

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Provinsi Jambi mempunyai perairan sebagai sumber produksi ikan yaitu sumber dari laut, sungai, danau, kolam dan keramba. Menurut Susilo (2020) jenis ikan yang ada di Provinsi Jambi tercatat berjumlah 131 spesies yang tercakup ke dalam 25 famili dan 14 ordo. Dari berbagai jenis ikan tersebut yang mempunyai nilai ekonomis penting sebagai ikan konsumsi antara lain ikan ringo, kelemak, belido, ikan patin, dan semah.

Ikan patin (*Pangasius hypophthalmus*) merupakan salah satu komoditas perikanan yang mempunyai nilai ekonomis tinggi, baik pada tahap pembenihan maupun pembesaran (Khairuman, 2002). Ikan patin sangat populer karena budidayaanya mudah, pertumbuhan cepat, dan mudah beradaptasi dengan lingkungan. Hal ini menyebabkan produksi ikan patin di Jambi sangat banyak sehingga petani ikan patin menjual hasil produksinya keluar daerah Jambi (Wahyuningsih *et al.*, 2016). Dalam mengatasi kelebihan produksi ikan patin di Jambi mendorong masyarakat untuk menciptakan inovasi-inovasi baru, seperti mengolah makanan-makanan dengan berbahan dasar ikan patin. Adapun contoh-contoh pemanfaatan ikan patin pada produk pangan yaitu pempek, bubur, bakso, nugget, abon, rengginang dan lain-lain.

Rengginang merupakan makanan tradisional yang banyak dikenal masyarakat. Pada umumnya Rengginang merupakan sejenis kerupuk tebal yang biasa dibuat dari nasi atau beras ketan yang dikeringkan dengan cara dijemur di bawah sinar matahari lalu digoreng dengan minyak panas dalam jumlah yang banyak. Seiring berkembangnya waktu, perubahan bahan baku pembuatan rengginang sudah banyak mengalami perubahan, salah satunya rengginang yang diolah dengan berbahan baku ikan patin dan singkong (Fiertarico *et al.*, 2019)

Pada saat ini, persaingan antara perusahaan kecil maupun perusahaan besar terus meningkat. Banyak perusahaan kecil yang saat ini memproduksi makanan khas dari daerahnya yang dapat dijadikan oleh-oleh khas dari daerah tersebut. Banyaknya pengusaha kuliner baik dari pengusaha catering, restoran, maupun makanan ringan yang bersaing ketat. Perubahan gaya hidup dan pertumbuhan pesat

gerai ritel modern yang banyak menyediakan makanan siap saji ikut mendorong pertumbuhan konsumsi dari rengginang ikan.

Terdapat tiga UMKM yang memproduksi rengginang ikan di kota Jambi. Yaitu UMKM pengolahan ikan (rengginang ikan), UMKM rengginang ikan, dan UMKM IWA-QU. Dari ketiga UMKM tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian di UMKM IWA-QU dikarenakan pada UMKM IWA-QU menggunakan bahan baku ikan patin dan singkong. Rengginang yang berbahan baku ikan patin dan singkong, memiliki kandungan protein yang dihasilkan ikan patin yang tinggi mencapai 68,8% dan kandungan gizi lainnya adalah lemak 5,8%, abu 5% dan air 59,3% (Khairum *et al*, 2001). Dan kandungan karbohidrat singkong yang tertinggi yaitu sekitar 28,25 g dan kandungan protein sekitar 0,43 g (Hidayat *et al*, 2009). UMKM IWA-QU memproduksi beberapa produk yaitu rengginang ikan, kembang goyang, krispi kulit, stik jagung, abon ikan, sambal lingkung, kerupuk ikan, pempek ikan, basreng, sirip gabung, dan tepung umbi. Alasan peneliti memilih produk rengginang ikan karena merupakan produk yang paling tinggi penjualannya.

Berikut adalah data produksi dan penjualan rengginang ikan selama 5 tahun dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Table 1. Data Produksi Dan Penjualan Rengginang Ikan UMKM IWA-QU Di Kota Jambi Selama 5 Tahun Terakhir

Tahun	Jumlah produksi (kg)	Penjualan (Rp)
2018	2950	190.000.000
2019	3550	212.400.000
2020	2900	178.320.000
2021	2650	133.650.000
2022	2600	128.300.000

Sumber: UMKM rengginang ikan IWA-QU, 2023.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa produksi dan penjualan rengginang ikan UMKM IWA-QU mengalami penurunan dari tahun 2019 sampai 2022, penjualan yang terus mengalami penurunan akan berdampak terhadap keberlangsungan usaha rengginang ikan. Berdasarkan observasi awal pada objek penelitian diketahui terdapat produk yang di kembalikan (*return*) dari beberapa swalayan dikarenakan produk rengginang ikan tersebut tidak terjual. Hal ini

menyebabkan pemilik rengginang ikan UMKM IWA-QU mengurangi jumlah produksinya. Selain itu terdapat daya saing yang meningkat dan terjadinya pandemi covid-19 yang sangat berdampak pada usaha rengginang ikan UMKM IWA-QU. Pemilik rengginang ikan UMKM IWA-QU berkeinginan agar dapat mengembangkan usahanya, khususnya pada produk rengginang ikan. Dalam rangka mengembangkan dan mempopulerkan produk tersebut maka perlu dilakukan analisis kepuasan terhadap konsumen untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap rengginang ikan. Upaya tersebut bertujuan agar produk rengginang ikan UMKM IWA-QU dapat bersaing dengan produk-produk rengginang ikan di pasaran yang pertumbuhannya semakin pesat.

Pada dasarnya setiap pengusaha yang khususnya UMKM akan berorientasi untuk mencari profit atau keuntungan. Dalam mencapai hal tersebut, setiap UMKM selalu berlomba-lomba untuk memuaskan konsumennya. Kepuasan konsumen mengacu pada persepsi konsumen tentang kinerja produk atau layanan dalam kaitannya dengan harapan mereka (Schiffman dan Wisenblit, 2015). Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas sedangkan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang (Kotler 2006). Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Produk Rengginang Ikan UMKM IWA-QU Di Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

UMKM IWA-QU adalah salah satu usaha yang memproduksi rengginang yang berbahan baku ikan patin dan singkong. Dimana UMKM IWA-QU ini berlokasi di jalan Raden perang No.71, Pematang Sulur, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi, UMKM ini didirikan pada tahun 2006. UMKM IWA-QU menjual produk rengginang ikan di gerai IWA-QU dan pada toko-toko seperti jamtos, trona ekspres, dan meranti swalayan.

Dari hasil survey lapangan, terdapat dua kemasan rengginang ikan yaitu kemasan plastik *polypropylene* 100gram dengan harga Rp. 13.800,00 yang

berbentuk lingkaran, dan tekstur yang renyah. Kemasan *alamunium foil* berisi 45gram dengan harga Rp. 15.000,00 yang berbentuk persegi panjang, dan tekstur yang renyah. Rengginang ikan yang di hasilkan UMKM IWA-QU memiliki rasa khas ikan.

Terdapat dua variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk rengginang ikan yaitu variabel kualitas produk dan variabel harga. Variabel kualitas produk terdiri dari beberapa atribut yaitu rasa, aroma, kerenyahan, warna, dan kemasan, sedangkan variabel harga terdiri dari satu atribut yaitu harga dari rengginang ikan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui atribut kualitas produk (rasa, aroma, kerenyahan, warna, kemasan) dan harga. Maka dilakukan penelitian pendahuluan untuk mengetahui atribut-atribut dari rengginang ikan yang masih dianggap kurang memuaskan oleh konsumen. Penelitian pendahuluan dilakukan dengan mengambil 15 responden. Dari hasil penelitian pendahuluan tersebut atribut-atribut yang tidak memuaskan bagi konsumen adalah warna, kemasan, dan harga dengan alasan bahwa konsumen tidak puas terhadap 3 atribut. Pada atribut warna terdapat 9 responden yang tidak puas terhadap warna dari rengginang ikan IWA-QU karena terdapat warna rengginang ikan yang berbeda dalam satu kemasan, sehingga warna dari rengginang ikan tersebut tidak seragam. Pada atribut kemasan terdapat 10 responden yang tidak puas terhadap kemasan rengginang IWA-QU karena terdapat kemasan rengginang ikan yang tidak rapi dan label pada kemasan tersebut terlalu kecil, sehingga sulit dibaca oleh konsumen. Pada atribut harga terdapat 11 responden yang tidak puas dengan harga, karena harga yang dipasarkan terlalu mahal dimana harga tersebut tidak sesuai dengan isi dari rengginang ikan.

Ketika salah satu atribut tersebut tidak dapat memuaskan konsumen, maka keputusan konsumen akan menurun sehingga menyebabkan tingkat pembelian berkurang. Oleh karena itu perlu dilakukannya analisis kepuasan konsumen agar dapat mengetahui atribut mana yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen dan agar penjualan rengginang ikan UMKM IWA-QU meningkat dan tidak kalah saing dengan UMKM lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk rengginang ikan UMKM IWA-QU?
2. Apa saja atribut yang dianggap penting bagi konsumen rengginang ikan UMKM IWA-QU?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan diatas maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap produk rengginang ikan UMKM IWA-QU.
2. Untuk mengetahui atribut produk yang dianggap penting bagi konsumen rengginang ikan UMKM IWA-QU.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana di Fakultas Pertanian Universitas Jambi.
2. Bagi produsen rengginang ikan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang kepuasan konsumen terhadap rengginang ikan UMKM IWA-QU, yang dapat dijadikan sebagai sarana untuk mempermudah pemasaran rengginang ikan yang sesuai dengan selera konsumen.
3. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan menjadi referensi penelitian selanjutnya.