

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis adalah dunia yang dinamis dan selalu berubah. Memahami bagaimanana menghadapi perubahan lingkungan bisnis menjadi hal paling penting. Bagi pelaku bisnis yang bergerak dalam hal cabang industri ataupun jasa pelayanan harus berperan aktif yang tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen. Sebagaimana mestinya mereka harus berusaha melakukan perbaikan terus-menerus atas produk jasa pelayanan. Saat ini kemajuan teknologi dan informasi sangat bisa dimanfaatkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan peran yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam filosofi pemasaran, misalnya, kepuasan konsumen dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan konsumen diyakini merupakan ‘wahana’ guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan publik, dan seterusnya). Walaupun filosofi pemasaran telah berkembang sejak dekade 1950-an, sejatinya perhatian pada riset kepuasan konsumen yang berusaha mengukurnya secara sistematis baru dimulai pada awal dekade 1970-an. Sejak itu berbagai perkembangan teoretis, metodologis, dan riset empiris berlangsung pesat (Tjiptono & Diana, 2022). Kepuasan konsumen berarti konsumen mendapat kemudahan, fasilitas, penghargaan, penghormatan, kualitas dan lainnya yang dianggap perlu oleh konsumen. Kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan dari produk dan jasa yang diterima. Kepuasan konsumen bukanlah upaya musiman untuk mendapatkan simpati sesaat. Kepuasan konsumen akan menjadi jiwa kegiatan dari setiap perusahaan untuk mempertahankan eksistensinya menurut (Wahyuni, 2021)

Dalam hal memuaskan konsumen, hendaknya para pelaku bisnis di tuntut untu lebih kompetitif dalam mengerti kecendrungan konsumen. Karena sebagai produsen juga tidak hanya bertugas untuk menciptakan suatu produk atau jasa

saja, tetapi juga harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan konsumen akan suatu produk atau jasa, sehingga konsumen merasa puas terhadap produk tersebut. Perusahaan yang ingin bertahan ditengah persaingan bisnis di era saat ini harus bisa menciptakan keunggulan yang merupakan nilai *plus* tersendiri di mata perusahaan lain yang juga ikut serta dalam persaingan bisnis ini.

Bisnis bisa dilakukan dengan berbagai strategi untuk mengambil keuntungan, semua strategi yang digunakan dianggap halal, memang negara-negara Barat menetapkan bahwa manusia adalah homo ecominicus atau manusia adalah orang-orang yang seolah-olah mencari barang-barang fabrikasi. menggunakan modal sekecil mungkin dan dapatkan keuntungan berbeda dari modal awal. Kegiatan bisnis seperti ini membuat pelaku bisnis tidak memikirkan tugas-tugas yang harus mereka jalankan. Untuk mewujudkan bisnis yang baik maka peraturan bisnis harus dijalankan agar bisnis dapat berjalan dengan baik dan tidak merugikan pihak lain.

Bisnis merupakan suatu gerakan yang menghasilkan barang dagangan dan administrasi untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Produk dan administrasi akan disebarluaskan kepada individu yang memerlukannya. Dari kegiatan sosialisasi ini, pelaku bisnis akan memperoleh manfaat. Jika ada kebutuhan terbuka akan manfaat atau manfaat, suatu bisnis akan berkembang untuk memenuhinya. (Ariyadi, 2018)

Terlepas dari penjelasan di atas, Al-Qur'an juga secara tegas telah memberikan pencerahan kepada umat manusia untuk melakukan aktivitas jual beli atau yang biasa disebut dengan perdagangan. Adapun ayat dalam Alquran yang menjelaskan perdagangan:

Artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukkan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih? (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan RasulNya dan berjihad di jalan Allah dengan harta dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui”*. (Qs. As-Saf : 10-11) (Agama, 2019)

Memelihara kualitas produk adalah hal penting bagi UMKM dan pengusaha untuk menjaga kelangsungan bisnis mereka dalam lingkungan pasar yang semakin maju dan berkembang. Pengusaha diharapkan untuk secara

konsisten menjaga standar produk mereka agar dapat terus operasional. Strategi utama yang diterapkan melibatkan penekanan pada kualitas, yang dianggap krusial oleh pengusaha yang berambisi menjaga bisnis mereka tetap relevan dan kompetitif. Di tengah persaingan yang semakin sengit, memiliki pendekatan strategis yang memfokuskan pada kualitas menjadi imperative bagi pengusaha untuk memastikan bisnis mereka tetap bertahan.(Hidayati & Wibowo, 2023). Persaingan industri saat ini tidak lagi bersaing di pasar global dengan hanya mengandalkan harga atau kualitas produk saja, tetapi harus bersaing berbasiskan inovasi, kreativitas dan imajinasi (Isnaeni et al., 2018).

Usaha kreatif dapat menjadi salah satu daya saing dalam meningkatkan pariwisata disuatu daerah. Lingkungan bersaing yang kompetitif mendorong SDM berperan strategis dalam bisnis (Isnaeni et al., 2018). Informasi dari Badan Ekonomi Kreatif (Bekraf) Republik Indonesia mencatat bahwa subsektor kuliner menyumbang 41,4 persen dari total komitmen ekonomi kreatif sebesar Rp 922 triliun pada tahun 2016. Jumlah ini paling besar dibandingkan 16 subsektor lain yang ada di Bekraf RI. .” Seperti yang tertera pada situs Service of Craft (Kreatif & Indonesia, 2019) bahwa “Subsektor kuliner memberikan komitmen yang cukup besar, yaitu 30% dari total pendapatan segmen pariwisata dan ekonomi imajinatif.” Potensi yang sangat besar untuk diciptakan, maka pemerintah akan mendukung subsektor ini agar lebih maju” (Mulyani, 2021). Salah satu jenis industri kuliner yaitu Kue atau Roti.

Pada saat ini, roti menjadi pilihan makanan yang sedang mengalami perkembangan pesat, bukan hanya di Indonesia tetapi juga secara global. Kehadirannya sebagai alternatif pengganti nasi yang kaya karbohidrat mendorong para pengusaha kreatif untuk bersaing dalam menciptakan berbagai jenis dan variasi roti.

Komponen yang perlu diketahui dan diamati dalam Roti Bata tersebut. Dimana komponen ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen Roti Bata hal ini dikarenakan pemasaran Roti Bata sudah sampai diluar kabupaten Batanghari. Adapun kabupaten yang sudah terjangkau yaitu kabupaten merangin, bungo, dan kota jambi, toko Roti Bata dalam pemasarannya beberapa kabupaten menggunakan jasa kurir yaitu JNT, Kantor Pos, dan untuk kota jambi

menggunakan travel dan sudah memiliki cabang baru di Rengas Condong Kecamatan Muara Bulian Produk Roti Bata ini dipercayai oleh masyarakat karena telah memiliki sertifikat halal dari BPJPH ID 15110000036811120. Dalam dunia bisnis, sangat penting bagi para pelaku usaha untuk terus memperluas pengetahuan dan wawasan mereka mengenai sertifikat halal. Sertifikat halal tidak hanya mempermudah proses pemasaran produk, tetapi juga meningkatkan kepercayaan konsumen, terutama dikalangan masyarakat muslim. Dengan mendapatkan sertifikat ini, produk yang mereka tawarkan berpotensi untuk terjual lebih banyak, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan. Hal ini tentu saja berdampak positif bagi keberlangsungan perekonomian pembisnis menurut (Ridhwan et al., 2024).

Dalam era globalisasi ini, persaingan antar pelaku ekonomi tentunya akan semakin tajam, sedangkan persaingan pemasaran juga akan semakin sengit (Pasigai, 2022). Mereka berusaha melakukan berbagai prosedur, agar pembeli datang kepada mereka dan melakukan pertukaran dagang, baik dalam skala kecil maupun skala besar menurut (Fauzia, 2018). Tidak terkecuali dengan Roti Bata Irvinda Bakery yang juga memiliki strategi dalam pemasaran, Roti Bata dituntut untuk bisa menunjukkan keunggulan dalam produk, harga, lokasi dan pelayanan yang baik dalam upaya menarik konsumen agar melakukan pembelian dan dapat bersaing dalam dunia bisnis.

Konsep dan rancangan tertentu pada tingkat strategi adalah komponen kemenangan utama, analisis mengenai pasar, klien, dan produk sangat penting dalam dunia yang kompleks. Analisis strategi mencakup segitiga strategi, khususnya: klien, Pesaing, dan Perusahaan dengan mempertimbangkan metodologi perdagangan untuk mempertahankan dan menciptakan bisnis yang sudah ada agar tetap dapat bersaing (Sope, 2023).

Dalam sistem persaingan bebas yang Islami, produksi produk dan layanan tidak didasarkan pada permintaan konsumen, tetapi juga dipengaruhi oleh jiwa hukum Islam. Karena itu, dalam urusan keuangan syariah, seorang pembuat dilarang membuat dan menjual produk dan layanan yang menyimpang dari

ketentuan syariah Islam, seperti tidak membuat produk dan layanan makanan haram, minuman keras dan bisnis korup (Amir, 2021)

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah, Kotler (2005) menyatakan bahwa kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang. Kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagaimana kualitas barang. Demikian juga dengan Roti Bata yang semakin hari semakin berusaha memperhatikan faktor-faktor bauran eceran yang meliputi lokasi (*location*), barang dagangan (*merchandise*), harga (*price*), promosi (*promotion*), pelayanan (*service*) dan suasana toko (*atmosper*). Manajemen mulai melakukan pembenahan diri dengan membuat perombakan dalam segi kenyamanan pelanggan agar pelanggan menjadi lebih nyaman berbelanja dan ingin kembali berbelanja di Roti Bata. Berdasarkan survey yang dilakukan dapat diketahui adanya peningkatan kepuasan pelanggan pada Roti Bata Irvianda Bakery Muara Bulian.

Peningkatan kepuasan pelanggan terhadap produk Roti Bata di Irvianda Bakery Muara Bulian menunjukkan hasil yang sangat positif. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan pendapatan dalam 5 tahun terakhir. Keberhasilan ini tidak terlepas dari konsistensi Roti Bata Irvianda Bakery dalam menjaga kualitas bahan baku yang digunakan, ketepatan proses produksi, serta inovasi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan. Dengan menjaga rasa dan tekstur Roti Bata yang khas, Roti Bata Irvianda Bakery berhasil menciptakan produk yang tidak hanya memuaskan dari segi rasa, tetapi juga dari segi nilai tambah seperti harga yang kompetitif dan layanan yang ramah. Semua faktor ini berkontribusi besar terhadap peningkatan kepercayaan pelanggan dan semakin memperkuat posisi Roti Bata Irvianda Bakery sebagai salah satu pilihan utama masyarakat Muara Bulian untuk produk roti berkualitas.

Tabel 1. 1
Data hasil Penjualan Roti Bata Irviana Bakery 2020-2022

Bulan	Penghasilan		
	2020	2021	2022
Januari	Rp.24.000.000	Rp.29.000.000	Rp.32.000.000
Februari	Rp.26.000.000	Rp.31.000.000	Rp.32.000.000
Maret	Rp.25.000.000	Rp.31.000.000	Rp.34.000.000
April	Rp.32.000.000	Rp.30.000.000	Rp.33.000.000
Mei	Rp.30.000.000	Rp.32.000.000	Rp.34.000.000
Juni	Rp.33.000.000	Rp.33.000.000	Rp.34.000.000
Juli	Rp.31.000.000	Rp.31.000.000	Rp.36.000.000
Agustus	Rp.28.000.000	Rp.33.000.000	Rp.35.000.000
September	Rp.29.000.000	Rp.30.000.000	Rp.35.000.000
Oktober	Rp.30.000.000	Rp.32.000.000	Rp.36.000.000
November	Rp.31.000.000	Rp.34.000.000	Rp.34.000.000
Desember	Rp.32.000.000	Rp.35.000.000	Rp.36.000.000
Total	Rp.352.000.000	Rp.381.000.000	Rp.411.000.000

Sumber: Ibu Devi pemilik toko

Berdasarkan survey pendahuluan yang peneliti lakukan, diperoleh informasi bahwa dalam toko roti bata tersebut mempunyai 5 karyawan dan ada tambahan lowongan kerja lagi yaitu membutuhkan 4 karyawan. Sejak dibukanya toko Roti Bata ini mengangkat bisnis yang bernuansa islami. Hal ini dapat dibuktikan dengan karyawan yang menggunakan jilbab dan berpakaian longgar, di dalam toko Roti Bata menyediakan kotak amal salah satu rumah yatim di kota jambi dan juga kotak infaq untuk pembangunan masjid di Muara Bulian. Disamping itu pemilik toko Roti Bata dalam mendapatkan penghasilannya pemilik toko Roti Bata memberikan hartanya melalui sedekah subuh, sedekah kepada anak yatim.

Adapun hal yang dapat diperhatikan aspek keHalalan dan kebaikan yaitu toko Roti Bata yang ssalah satu toko Roti Memiliki motto Halalan Thayyiban, sehingga makanan yang disajikan terbuat dari bahan-bahan yang berkualitas dan tentunya halal, yang diolah dengan memperhatikan syariat Islam. Halal yang merupakan lawan kata dari haram yang berarti melawan hokum atau terlarang, berlaku untuk semua aspek kehidupan. Akhir-akhir ini, tren halal semakin mendapatkan perhatian, terutama terkait dengan isu-isu seputar makanan menurut (Pratiwi, 2024).

Toko Roti Bata berusaha memberikan pelayanan yang optimal sebagai bentuk amanah yang harus dilakukan. Dan selain itu juga pemilik roti bata dan karyawannya dalam pemasaran media sosial dan secara langsung yang sampai ke beberapa kabupaten penjualannya berusaha menanggapi dan memahami permintaan pelanggan. Toko Roti Bata memiliki beberapa Varian rasa yaitu varian choco, tiramisu dan tiramisu crunchy serasa kopi, cream cheese. Selain berbahan premium, semua produknya tanpa bahan pengawet, pelembut dan pewarna.

Produk Roti Bata dalam pemasarannya bagus karena bisnis ini dari tahun ke tahun cukup berkembang yakni dari tahun 2019 hingga 2024 toko Roti Bata telah membuka cabang baru di Rengas Condong kecamatan Muara Bulian, hal ini membuktikan dalam penjualan produknya sangat diminati oleh banyak kalangan karena Roti Bata sendiri mempunyai target pemasarannya semua kalangan dari anak-anak hingga orang dewasa, dan Roti Bata juga membuka pre-order ke luar kota sehingga roti bata tersebut dapat dirasakan oleh banyak konsumen sehingga dapat memperluas pemasarannya. Roti Bata Irviana Bakery telah memiliki sertifikat halal dari BPJPH ID 15110000036811120 dan telah terdaftar di dirjen hak kekayaan intelektual (HAKI) kementerian hukum dan HAM RI NO. IDM000994142 yang saat ini merupakan sumber daya tak berwujud dan merupakan bagian dari rantai mekanis terpenting dalam tatanan perdagangan, sehingga kendali atas HKI atas bahan-bahan yang diperdagangkan merupakan upaya untuk memperkuat daya saing dan juga mendapatkan perlindungan hukum untuk produknya.

Roti bata, jika dikelola dengan baik, memiliki beberapa potensi untuk meningkatkan perekonomian masyarakat Muara Bulia. Yang pertama penciptaan Lapangan Kerja dimana produksi dan penjualan roti bata dapat menciptakan peluang pekerjaan bagi penduduk setempat, baik dalam proses pembuatan roti itu sendiri maupun dalam distribusi dan penjualan. Kedua peningkatan Pendapatan dimana usaha roti bata yang sukses dapat meningkatkan pendapatan bagi pemilik usaha, karyawan. Ketiga pendorong Usaha Kecil dan Menengah dimana produksi roti bata secara lokal dapat mendukung usaha kecil dan menengah di Muara Bulian, karena dapat menjadi pasar atau peluang bisnis bagi para pengusaha lokal.

Keempat peningkatan Daya Beli Masyarakat yakni dengan menciptakan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan, usaha roti bata dapat berkontribusi terhadap peningkatan daya beli masyarakat setempat.

Melihat fenomena di atas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Roti Bata Muara Bulian. Peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan Judul **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian”** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, suasana, biaya dan kemudahan secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian menjadi bahan penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah pada makalah ini adalah:

Apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam makalah ini adalah untuk mengetahui:

Untuk mengetahui tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Roti Bata Irviana Bakery Muara Bulian

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Pada penelitian ini, diharapkan manfaatnya secara teoritik dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam menyelesaikan permasalahan ekonomi yang dihadapi oleh masyarakat, terutama produsen Roti Bata Irviana Bakery di Muara Bulian.
2. Bagi Akademik dapat dijadikan sumbangan keilmuan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.