

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pangan merupakan hal pokok yang mempunyai nilai tinggi bagi kehidupan manusia. Manusia sebagai pihak konsumen mempunyai sikap yang instan, terlebih dalam konsumsinya terhadap pangan, misalnya penyajian makanan yang dirasa dapat menghemat waktu itulah yang akan dipilih. Dilihat dari perkembangan zaman dan teknologi sekarang ini (Dewi, 2015), produk-produk yang dikonsumsi pada era globalisasi tidak hanya berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi saja, tetapi juga pada pola konsumsi masyarakat secara tidak langsung juga berubah dan mudah dipengaruhi oleh budaya asing (Lisani, 2018). Tiap konsumen memiliki kebutuhan hidup yang berbeda, namun berbagai faktor dapat mempengaruhi seorang konsumen untuk membeli suatu produk pangan seperti faktor budaya, agama, sosial, pendidikan dan pendapatan (Antonika, 2015).

Berdasarkan dinas pertanian dan ketahanan pangan (2018) perkembangan produksi olahan dan unit pengolahan ikan di kota jambi bisa dilihat di lampiran 6. Produksi ikan crispy di kota jambi pada tahun 2017 sebesar 7,6 ton dan pada tahun 2018 0,65 ton, masih cukup rendah. Pengolahan produk-produk perikanan terdapat dalam berbagai bentuk, seperti ikan asin, ikan asap, ikan kaleng. Tujuan dari pengolahan adalah untuk 1) mengawetkan ikan, 2) mengubah bahan baku menjadi produk yang disukai konsumen, 3) mempertahankan mutu ikan, dan 4) memanfaatkan bahan baku lebih maksimal. Semua bentuk pengolahan adalah untuk membuat produk agar dapat lebih diterima oleh konsumen. Pengolahan juga dimaksudkan untuk memperpanjang daya simpan menjadi berbulan-bulan. Ikan biasanya dikonsumsi hanya digoreng untuk lauk masak, alternatif lain dalam menikmati ikan ini yaitu dengan menjadikannya sebagai makanan ringan, contohnya ikan crispy. UMKM Maugi menjadikan ikan menjadi produk cemilan ikan crispy untuk dijadikan oleh-oleh khas Jambi, ikan crispy dibuat dengan mencampurkan ikan yang sudah di bersihkan dan diberi jeruk nipis lalu ditiriskan dan dimasukan kedalam bumbu yang sudah dihaluskan (kemiri, kunyit bawang putih, ketumbar, garam) dibiarkan 10 menit sampai bumbu meresap kemudian

dimasukan tepung beras dan di aduk rata, digoreng hingga matang kuning keemasan lalu diangkat dan ditiriskan.

Produk yang praktis saat ini banyak sekali beredar di pasaran. Salah satu produk praktis tersebut adalah produk ikan crispy dan Data penjualan produk ikan crispy maugi dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Data Penjualan Produk Ikan Crispy Maugi

Tahun	Hasil Penjualan
2017	RP 144.000.000
2018	RP 140.000.000
2019	RP 171.000.000
2020	RP 54.000.000
2021	RP 213.000.000

Sumber: Produk Ikan Crispy Maugi (2022)

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa penjualan produk ikan crispy maugi mengalami perubahan yang fluktuatif dari tahun 2017 – 2021. Hasil penjualan yang tertinggi pada tahun 2021 sebesar Rp. 213.000.000, sedangkan yang terendah pada tahun 2020 sebesar Rp. 54.000.000.

Seiring berjalannya waktu, persaingan perusahaan kecil sampai perusahaan besar terus meningkat, banyak perusahaan kecil sekarang ini memproduksi makanan untuk dijadikan oleh-oleh khas daerahnya. Dalam rangka untuk mempopulerkan makanan camilan oleh-oleh khas jambi maka perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk ikan crispy maugi, sehingga dapat meningkatkan minat beli terhadap produk ikan crispy maugi. Upaya tersebut bertujuan agar produk ikan crispy UMKM maugi dapat bersaing dengan produk-produk makanan sejenis camilan oleh-oleh khas jambi lainnya yang ada di pasaran, dan adanya permintaan dari pihak UMKM maugi untuk melihat apakah konsumen puas atau tidak terhadap produk ikan crispy maugi.

Umumnya setiap usaha yang didirikan berorientasi untuk mencari profit atau keuntungan. Untuk mencapai hal itu, maka setiap usaha berusaha untuk memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen mengacu pada persepsi konsumen tentang kinerja produk atau layanan dalam kaitannya dengan harapan mereka

(Schiffman dan Wisenblit, 2015). Menurut Kotler (2001), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Sumarwan (2004) kepuasan konsumen adalah konsep yang erat kaitannya dengan jenis perilaku pada tahap pasca pembelian atau konsumsi. Puas atau tidak puas terhadap konsumsi suatu produk atau mereka merupakan hasil evaluasi alternatif pasca konsumsi atau evaluasi alternatif tahap kedua. Dimana, kepuasan akan mendorong konsumen untuk mengulang perilaku konsumsi. Dan ketidakpuasan akan menimbulkan kekecewaan yang justru menghentikan mengulang perilaku pembelian atau konsumsi. Produk olahan ikan crispy dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Beberapa Olahan Produk Ikan Crispy

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas maka peneliti tertarik ingin mengambil judul skripsi tentang **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Ikan Crispy Maugi Di Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Peluang bisnis makanan atau kuliner sekarang ini dimana makanan ringan merupakan alternatif lain dalam kebutuhan. Agar dapat bersaing dengan produk lain yang ada di pasaran yang pertumbuhannya semakin pesat setiap tahunnya, untuk itu perlunya dilakukan analisis kepuasan konsumen terhadap produk Ikan crispy maugi di kota Jambi untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk.

Terdapat dua variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk Ikan crispy maugi yaitu variabel kualitas produk yang terdiri dari beberapa atribut yaitu warna, aroma, tekstur, rasa, kemasan dan variabel kedua yaitu harga terdiri dari satuan atribut yaitu harga Ikan crispy maugi. Ketika salah

satu atribut tersebut tidak sesuai dengan keinginan konsumen, maka kepuasan konsumen akan menurun terhadap produk yang akan membuat tingkat pembelian kurang. Dimana tingkat penjualan Ikan crispy Maugi mengalami naik turun dari beberapa tahun sebelumnya diduga adanya faktor pada atribut Ikan crispy maugi, oleh karena itu perlu dilakukannya analisis kepuasan konsumen agar dapat mengetahui atribut mana yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen dan agar penjualan Ikan crispy maugi meningkat.

Berdasarkan Latar belakang masalah di atas permasalahan yang di rumuskan adalah sebagai berikut

1. Apa saja atribut yang dianggap penting bagi konsumen Ikan Crispy Maugi di Kota Jambi?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Ikan Crispy Maugi di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi atribut yang dianggap penting bagi konsumen produk Ikan Crispy Maugi di Kota Jambi.
2. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Ikan Crispy Maugi di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis, hasil penelitian dapat berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman serta menjadi aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan.
2. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil kebijakan pemasaran yang tepat sehingga dapat bersaing dalam rangka memperluas pangsa pasar.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.