

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya bekerja di bidang pertanian. Sektor pertanian memegang peranan penting dalam membangun perekonomian nasional. Kementerian nasional menentukan beberapa komoditas sebagai prioritas dalam pembangunan, tujuh di antaranya memiliki peluang untuk dikembangkan industri pertaniannya, yaitu beras, jagung, kelapa, cengkeh, pisang, jeruk, serta hasil ternak (Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, 2014).

Pisang merupakan komoditas yang paling memiliki prospek baik yang ada di lingkungan masyarakat dapat dikembangkan dalam bentuk produk olahan. Sehingga banyak pelaku usaha yang memanfaatkan bahan baku pisang, salah satunya mengolah pisang sebagai keripik. Keripik adalah produk olahan dari proses penggorengan yang dilakukan untuk menyusutkan atau mengurangi kadar air yang dikandung oleh buah-buahan sehingga didapatkan hasil produk dengan tekstur garing dan renyah (Agtha, dkk, 2018).

Perkembangan usaha produk makanan saat ini sangat pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya berbagai merek dan jenis makanan di pasaran, sehingga diperlukan daya saing yang kuat. Loyalitas pelanggan bukan hanya kunci keberhasilan jangka pendek, tetapi juga perbaikan kualitas yang berkelanjutan, karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategis bagi usaha produk makanan. Setiap pelaku usaha harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya dengan cara menyediakan produk yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat atau pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya.

Pemberdayaan usaha produksi masyarakat menjadi salah satu sumber pendapatan dalam menggerakkan kegiatan ekonomi masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Salah satunya usaha produksi yang berbahan baku utama buah pisang. Meskipun, omzet pelaku ekonomi saat ini semakin menurun akibat dampak pandemi Covid-19 yang tidak terkendali di lebih dari 200 negara.

Selain itu, persaingan antar pengusaha semakin kuat setiap tahunnya, sehingga pelaku ekonomi harus mampu mengembangkan manajemen yang baik.

Manajemen umum meliputi pemasaran, produksi, sumber daya manusia (SDM) dan keuangan. Konsep dan rencana tertentu pada tingkat strategis merupakan faktor penentu keberhasilan. Pengusaha juga harus memperhatikan strategi bisnis yang membantu mempertahankan dan mengembangkan usaha yang sudah ada sehingga dapat tetap bersaing dengan pengusaha lain.

Salah satu pelaku usaha produksi berbahan baku buah pisang di Kota Jambi adalah keripik pisang Rizky. Berdasarkan wawancara dengan ibu Rahayu (pemilik keripik pisang Rizky), UMKM ini berdiri pada tahun 1997 jenis pisang yang digunakan pisang serawak. Timbulnya ide memanfaatkan pisang untuk dibuat keripik pisang didasarkan saran dari keluarga. UMKM Keripik Pisang Rizky pada awal usaha memasarkan produk dalam kemasan kecil dititipkan ke toko-toko kecil sekitar lingkungan tempat tinggal. Selanjutnya usaha ini semakin berkembang seiring dengan semakin luas pemasarannya ke beberapa supermarket di Kota Jambi seperti di Trona, Meranti, dan Jamtos dengan kemasan yang lebih besar dengan berat 250 gram.

Berikut perkembangan produksi kripik pisang Rizki selama 5 tahun dapat dilihat pada **Tabel 1** di bawah ini.

Tabel 1. Data Penjualan Keripik Pisang Rizky Di Kota Jambi Selama 5 Tahun Terakhir

Tahun	Penjualan (Rp.)
2017	63.800.000
2018	60.000.000
2019	53.020.000
2020	52.580.000
2021	48.000.000

Sumber: *UMKM Keripik Pisang Rizky, 2022*

Berdasarkan **Tabel 1** dapat diketahui bahwa produksi dan penjualan keripik pisang Rizky mengalami penurunan dari tahun 2017 sampai 2021, penjualan yang terus mengalami penurunan akan berdampak terhadap keberlangsungan usaha keripik pisang Rizky. Berdasarkan observasi awal pada obyek penelitian diketahui terdapat produk yang dikembalikan (*return*) dari beberapa swalayan maupun barang yang rusak. Melemahnya penjualan owner tidak mau mengambil resiko yang dilakukan hanya dengan cara mengurangi produksi, selain itu terdapat peningkatan daya saing maupun terjadinya pandemi Covid-19 yang sangat

berdampak pada usaha keripik pisang Rizky. Dimana pada saat pandemi covid-19 banyak pengurangan karyawan sehingga angka pengurangan meningkat dan adanya pembatasan sosial berskala besar (PSBB) kemudian masyarakat muncul ide-ide untuk bekerja dari rumah dengan salah satunya membuat beragam produk makanan dengan cita rasa dan bentuk yang unik. Dari hasil survey lapangan, peneliti mencoba membandingkan keripik pisang Rizky dengan produk keripik pisang, terdapat 2 jenis merek keripik pisang yaitu keripik pisang Pak DJ dan keripik pisang lumba-lumba Fansen, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Keripik pisang yang terdapat di supermarket yang sama

Berdasarkan **Gambar 1** dapat dijelaskan produk keripik pisang Rizky warnanya kuning kecokelatan, labelnya ditempel di tengah kemasan plastik *polypropylene* berisi 250 gram, rasa manis keasaman, tekstur renyah, aroma manis, bahan baku pisang serawak, dengan harga Rp. 25.450,-. Sedangkan produk keripik pisang Pak DJ warnanya kuning gelap, labelnya ditempel di tengah kemasan plastik *polypropylene* berat isi 150 gram seharga Rp. 15.000,-, berat isi 250 gram seharga Rp. 23.500,-, berat isi 350 gram seharga Rp. 33.750,-, selain kemasan plastik *polypropylene* terdapat pilihan kemasan *aluminium foil* dengan berat isi 100 gram seharga Rp. 15.000,-. Rasa sesuai pilihan coklat, asin gurih, kopi liberika, jagung manis dan pedas. Tekstur renyah, aroma sesuai pilihan rasa, bahan baku pisang tanduk dan pisang kepok. Produk keripik pisang lumba-lumba Fansen warna kuning keemasan, labelnya ditempel di tengah kemasan plastik *polypropylene* berisi 150 gram dengan harga Rp. 30.500. Rasa sesuai pilihan rasa manis, asin, coklat, jagung bakar/manis, pedas manis, kopi. Tekstur renyah, aroma

sesuai pilihan rasa, bahan baku pisang kepok. Dari ketiga produk tersebut ada kelebihan dan kekurangan masing-masing yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika produk yang dibeli konsumen sesuai ekspektasi konsumen maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika produk yang dibeli tidak sesuai ekspektasi konsumen maka konsumen akan merasa kecewa. Peningkatan kualitas produk sangat penting, pelaksanaan peningkatan kualitas produk maka perusahaan akan dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dan dapat menambah jumlah konsumen atau pelanggan (Ilfina, 2019).

Dilatar belakangi oleh permasalahan tersebut, sangat penting untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk tersebut, sehingga penulis tertarik untuk meneliti dengan judul. "**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Produk Keripik Pisang Rizky di Kota Jambi**".

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mempertahankan dan meningkatkan produk keripik pisang Rizky agar dapat bersaing dengan produk sejenis atau produk lain dipasaran maka dilakukan perbaikan dan pengembangan atribut-atribut produk keripik pisang, agar dapat mempertahankan konsumen yang sudah ada dan menarik konsumen baru.

Kepuasan konsumen merupakan penilaian konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen maupun harapannya (Daryanto dan Setyobudi, 2014). Tingkat kepuasan konsumen dapat dipengaruhi kualitas produk maupun harga. Atribut yang melekat pada kualitas produk, antara lain rasa, aroma, warna, tekstur, merek serta kemasan. Selanjutnya harga merupakan sejumlah uang yang ditukarkan konsumen atas manfaat karena menggunakan atau mengkonsumsi produk. Atribut harga antara lain harga produk terjangkau dan harga sesuai dengan kualitas produk.

Jika salah satu atribut tersebut tidak memenuhi keinginan konsumen, maka kepuasan konsumen terhadap produk akan menurun yang berujung pada penurunan tingkat penjualan. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Rizky terhadap atribut produk yang

terdiri dari rasa, aroma, tekstur, warna, merek, kemasan dan variabel harga terdiri dari harga terjangkau dan harga sesuai dengan kualitas produk, maka dilakukan penelitian pendahuluan dengan menggunakan kuisisioner terhadap 15 orang responden untuk mengetahui atribut dari produk keripik pisang Rizky yang masih dianggap kurang memuaskan oleh konsumen. Kuisisioner penelitian pendahuluan dapat dilihat pada **Lampiran 1**.

Berdasarkan hasil observasi menggunakan kuisisioner penelitian pendahuluan dilapangan yang diberikan kepada 15 orang responden terhadap atribut keripik pisang Rizky didapat tiga atribut yang masih kurang puas. Atribut dengan persentase paling tinggi yaitu harga terjangkau sebesar 80%, warna 73,33% dan harga sesuai kualitas produk sebesar 66,66%. Oleh karena itu ibu Rahayu selaku pemilik keripik pisang perlu mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui atribut apa saja yang dilihat oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apa saja atribut produk yang penting bagi konsumen produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi?
3. Apa rekomendasi perbaikan atribut produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian, antara lain.

1. Untuk mengetahui atribut produk yang penting bagi konsumen produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi.
2. Untuk menganalisa kepuasan konsumen terhadap produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi.
3. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan atribut produk keripik pisang Rizky di Kota Jambi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian, antara lain.

1. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menjadi tambahan wawasan pengetahuan dan pemahaman serta sebagai aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan.

2. Bagi produsen,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan masukan dan sumber informasi yang bermanfaat dalam pencapaian tujuan meningkatkan pengembangan dan memperluas pangsa pasar dengan kebijakan pemasaran yang benar dan tepat.

3. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan informasi serta sebagai referensi pada penelitian berikutnya dengan pendekatan yang berbeda.