

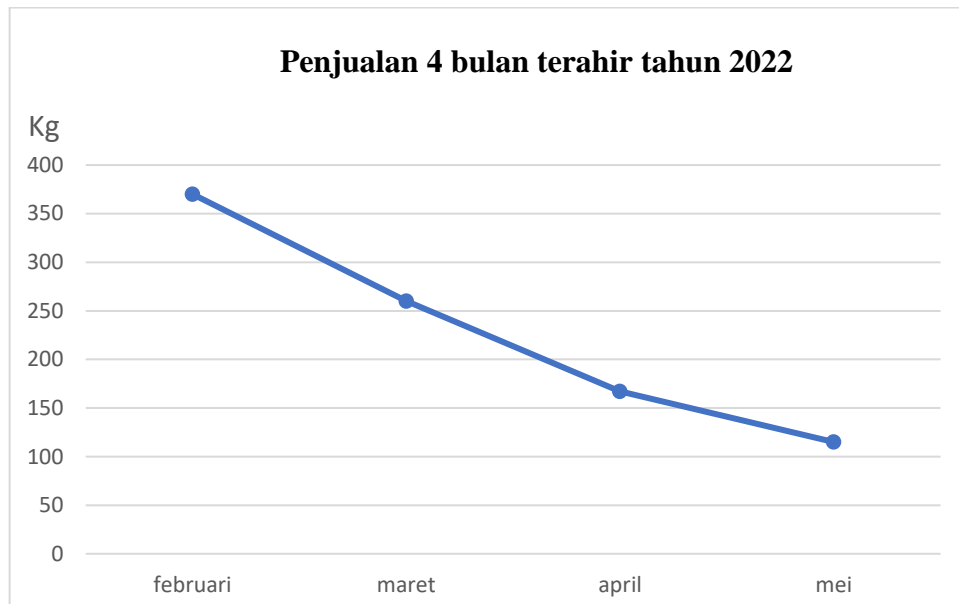
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliner mencerminkan sejarah dan kebudayaan suatu daerah yang menjadi daya tarik oleh wisatawan (Ayuningsih, 2018). Kuliner menjadi ciri khas yang ada di daerah masing-masing, seperti peyem dari Bandung dan dodol yang berasal dari Garut. Seperti halnya Kota Banyumas yang memiliki beraneka ragam kuliner seperti gethuk, mendoan, keripik saleh, nopia, dan lainnya (Swaratama, 2017). Perkembangan zaman makanan tersebut menjadi kurang diminati karena munculnya berbagai jenis makanan ringan yang berasal dari luar negeri (Abdul Rochman, 2019), sehingga membuat para pengusaha makanan khas berupaya untuk terus memajukan bisnisnya (Ernawati, 2019).

Produk keripik saleh merupakan makanan ringan tradisional yang berbahan dasar pisang memiliki tekstur renyah dan manis (Swaratama, 2017). Beberapa industri di Banyumas yang bergerak di bidang kuliner dalam memproduksi produk keripik saleh adalah UMKM Ahul Saleh. UMKM Ahul saleh berdiri pada tahun 2012 hingga saat ini, dan memproduksi di Desa Tunjung lor RT 03/ RW 06, Kecamatan Jatilawang, Kabupaten Banyumas. Dalam kurun waktu beberapa bulan terakhir, UMKM Ahul saleh mengalami penurunan omzet sebagai akibat dari penjualan yang menurun. Produksi sebestumnya mencapai 700-900 kg perbulan sedangkan pada bulan-bulan berikutnya hanya mencapai 400-500 kg, dari penurunan tersebut perlu adanya penelitian. Adapun grafik penurunan penjualan keripik saleh di UMKM Ahul Saleh dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Grafik penjualan 4 bulan terakhir (kg)

Terdapat beberapa faktor yang berpengaruh seperti kurang adanya testimoni dari konsumen dengan bertujuan untuk mengembangkan produk, persaingan harga, kualitas produk, kemasan, dan rasa. Hal ini kemudian menuntut pengusaha untuk lebih kreatif, pelayanan, maupun kualitas (Ernawati, 2019). Pada saat ini, UMKM Ahul Saleh mulai mencoba untuk mengolah makanan praktis yang berbahan baku pisang awak sehingga memiliki ciri khas rasa tersendiri dan pengusaha berinovasi untuk menambah varian rasa dengan bertujuan agar masyarakat mulai kembali menyukai makanan tradisional dengan rasa milenial.

Pelayanan yang maksimal akan memberikan dampak positif dan pengukuran terhadap kualitas perlu dilakukan untuk mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan dan evaluasi sehingga instansi tersebut memiliki pelanggan yang setia (Ritonga, 2018). Pemberian kualitas pelayanan yang buruk dapat membuat pelanggan semakin kecewa dan citra instansi tersebut berkurang dimata *costomer* (Siyamto, 2017). Hal ini juga berlaku untuk mengukur kreativitas produsen untuk mengeluarkan beberapa varian baru sehingga para pelanggan atau konsumen puas dengan inovasi baru (Ernawati, 2019). Metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Customer Satisfaction*

Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan metode ini memiliki kelebihan efisien (Pranata,dkk 2019).

Kelebihan dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti kemudahan penggunaannya dan praktis namun efektif (Rachmawaty,dkk 2021). Kedua metode ini telah digunakan oleh beberapa penelitian untuk menganalisis kepuasan pelanggan, seperti pada penelitian Pengembangan brand sega nyangku menggunakan metode CSI dan IPA (Yamani, 2018). Pengukuran tingkat kepuasan peternak dalam pelayanan inseminasi buatan menggunakan CSI dan IPA (Sa'adah,dkk 2019). Penelitian ini berbeda pada variabel dan atribut yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Metode tersebut terbukti mampu untuk menyelesaikan permasalahan dari penelitian-penelitian sebelumnya mengenai analisis kepuasan pelanggan dan akan di aplikasikan pada kepuasan pelanggan yang ada di UMKM Ahul saleh.

1.2 Rumusan Masalah

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal penting dalam keberlangsungan sebuah usaha. Pelanggan yang puas akan berdampak positif terhadap peningkatan penjualan. Selain itu, belum adanya kajian mengenai seberapa besar tingkat penerimaan kripik saleh oleh konsumen mengakibatkan masih belum efektifnya strategi yang diterapkan oleh UMKM Ahul Saleh untuk meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, diperlukan analisis tingkat kepuasan pelanggan dan kepentingan variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan dari UMKM Ahul Saleh. Dengan mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan ini, peneliti dapat memberikan saran dan rekomendasi terhadap UMKM Ahul saleh dengan memperhatikan variabel-variabel yang sudah dikaji.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan dari penelitian ini meliputi:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap UMKM Ahul saleh.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan penjualan keripik saleh UMKM Ahul Saleh.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini meliputi

1. Pengambilan data dilakukan pada bulan February sampai Maret.
2. Customer dari warga banyumas maupun warga luar banyumas.
3. Penelitian dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Akademik
 - a. Memberikan kontribusi dan penambahan ilmu pengetahuan untuk menjadi referensi baru.
 - b. Menambahkan referensi untuk penelitian selanjutnya.
 - c. Memberikan usulan pengembangan penelitian selanjutnya dengan metode CSI dan IPA.
2. Perusahaan
 - a. Sebagai acuan perusahaan untuk terus berinovasi.
 - b. Meningkatkan kepercayaan diri bagi perusahaan untuk menambah keuntungan.
 - c. Memberikan kritik dan saran sehingga memperbaiki atau meningkatkan pelayanan dan jumlah produksi perusahaan.