

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun kebelakang tidak bisa dipungkiri jika industri kuliner meningkat pesat. Banyak bermunculan makanan atau jenis baru yang belum ada di Indonesia hingga modifikasi produk. Indonesia bisa dikatakan sebagai negara yang gemar untuk berwisata kuliner, maka hal ini banyak dilihat atau dijadikan momentum oleh para pelaku bisnis untuk mengembangkan bisnisnya terutama dalam bidang kuliner.

Produk yang saat ini sedang populer adalah makanan olahan *frozen*. Makanan *frozen* memiliki potensi penjualan yang cukup menjanjikan. Makanan *frozen* digemari karena beberapa hal diantaranya: praktis, tahan lama, mudah, dan memiliki banyak varian. Beberapa bulan terakhir banyak sekali baik usaha kuliner besar industri, menengah, hingga rumahan banyak yang membuat gebrakan dengan mengeluarkan produk *frozen food*. Namun tidak semua makanan *frozen* juga mendapat respon yang baik dari para pembeli karena kekreatifan seorang penjual juga mempengaruhi pembeli makanan *frozen*. Konsep pemasaran penjual harus kreatif dalam bentuk hingga cara penjualannya. Berkembangnya kreatifitas tersebut atau dapat dikatakan populer memiliki dampak yang besar dalam dunia kuliner. Jenis – jenis makanan yang dijual pun beraneka ragam *frozen food*, mulai dari makanan ringan, lauk pauk hingga makanan tradisional sekalipun saat ini banyak di jual dalam kemasan *frozen food*.

Dalam pekungannya tidak hanya lauk pauk saja yang bisa dikemas menjadi *frozen food*, saat ini banyak makanan ringan atau kudapan yang dikemas menjadi *frozen food* salah satunya adalah gethuk *frozen*. Keberadaan makanan tradisional ini sebagai salah satu makanan khas Indonesia yang memiliki rasa enak dan juga mengandung nutrisi makanan ini juga dikenal dari masa ke masa. Oleh karena potensi tersebut sang penjual melihat potensi untuk mengembangkan usaha “Gethuk Goreng *Frozen*”.

Gethuk goreng adalah jajanan khas kota Banyumas Provinsi Jawa Tengah. Gethuk merupakan makanan khas Indonesia yang memiliki rasa enak dan juga sehat.

Makanan olahan yang berasal dari tanaman singkong yang bernama lain *Manihot utilissima* atau *Manihot esculenta* terbuat dari bahan dasar singkong yang disajikan dengan varian rasa dan dibumbui gula kelapa. Gethuk goreng ditemukan pada tahun 1981 secara tidak sengaja oleh Bapak Sangpringad, seorang penjual nasi rames keliling di daerah Sokaraja. Bapak Sangpringad menjual gethuk sebagai salah satu dagangannya. Pada saat itu gethuk yang dijual tidak terjual semua, sehingga Bapak Sangpringad memiliki ide agar getuk tersebut dapat di konsumsi kembali. Gethuk yang tidak habis dijual itu digoreng kemudian dijual kembali. Ternyata gethuk goreng ini sangatlah digemari oleh para pembeli. Kini gethuk goreng bukanlah makanan yang tidak lagi terjual melainkan getuk yang sengaja dijual (Prayogo dan Yohanes, 2017).

Getuk goreng *frozen* pada umumnya memiliki kesamaan bahan dengan getuk pada umumnya namun yang membedakan adalah cara penghidangannya biasanya getuk dimakan melalau proses pengukusan, namun pada getuk goreng penyajiannya melalui proses penggorengan dan disini penjual memodifikasikan dengan menambahkan isian pada gethuk yaitu: coklat dan keju, kemudian dibentuk seperti bola, dilumuri tepung manis dan tepung panir, setelah itu baru digoreng. Sebagian orang melihat penampilan atau tampilan yang baru dari getuk ini merupakan hal yang baru dan unik. Dengan dilakukannya inovasi seperti penambahan isi diharapkan dapat lebih menarik minat para pembeli, terlebih karena tidak semua orang menyukai gethuk yang dari penampilannya terlihat kurang menarik karena hanya di kukus, untuk Sebagian kalangan terutama anak muda mereka merasa makanan yang dikukus kurang menarik oleh sebab itu penjual merubah tampilan menjadi lebih modern yaitu dengan cara digoreng dan membuatnya menjadi *frozen food*. Untuk kisaran harga gethuk di pasaran berkisar Rp 10.000 untuk harga terendah hingga Rp 25.000 harga ini tergantung dari jumlah berat hingga isi dalam *packaging* nya. Hal tersebut umumnya untuk pasaran di Depok.

Perbedaan harga juga dapat disebabkan oleh kualitas bahan yang digunakan, fasilitas, layanan, *packaging*, serta besarnya keuntungan yang diterapkan penjual, tempat penjualan dan fasilitas pendukung di tempat atau toko. Masyarakat pada umumnya membeli gethuk goreng ini untuk kebutuhan acara rumah tangga, rapat di

perkantoran, arisan, hadiah dan sebagainya. Tidak dapat dipungkiri saat ini persaingan dalam usaha jasa boga sudah sangat banyak, karena masyarakat sudah dapat menilai jika usaha jasa boga merupakan salah satu usaha yang cukup menjanjikan jika para pemilik usaha, khususnya dalam bidang kuliner, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut.

Gethuk goreng Bu Slameto adalah jenis usaha kuliner makanan ringan yaitu gethuk yang telah dimodifikasi dan diproduksi sejak tahun 2018. Besarnya produksi pada awalnya 5 kg singkong per-minggu. Seiring dengan berjalannya waktu terjadi kenaikan permintaan yang juga mempengaruhi kenaikan jumlah produksi gethuk sehingga pada tahun 2020 dapat memproduksi 25 kg singkong per-minggu. Dimana menurut catatan penjualan gethuk rata-rata habis terjual sebanyak 95%. Omzet penjualan dari gethuk goreng pada tahun 2020 sebesar Rp. 30.430.000, bila dibandingkan dengan omzet tahun 2021 terdapat penurunan sebesar Rp. 19.779.500 (35%) Mengingat perkembangan adanya penurunan yang cukup signifikan pada produk gethuk goreng pada tahun 2021, maka perlu diteliti bagaimana kepuasan pelanggan pada produk gethuk goreng tersebut, kemungkinan akan ditemukan beberapa indikasi penyebab diantaranya kepuasan pelanggan terhadap produk tersebut meliputi, kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, kemudahan dan di bulan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari & Yulianto (2018) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei Pada Pelanggan Citra Kendedes Cake & Bakery Jl. S. Hatta B3 Kav. A, Kota Malang)*". Dari penelitian ini dihasilkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ruksanan (2018) dengan judul "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Herbalife Di Cabang Kendari*". Pernyataan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) secara simultan kualitas produk dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. (2) Secara parsial kualitas produk dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Pelanggan. Selain itu menurut penelitian dari Mustika, Merryana,

Triska, 2016 tentang Penyelenggaraan makanan dan kepuasan konsumen di Kantin lantai 2 Rumah Sakit Universitas Airlangga Surabaya menunjukkan bahwa penarikan sampel berupa *systematic random sampling* dengan jumlah responden 50. Jumlah responden yang menyatakan puas adalah 29 responden (58%), sedangkan yang menyatakan tidak puas adalah 21 responden (42%). Responden menyatakan puas pada beberapa indikator kepuasan antara lain indikator cita rasa, penampilan makanan, besar porsi dan ketepatan waktu, namun responden tidak puas pada indikator kebersihan pada kantin (Mustika, Merryana dan Triska, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian diatas dan kondisi Gethuk Goreng *Frozen* Bu Slameto yang mengalami penurunan penjualan maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi peranan yang penting dalam menjalankan usaha, oleh karena itu penulis ingin mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan pada pembelian gethuk goreng Bu Slameto Depok 2. Untuk melihat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari faktor seperti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kemudahan yang akan memuaskan kebutuhan pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Harapan penulis dari penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha gethuk goreng *frozen* di toko bu slameto depok 2

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut dapat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk (*product quality*) terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?
3. Bagaimana pengaruh harga (*price*) terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?
4. Bagaimana pengaruh kemasan (*packaging*) terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?
5. Bagaimana pengaruh inovasi rasa (*taste innovation*) terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?
6. Bagaimana pengaruh kemudahan pemesanan terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih fokus maka masalah penelitian ini dibatasi pada kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan gethuk goreng *frozen* Bu Slameto Depok 2.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan gethuk goreng Bu Slameto?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha gethuk goreng *frozen* Bu Slameto di Kelurahan Abadiya Depok 2.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penulisan ini adalah:

1. Bagi peneliti diharapkan dapat memahami dan mengaplikasikan hasil penelitian ini mengenai studi kepuasan pelanggan di toko Bu Slameto.
2. Bagi usaha di toko diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan langkah yang sebaiknya diambil dalam menentukan strategi pengelolaan dan pemasaran di Toko Bu Slameto.
3. Bagi mahasiswa Pendidikan Tata Boga dapat dijadikan sebagai masukan untuk penelitian *survey* tentang studi kepuasan pelanggan.
4. Bagi Program Studi Pendidikan Tata Boga diharapkan memberikan informasi tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Toko Bu Slameto.