakit adrenal lainnya dapat mengganggu proses ekskresi, sehingga diharuskan untuk membatasi konsumsi air.

## f) Jenis kelamin

Kebutuhan air pada pria cenderung jauh lebih banyak dibandingkan wanita.

## g) Kondisi-kondisi lainnya

Bagi wanita hamil dan menyusui, serta orang yang mengkonsumsi obat-obatan, akan membutuhkan air dalam jumlah yang lebih banyak.

Setiap individu diharapkan memperhatikan pola konsumsi air minum setiap hari. Anggapan tentang minum air sebanyak-banyaknya harus disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi tubuh, khususnya dalam menjaga keseimbangan antara air yang diminum dan cairan yang dikeluarkan oleh tubuh. Air yang diminum harus dikonsumsi secara bertahap, artinya tidak sekaligus dalam satu waktu bersamaan. Aturan minum air per hari secara wajar (8 gelas per hari) dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Aturan Minum Air per Hari Secara Wajar (8 gelas per hari)

Pagi Hari ( 3 gelas)	Siang & Sore (3 gelas)	Malam Hari (2 gelas)
- Bangun Pagi (1 gelas)	- Menjelang Siang (1 gelas)	- Makan Malam (1 gelas)
- Sarapan (1 gelas)	- Makan Siang (1 gelas)	- Sebelum Tidur (1 gelas)
- Sebelum Aktivitas (1 gelas)	- Menjelang Sore (1 gelas)	

Sumber: Anonim<sup>c</sup>, (2011).

### 1.2.2. Air Minum

Sumber air minum dapat berasal dari air permukaan dan air tanah. Air permukaan adalah air yang melimpas di permukaan dan mengalir secara gravitasi dengan alur

tertentu, misalnya air PAM (air sungai). Air permukaan mengandung banyak senyawa organik dan kualitasnya dipengaruhi oleh cuaca, kedalaman sungai, dan suhu. Pengertian air tanah adalah air hujan yang masuk dan meresap ke dalam tanah melalui proses infiltrasi, misalnya air sumur. Kualitas air tanah sangat dipengaruhi oleh kandungan mineral di dalamnya (Said, 2008; Slamet 2009).

Sumber air baku dari PAM dan sumur umumnya didistribusikan melalui pipa dan tangki air untuk keperluan rumah tangga. Kategori air baku tersebut termasuk golongan kelas I. Hal ini berarti, air dari sumber tersebut memang dipergunakan sebagai air baku air minum (Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2001; Permenkes RI Nomor 429/MENKES/PER/IV/2010).

Proses pembuatan air matang, baik dari air PAM dan air sumur harus melalui tahapan proses sanitasi. Proses sanitasi tersebut dapat dilakukan dengan cara memanaskan air sampai mendidih, didinginkan, lalu disimpan dalam wadah yang bersih dan tertutup. Cara pengolahan seperti ini bertujuan untuk membunuh bakteri patogen di dalam air. Pada teknologi pemurnian air *Pure It* terdapat 4 tahap proses pemurnian, yaitu menghilangkan kotoran dengan saringan serat mikro, menghilangkan parasit dengan filter karbon aktif, proses disinfeksi bakteri dan virus dengan prosesor, dan proses penjernihan air (Hartati, 2012). Kebutuhan air minum melalui proses tersebut, biasanya hanya untuk konsumsi kecil skala rumah tangga (Notoatmodjo<sup>a</sup>, 2007).

Definisi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) menurut SNI 01-3553-2006 adalah air baku yang telah diproses, dikemas, dan aman diminum. Bahan baku AMDK umumnya berasal dari sumber mata air pegunungan. AMDK memiliki keunggulan seperti mudah didapat, praktis, dan aman karena sesuai dengan persyaratan SNI. Kelemahan dari AMDK adalah harga relatif mahal. Ukuran kemasan AMDK yang menjadi fokus penelitian adalah kemasan galon yang memuat 19 liter air dan berbahan dasar PP (*Poly Propylene*).

Definisi Air Minum Isi Ulang (AMIU) adalah air minum yang dijual oleh industri lokal secara langsung kepada konsumen, dimana air yang berasal dari sumber mata air

mengalami tahapan proses pembersihan dari segala mikroorganisme patogen tanpa harus dimasak sehingga air dapat langsung diminum (Deperindag 2004 dalam Prihatini, 2012). Kemasan untuk mengemas AMIU sama seperti AMDK menggunakan galon. Pada penggunaan keduanya, dibutuhkan sarana pelengkap seperti dispenser untuk memudahkan penyajian air di dalam kemasan galon.

Air Minum Isi Ulang (AMIU) yang diproduksi oleh depo-depo air minum tergabung dalam Asosiasi Pengusaha Depo Air (Aspada). Keunggulan AMIU antara lain harganya murah berkisar sepertiga hingga seperempat harga AMDK dan mudah didapatkan. Kelemahannya adalah kualitas air cenderung labil dan proses pengemasannya menggunakan teknologi sederhana.

Air minum suhu dingin temperaturnya di kisaran 5 - 12°C, air minum suhu ruang temperaturnya  $\pm 25^{\circ}\text{C}$ , sedangkan air minum suhu hangat temperaturnya mendekati suhu tubuh  $\pm 35^{\circ}\text{C}$ , berikut ini adalah manfaat minum air dengan suhu yang berbeda:

- Air minum suhu dingin dapat membantu menurunkan suhu inti tubuh setelah berolahraga dan beraktivitas berat, menurunkan demam, menurunkan berat badan, dan melawan *heat stroke* saat cuaca di luar sedang panas.
- Air minum suhu hangat dapat membantu mencegah sembelit, membuang toksin dari tubuh & menghambat penuaan, meredakan hidung tersumbat, melancarkan peredaran darah, serta melawan nyeri sendi dan kram.

(Rudystina, 2017).

### **1.2.3. Kualitas Air Minum**

Persyaratan kualitas air minum (air matang, AMDK, AMIU) diatur oleh baku mutu. Air minum dinyatakan aman bagi kesehatan tubuh manusia apabila memenuhi persyaratan fisik, mikrobiologi, kimiawi, dan radioaktif. Persyaratan umum air minum yang ideal antara lain:

- a. Jernih, tidak berwarna, tidak berasa, dan tidak berbau.
- b. Tidak mengandung bakteri patogen yang berbahaya bagi kesehatan.
- c. Tidak mengandung senyawa kimia yang dapat mengubah fungsi tubuh, tidak dapat diterima secara estetis, dan dapat merugikan secara ekonomis.



- d. Tidak bersifat korosif dan tidak meninggalkan endapan pada seluruh pipa/jaringan distribusinya (Slamet, 2009; Peraturan Pemerintah RI Nomor 82 Tahun 2001; Permenkes RI Nomor 429/MENKES/PER/IV/2010).

Parameter fisik air minum berkaitan dengan nilai estetika yang meliputi bau, warna, total padatan terlarut (TDS), kekeruhan, rasa, dan suhu. Air mengandung gas terlarut oksigen dan karbondioksida, mineral, dan garam sehingga mempengaruhi rasa dari air minum (Mudambi *et al.*, 2006). Rasa air minum yang membahayakan misalnya terasa logam/amis, rasa pahit, asin dan ada efek yang ditimbulkan melalui berbagai macam rasa tersebut (Slamet, 2009). Rasa pada air minum juga dipengaruhi oleh suhu, pH, keberadaan senyawa logam zat besi, tembaga, manga, dan seng (Post *et al.* dalam Letterman, 1999).

Bau adalah indikasi keberadaan senyawa klorin dan mikroorganisme. Bau fenolik dihasilkan dari reaksi antara senyawa klorin dengan fenol, bau juga ditimbulkan dari terbentuknya aldehida melalui reaksi klorin dengan asam amino. Pada mikroorganisme, reaksi antara bakteri anaerob dengan sulfat menghasilkan senyawa hidrogen sulfida sehingga mengakibatkan adanya bau tajam pada air minum (Post *et al.* dalam Letterman, 1999). Air minum yang berbau menimbulkan kesan tidak estetis dan tidak disukai oleh konsumen, bau juga memberi petunjuk tentang kualitas air minum, misalnya bau amis menandakan tumbuhnya algae (Slamet, 2009).

Rasa air mineral di dalam AMDK tergantung pada komposisi mineral dan sifat alkalinitasnya. Air mineral yang mempunyai kualitas baik adalah air yang mempunyai rasa segar yang didapatkan dari sumber mata air alami. Air mineral yang alami dapat terdiri dari mineral-mineral yang memang sudah ada pada sumber mata air, tetapi dapat pula ditambahkan mineral dari luar. Air minum tidak memiliki umur simpan, namun kemasan penyimpanan seperti botol terkandung polimer plastik yang mampu mempengaruhi kualitas air minum. Masa umur simpan yang disarankan untuk penyimpanan air (AMDK) dan kemasannya kemasannya adalah 2 – 3 tahun (Hendrasty, 2013).

#### 1.2.4. Konsumen Air Minum

Konsumen air minum merupakan orang yang mengonsumsi air minum untuk kepentingan pribadi, keluarga, maupun orang lain, serta produk air minum tersebut tidak untuk diperdagangkan. Konsumen yang sudah membeli atau memperoleh produk air minum akan mengikuti proses konsumsi. Konsumen air minum selalu berkaitan dengan keluarga/rumah tangga. Jumlah anggota keluarga/rumah tangga menentukan jumlah dan pola konsumsi suatu barang atau jasa (Sumarwan<sup>a</sup>, 2003).

Konsumen yang mengonsumsi produk Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) atau Air Minum Isi Ulang (AMIU) dipengaruhi oleh pemasaran dan tren gaya hidup. Produk AMDK atau AMIU yang dipasarkan oleh pihak produsen menjadikan pihak konsumen memiliki gaya hidup yang lebih baik sehingga diteruskan menjadi kebiasaan (Queiroz *et al.*, 2012). Perubahan gaya hidup tersebut juga memberikan dampak perhatian bagi konsumen, misalnya timbul kesadaran akan pentingnya kandungan mineral di dalam air minum yang dapat menyehatkan tubuh (Sutisna, 2001).

Konsumen air minum dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 kelompok yaitu konsumen anak-anak, konsumen remaja, dan konsumen dewasa:

##### a) Konsumen Anak-anak

Kategori usia anak-anak sebagai konsumen air minum dalam penelitian ini adalah 9 - 12 tahun. Anak-anak belajar mengenai pembelian dan konsumsi air minum dari orang tua mereka (Sutisna, 2001). Anak-anak usia sekolah dasar memiliki karakter yang mudah terpengaruh oleh lingkungannya serta belum memiliki pengetahuan yang cukup dalam memilih produk air minum (Sumarwan<sup>b</sup>, 2007).

##### b) Konsumen Remaja

Kategori konsumen remaja adalah remaja awal yang berusia 13 - 15 tahun dan remaja lanjut yang berusia 16 - 18 tahun (Sumarwan<sup>a</sup>, 2003). Remaja mampu membuat keputusan secara mandiri dalam memilih produk air minum, namun remaja dapat dipengaruhi oleh kelompok sebayanya. Peran orang tua juga dapat mempengaruhi pembelian produk air minum untuk anak-anak remaja (Sutisna, 2001).

### c) Konsumen Dewasa

Responden dewasa produktif dalam penelitian ini berusia 19 - 55 tahun. Kategori usia dewasa dibedakan menjadi dewasa awal berusia 19 – 24 tahun, dewasa lanjut berusia 25 – 35 tahun, dewasa separuh baya berusia 36 – 50 tahun, dan dewasa tua berusia 51 – 65 tahun (Sumarwan<sup>a</sup>, 2003). Orang dewasa sudah terbentuk kepribadian yang mandiri, sehingga memiliki kemantapan dalam memilih produk air minum. Pengambilan keputusan oleh konsumen dewasa didasari atas pemenuhan kebutuhan air minum, proses pencarian informasi mengenai produk air minum yang diinginkan, serta mengevaluasi kepuasan produk air minum yang dipilihnya (Sutisna, 2001).

Hal-hal yang berperan penting dalam pembentukan karakteristik konsumen ditinjau dari kondisi demografi dan ekonominya adalah:

- Usia

Siklus hidup seorang konsumen akan ditentukan oleh usianya. Sejak lahir ke dunia, seorang manusia telah menjadi konsumen. Perbedaan usia juga akan mengakibatkan perbedaan selera, persepsi dan perilaku konsumsi.

- Pendidikan dan Pekerjaan

Pendidikan dan pekerjaan adalah karakteristik yang saling berhubungan. Pendidikan menentukan jenis pekerjaan yang dilakukan konsumen. Tingkat pendidikan seseorang juga mempengaruhi nilai yang dianut, cara berpikir, cara pandang, bahkan persepsi terhadap suatu masalah. Konsumen yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan sangat responsif terhadap informasi.

- Pendapatan

Pendapatan umumnya diterima dalam bentuk uang. Adanya pendapatan akan membuat konsumen mampu membiayai kegiatan konsumsinya. Pendapatan akan menentukan daya beli seseorang serta mempengaruhi pola konsumsinya

(Sumarwan<sup>a</sup>, 2003).

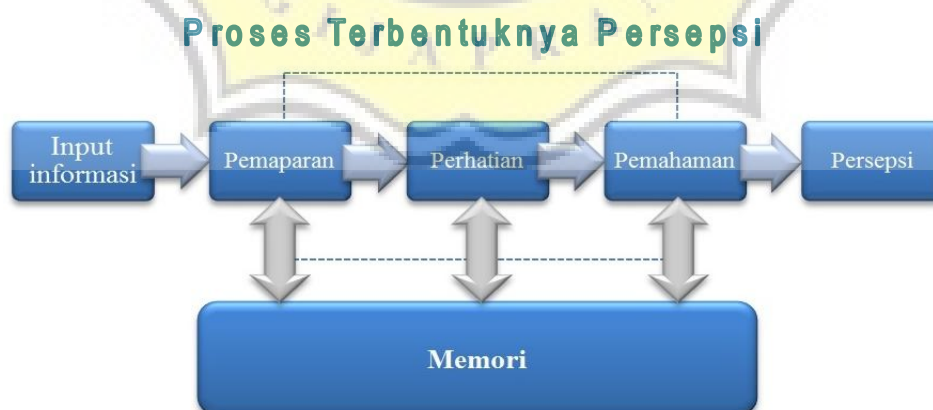
#### 1.2.5. Persepsi Konsumen Air Minum

Umumnya definisi persepsi adalah proses menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasi stimuli misalnya produk, merek, harga, dan lain-lain ke dalam

gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh, melalui pancaindra mata, telinga, mulut, hidung, dan kulit. Respon pancaindera individu terhadap stimuli dipengaruhi oleh kualitas panca inderanya (Simamora, 2002). Persepsi kelompok konsumen anak-anak, remaja, dan dewasa terhadap produk air minum selalu berbeda-beda sehingga bersifat subyektif, sebab persepsi yang terbentuk dipengaruhi oleh kedalaman isi memorinya (Sutisna, 2001).

Proses terbentuknya persepsi pada seorang konsumen dapat dilihat pada Gambar 1. Tahapan persepsi dimulai dari input informasi, pemaparan, perhatian, dan pemahaman:

- Tahap input informasi: konsumen menerima beragam informasi mengenai produk air minum, misalnya jenis air minum, merek, harga, dan lain-lain.
- Tahap pemaparan: konsumen menerima stimulus dengan menggunakan panca inderanya.
- Tahap perhatian: konsumen mengalokasikan kapasitas pemrosesan menjadi rangsangan stimulus.
- Tahap pemahaman: konsumen menyusun dan menterjemahkan informasi untuk memberikan arti terhadap informasi tersebut.
- Memori: bertugas memandu proses pemaparan, perhatian, dan pemahaman agar konsumen mengantisipasi rangsangan yang dihadapi, lalu timbulah persepsi konsumen mengenai suatu gambaran dari informasi yang telah diperoleh (Mowen & Minor, 2002; Sumarwan<sup>a</sup>, 2003).



Gambar 1. Proses Terbentuknya Persepsi Konsumen  
(Sumber: Mowen & Minor, 2002).

Hal-hal yang mempengaruhi persepsi konsumen antara lain:

- Faktor stimulus sensoris, merupakan faktor yang menarik minat perhatian konsumen air minum melalui bau, warna atau kejernihan, dan rasa dari produk air minum.
- Faktor personal, meliputi pengalaman dan kebutuhan terhadap produk air minum (Simamora, 2002; Sutisna, 2001).

Menurut jurnal penelitian Azlan *et al.* (2012), persepsi konsumen air minum dipengaruhi oleh kualitas dan jenis air minum yang dipilih, sehingga persepsi dapat membentuk pola konsumsi air minum. Konsumen lebih banyak mengkonsumsi jenis air minum AMDK dan AMIU daripada air matang karena adanya pengaruh tren yang membentuk pola konsumsi. Harga AMDK lebih mahal daripada AMIU dan air matang, namun AMDK tetap lebih banyak dipilih oleh masyarakat saat ini. Alasan atau persepsi konsumen dalam memilih AMDK adalah karena persoalan keamanan air minum dan dampaknya terhadap kesehatan seperti air mengalami tahap filtrasi, bebas dari klorinasi, bebas dari bakteri, serta mudah didapatkan.

Menurut jurnal penelitian Rojas & Megerle (2013), air minum dinilai persepsinya oleh konsumen berdasarkan perbedaan jenisnya, misalnya perbedaan antara air siap minum dengan air baku. Pada air siap minum, penilaian persepsi kualitasnya dipengaruhi oleh parameter organoleptik, kimia, fisik, dan mikrobiologi. Faktor utama yang paling mempengaruhi persepsi kualitas adalah organoleptik berupa informasi sensoris rasa, bau, dan kejernihan. Pada air baku, parameter organoleptik atau sensoris bau dapat mengidentifikasi adanya klorin sebagai disinfektan dalam proses pemurnian air minum.

Persepsi konsumen terhadap Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) misalnya mereka menilai bawah produk AMDK seharusnya memiliki rasa, keamanan air, kualitas yang baik, menyehatkan, mudah dijangkau, memperoleh kenyamanan, dan mendapatkan status sosial. Faktor yang diperhatikan dalam proses pembuatan AMDK adalah suhu penyimpanan, kualitas air, dan segel kemasan. Pada produk Air Minum Isi Ulang (AMIU) dinilai berdasarkan keamanannya, misalnya berupa kebersihan dan perawatan mesin depo isi ulang (Aini *et al.*, 2007).

### 1.2.6. Pengetahuan Konsumen Air Minum

Definisi pengetahuan konsumen yaitu semua informasi yang dimiliki konsumen mengenai berbagai macam produk, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan suatu produk. Konsumen air minum memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda. Apabila konsumen memiliki banyak pengetahuan, maka konsumen akan lebih efisien dalam mengolah informasi serta mampu mengingat informasi tersebut dengan baik (Sumarwan<sup>a</sup>, 2003).

Pengetahuan konsumen didapatkan dari pencarian dan pemrosesan sumber informasi. Informasi tersebut digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk membeli produk air minum. Sumber informasi yang didapatkan oleh konsumen terbagi atas :

- a) Sumber personal, misalnya informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut (teman, tetangga, guru, dan keluarga), saran profesional, dan pengalaman mengkonsumsi.
- b) Sumber impersonal, misalnya melalui iklan, internet, dan sumber dari buku atau majalah (Sutisna, 2001). Sumber secara impersonal melibatkan media komunikasi yang dapat menyampaikan informasi secara cepat, akurat, tepat, mudah, murah, efektif serta efisien (Sora, 2014).

Menurut jurnal penelitian Rojas & Megerle (2013), pengetahuan konsumen terhadap air matang berkaitan dengan resiko kesehatan penyakit bawaan air minum atau *waterborne disease* pada sumber air baku. Air baku perlu diproses terlebih dahulu sebelum dikonsumsi, misalnya merebus air hingga mendidih. Hal tersebut dapat menjaga kualitas air minum dari kontaminasi mikrobakteri sehingga aman dikonsumsi.

Menurut jurnal penelitian Dean *et al.* (2016), pengetahuan dan pemahaman konsumen air minum yang baik dapat menciptakan inovasi dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan air minum. Pengetahuan juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen air minum. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seorang konsumen air minum adalah karakteristik demografi, informasi tentang sumber air minum, dan pengalaman/psikososial.

Pengetahuan responden tentang air minum tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pengalaman, tetapi juga peran media massa sebagai sumber informasi bagi konsumen air minum. Media massa terbagi atas sumber informasi impersonal (misalnya televisi dan internet) dan sumber informasi interpersonal (anggota keluarga dan teman). Sumber informasi mampu memberi pengaruh kuat terhadap persepsi dan perilaku seorang konsumen air minum. Hal ini disebabkan karena seorang individu tidak memiliki gambaran atau pandangan tentang sosial. Konsumen air minum dengan pendidikan yang lebih tinggi dapat mengkaitkan hubungan antara resiko kesehatan air minum dengan kontaminasi. Tingkat pendidikan memberikan pengetahuan kepada seorang konsumen air minum sehingga mempengaruhi jenis air minum yang dipilihnya sesuai dengan informasi yang dimilikinya (Yao, 2011).

Faktor yang mempengaruhi proses pencarian informasi sebagai pengetahuan konsumen (Sutisna, 2001), antara lain:

- ✓ Keterlibatan konsumen: Semakin tinggi tingkat keterlibatan seorang konsumen, maka akan semakin aktif mencari informasi dan menganalisisnya untuk menilai berbagai merek produk secara efektif.
- ✓ Pengetahuan yang rendah: Ketidaktahuan konsumen akan mendorongnya mencari informasi sebanyak-banyaknya, namun juga dipengaruhi oleh pengalaman konsumen jika pernah melakukan pembelian produk, sehingga pencarian informasi tidak banyak dilakukan.
- ✓ Adanya perbedaan merek produk: Terdapat banyak merek produk air minum dengan harga dan kualitas yang berbeda-beda akan mempengaruhi konsumen untuk mencari informasi lebih banyak.

### **1.2.7. Perilaku Konsumsi Air Minum**

Definisi perilaku konsumsi adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan (Sumarwan<sup>a</sup>, 2003). Perilaku konsumsi adalah tindakan nyata konsumen yang dipengaruhi oleh faktor kejiwaan (psikologis) dan faktor luar (eksternal) sehingga mendorong konsumen untuk memilih dan menggunakan barang-barang yang diinginkannya. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap perilaku konsumsi adalah faktor internal dan faktor eksternal:

- Faktor internal, meliputi pengalaman belajar dan memori, kepribadian dan konsep diri, motivasi dan keterlibatan, sikap, dan persepsi.
- Faktor eksternal, meliputi faktor budaya, faktor sosial, faktor ekonomi, faktor bauran pemasaran (Amirullah, 2002).

Menurut jurnal penelitian Rojas & Megerle (2013), perilaku konsumsi minum air matang dipengaruhi oleh persepsi resiko kesehatan penyakit bawaan (*waterborne disease*) dan kualitas air minum tersebut. Alasan konsumen memilih air matang karena menghemat biaya, dimana air matang diolah dengan cara sederhana seperti direbus, sehingga biaya yang dikeluarkan lebih sedikit daripada harus membeli air siap minum seperti AMDK dan AMIU.

Aspek perilaku konsumsi menurut Amirullah (2002), ditandai dengan:

- a. Frekuensi: seberapa sering perilaku itu muncul dalam waktu tertentu.
- b. Lamanya berlangsung: waktu yang diperlukan seseorang untuk mengkonsumsi.
- c. Intensitas: kuat atau lemahnya tingkatan seseorang untuk mengkonsumsi.
- d. Jumlah: kuantitas yang digunakan oleh seseorang untuk mengkonsumsi.
- e. Tujuan: situasi pemakaian oleh seseorang untuk mengkonsumsi.

Suatu keluarga sebagai konsumen memberikan pengaruh terhadap perilaku konsumsi. Perilaku konsumsi air minum ditinjau dari kelompok usia di dalam suatu keluarga, yaitu:

a) Konsumen Anak-anak

Anak-anak sebagai konsumen meniru kebiasaan orang tuanya dalam memilih, mengambil, menyimpan, dan bahkan memanfaatkan air minum (Slamet, 2009).

b) Konsumen Remaja

Seorang remaja sebagai konsumen cenderung memiliki peran aktif dalam menentukan keputusan konsumsi air minum di dalam keluarganya (Mowen & Minor, 2002).

c) Konsumen Dewasa

Orang tua sebagai konsumen dewasa berperan dalam mempengaruhi sosialisasi konsumsi air minum pada anak-anaknya. Orang tua mempunyai pengaruh yang



signifikan terhadap preferensi produk air minum bagi anak-anaknya. Pengaruh tersebut bergantung pada karakteristik, usia, dan golongan sosial-ekonomi orang tua (Mowen & Minor, 2002).

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui karakteristik responden, sumber air minum responden, persepsi responden, pengetahuan responden, dan perilaku konsumsi responden di lingkungan RW.04 dan RW.05 Kelurahan Karangrejo Semarang terhadap produk air minum menurut kelompok usia anak-anak, remaja, dan dewasa.
2. Mengetahui hubungan antara karakteristik responden dengan sumber air minum, pola konsumsi, persepsi, dan pengetahuan responden menurut kelompok usia anak-anak, remaja, dan dewasa.
3. Mengetahui hubungan antar persepsi, antar pengetahuan, serta persepsi dan pengetahuan responden sesuai kelompok usia anak-anak, remaja, dan dewasa di lingkungan RW.04 dan RW.05.

