

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil Menengah atau yang biasa disingkat dengan UMKM memiliki peranan yang sangat besar dalam memajukan perekonomian Indonesia, pada saat krisis moneter pada tahun 1997 membuat perekonomian Indonesia runtuh, salah satu penyebab yang mendorong perekonomian Indonesia kembali bangkit adalah UMKM. Upaya yang diberikan oleh UMKM adalah penyediaan lapangan kerja baru.¹ Laju pertumbuhan ekonomi merupakan hal penting dalam rangka menciptakan perekonomian yang kuat. Pada tahun 2019 pertumbuhan ekonomi di Indonesia pada kuartal III meningkat sebanyak 5,02 persen dari kuartal III tahun 2018.² Menurut Kementerian PPN/Bappenas UMKM yang dijalankan oleh masyarakat menengah kebawah memegang peranan penting dalam menggerakkan ekonomi Indonesia. Adanya berbagai sektor yang dijalankan membuat pertumbuhan ekonomi menjadi signifikan.

UMKM memiliki peranan penting dalam perekonomian khususnya pada PDB, dalam 5 tahun terakhir UMKM mengalami peningkatan hal ini terjadi salah satunya akibat peranan pemerintah dalam mendukung geliat UMKM di Indonesia melalui kementerian Koperasi dan UMKM yang menyokong pertumbuhan pebisnis

¹ Susilo, Krisnadewara dan Soeroso, "Masalah dan kinerja Industri Kecil Pascagempa: Kasus di Kabupaten Klaten (Jateng) dan Kabupaten Bantul (DIY)", Jurnal Akuntansi Bisnis dan Manajemen, Vol. 15 No. 2, Agustus 2008, hal. 271-280.

² Badan Pusat Statistik, "Ekonomi Indonesia Triwulan I 2019 Tumbuh 5,07", <http://www.bps.go.id/press-release/2019/11/05/16221> diakses pada Sabtu 8 Agustus 2020 pukul 11.23 WIB.

kecil agar dapat berkembang. Melihat dukungan pemerintah melalui KemenKop dan UMKM menandakan bahwa keberadaan UMKM memanglah sangat penting, terbukti dengan tersebarnya pelaku UMKM di seluruh penjuru Indonesia dan menguasai 99% sektor bisnis dimana 98% diantaranya adalah usaha mikro. Usaha mikro memiliki keunggulan yang teruji, pada saat terjadi krisis global UMKM mampu bertahan didalamnya hal ini dikarenakan UMKM memiliki beberapa keunggulan yakni biaya produksi yang cukup rendah, cepatnya pertumbuhan inovasi, serta memiliki fokus usaha yang spesifik.³

Menurut M. Iksan Ingratubun ketua asosiasi UMKM Indonesia ada 2 sektor UMKM yang mampu bertahan di tahun 2020 yakni sektor kuliner dan fashion, hal ini dikarenakan kedua sektor ini menggunakan bahan baku dalam negeri yang menghemat biaya produksi.⁴ Perkembangan trend kuliner saat ini sangatlah masif, Indonesia memiliki keragaman budaya dan cita rasa termasuk dalam hal makanan, hampir di setiap tempat terdapat penjual makanan seperti di sekolah, area kantor, area pabrik, hingga dipinggir jalan pun sangat mudah dijumpai penjual makanan, seperti halnya informasi yang dengan mudah diakses makanan pun juga memiliki mobilisasi yang cepat dan tersebar seperti halnya teknologi dan informasi. Ada banyak jenis makanan yang ada di Indonesia namun makanan yang memiliki rasa pedas lah yang menjadi primadona, karena Indonesia adalah negara yang menyukai pedas sama

³ Giri Hartomo, "Terkuak, Ini Kontribusi UMKM bagi Perekonomian Indonesia", <https://umkm-id.com/post/kontribusi-umkm-dalam-roda-perekonomian-indonesia> diakses pada Jum'at 7 Agustus 2020 pukul 19.27 WIB

⁴ Arum Sutrisna Putri, "Peran UMKM dalam Perekonomian Indonesia", <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/money/read/2020/01/03/124644426/> diakses pada Jum'at 7 Agustus 19.31 WIB

halnya seperti negara Meksiko, India, China, dan Korea Selatan, lima negara ini menjadi negara dengan penikmat makanan pedas yang tinggi.⁵

Berbagai olahan makanan pedas yang ada di tiap daerah Indonesia sangatlah menarik dan beragam, salah satu makanan pedas yang digandrungi hingga saat ini adalah seblak, karena seblak merupakan makanan yang tidak dikategorikan sebagai makanan berat, berbeda halnya dengan ayam geprek, atau penyetan yang masuk dalam kategori makanan berat. Seblak adalah makanan yang terbuat dari kerupuk basah yang dibumbui rempah-rempah serta biasanya ditambahkan sayur serta isian lainnya, seblak khususnya berasal dari Sunda yang menjadi makanan khas Jawa Barat. Mengonsumsi seblak digemari kaum muda dikarenakan tidak terlalu mengenyangkan karena bukan dalam kategori makanan pokok, jadi seblak bisa dikonsumsi disela-sela jam makan. Selain itu meski seblak adalah makanan khas Sunda namun makanan ini sangat cocok dengan selera orang Jawa.

Adanya kemajuan teknologi informasi seblak pun masuk ke daerah-daerah lain bahkan cepat menyebar keberadaannya, termasuk di Kota Kediri, seblak mulai menjadi makanan hits sekitar tahun 2017. Semua orang bisa mencari keberadaan seblak di Kediri dengan mudah yakni melalui mesin pencarian di google.com dimana calon pembeli bisa mengetahui alamat lengkap, rating, dan ulasan pembeli lain mengenai produk yang dicari, selain itu calon pembeli juga bisa mencari keberadaan seblak dari media sosial instagram, dimana calon pembeli bisa melihat gambar produk, dan ulasannya.

⁵ Koran Sindo, "5 Negara Penggila Cabai, Indonesia hingga Korea Selatan", <https://economy.okezone.com/read/2018/03/31/320/1880335/5-negara-penggila-cabai-indonesia-hingga-korea-selatan> diakses pada jumat, 29 Mei 2020 pukul 10.32 WIB.

Berdasarkan hasil pencarian di google.com kategori *food, cafe, dan restaurant* dengan kata kunci "seblak Kediri" ada 5 merek seblak yang menjadi rekomendasi google.com karena memiliki rating yang paling tinggi, dan banyak diulas pembeli, merek itu adalah 1) seblak Mak Jah Kediri, 2) seblak Legenda Kediri, 3) seblak Jeng Sri Kediri, 4) Seblak Incezz, 5) warung Isna warna seblak Lirboyo.

Tabel 1.1

Data Seblak Kediri dengan Rating Tertinggi di Google.com Tahun 2020

No.	Nama seblak	Rating	Jumlah ulasan
1.	Seblak Legenda	4,8	28
2.	Seblak Incezz	4,4	258
3.	Seblak Mak Jah	4,2	128
4.	Seblak Jeng Sri	4,1	49
5.	Warung Isna warna Seblak Lirboyo	4,1	49

Sumber data: google.com⁶

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat 5 merek seblak dengan rating tertinggi dengan rentang nilai maksimal 5, dan dengan ulasan terbanyak di google, seblak dengan rating tertinggi adalah seblak legenda. Meskipun seblak legenda mendapatkan rating tertinggi namun yang mendapatkan ulasan tertinggi adalah Seblak Incezz yakni 258 ulasan dan setiap ulasan memuji rasa dari Seblak Incezz yang enak dibanding merek seblak lain namun disisi lain juga mengeluh karena antrian di kedai Seblak Incezz yang sangat panjang mulai dari pelajar, mahasiswa, masyarakat umum, dan ojek *online*, panjang antrian pun tidak hanya terjadi di kedai atau secara offline, namun ada antrian secara *online*.

⁶ Data merupakan ulasan dari google.com yang tersambung dengan google maps, diakses pada jumat, 29 Mei 2020 pukul 16.03 WIB.

Hal unik di Seblak Incezz adalah adanya antrian *online* yakni sistem order melalui pesan *Whatsapp*, hal ini memudahkan para konsumen yang tidak punya waktu mengantri untuk membeli seblak langsung bisa memesan melalui *online* dan mengambil seblak beberapa saat setelah memesan, system antrian online sangat mudah dan praktis dimana pembeli melakukan order ke pesan *Whatsapp business* dengan format yang ditentukan, tipe antrian online sendiri ada dua jenis, yaitu: 1) ambil seblak tanpa antri jadi pembeli datang seblak sudah matang, pembeli cukup melakukan order online lalu membayar DP atau lunas melalui OVO dan rekening BCA seblak incezz, 2) antrian jalur cepat, pembeli melakukan order online melalui whatsapp tanpa melakukan DP atau pelunasan, dengan demikian saat di kedai pembeli akan didahulukan untuk dimasakkan seblak tanpa mengambil nomor antri.

Selain antrian *online* atau *offline* yang panjang terdapat beberapa hal yang menarik yakni, dari kelima merek seblak di atas Seblak Incezz merupakan satu-satunya kedai seblak yang tidak menyediakan fasilitas untuk makan di tempat, wifi, dan kipas angin, selain itu konsumen yang datang membeli Seblak Incezz harus membayar lebih untuk parkir karena banyaknya antrian. Seblak Incezz juga pernah mendapat *review* yang baik dari salah seorang warga Bandung yang pindah ke Kediri, bahwa Seblak Incezz merupakan seblak yang memiliki cita rasa paling mirip dengan seblak dari Sunda dibanding dengan merek seblak yang lain.

Penulis melakukan observasi terhadap kelima merek seblak untuk mengetahui seblak manakah yang menjadi favorit. Data-data peneliti dikumpulkan melalui hasil kuisisioner 100 responden yang dipublikasikan lewat media sosial melalui *tag person* instagram di akun @seblakmakjahkediri, @seblaklegenda,

@seblakjengsrikediri, @seblakincezz, dan @seblaklirboyo dengan memberi link kuisioner melalui *Direct Message*.

Tabel 1.2

Data Penikmat Seblak Mak Jah, Seblak Legenda, Seblak Incezz

No.	Jenis merk seblak	Responden
1.	Seblak Mak Jah	27
2.	Seblak Legenda	19
3.	Seblak Jeng Sri	6
4.	Seblak Incezz	42
5.	Seblak Lirboyo	6
		100

Data diolah: 2 Juni 2020⁷

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden pilihan terbanyak adalah Seblak Incezz dengan 42 pemilih. Selanjutnya pilihan terbanyak kedua diikuti 27, Seblak Legenda 19, Seblak Jeng Sri dan Liboyo menjadi pilihan terkecil yakni 6 pemilih. Dari hasil sebaran angket uji coba tampak Seblak Incezz mendominasi sebagai seblak pilihan karena mendapat 42% suara dari 6 merek seblak.

Seblak Incezz merupakan merek dagang seblak di Rejomulyo. Seblak Incezz sudah ada sejak tahun 2017 pada awalnya Seblak Incezz hanya melayani delivery order melalui Whatsapp, kios pertama Seblak Incezz ada di Jl. Raya Sumber Jiput No.59, Rejomulyo, Kec. Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129 yang buka pada pukul 09.00 hingga 21.00 WIB. Cabang kedua di Jl. Sunan Ampel Gang 1, Rejomulyo, Kota Kediri.⁸ Seblak Incezz buka pada hari Senin-Sabtu mulai pukul 15.00 hingga 21.00 WIB. Cabang ketiga di jalan KH. Abdul Karim no. 19 Lirboyo yang buka pukul 11.00 hingga 19.00 WIB.

⁷ Sumber data: angket kuisioner *online* penulis.

⁸ <https://maps.google.com/seblakincezz>

Hasil dari observasi terhadap konsumen Seblak Incezz hampir semua memberikan respon kepuasan yang baik. Mulai dari banyaknya tanggapan dikolom ulasan di google, hingga menjadi seblak yang paling banyak diulas dan juga tingkat *repeat order* yang sering.

Tabel 1.3

Data Jumlah Pembelian Seblak Incezz

No.	Jumlah pembelian Seblak Incezz	Responden
1.	1 kali	4
2.	> 3 kali	14
3.	> 5 kali	24
		42

Data diolah: 2 Juni 2020⁹

Data tabel 1.3 menunjukkan bahwa dari 42 responden, 38 orang telah melakukan pembelian lebih dari 1 kali dan 4 responden lainnya melakukan pembelian sebanyak satu kali, hal ini menunjukkan bahwa konsumen Seblak Incezz merasa puas dengan produk Seblak Incezz, karena syarat kepuasan pelanggan adalah ketika konsumen telah membeli produk lebih dari satu kali.

Tabel 1.4

Data Indikator Faktor Kepuasan Konsumen Seblak Incezz

No.	Faktor kepuasan konsumen	Responden
1.	Harga	0
2.	Pelayanan	0
3.	Kualitas produk	41
4.	Biaya dan kemudahan	0
5.	Emosi	1
		42

Data diolah: 2 Juni 2020¹

0

⁹ Sumber data: angket kuisioner online.

¹ Sumber data: angket kuisioner online.

Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa hampir semua konsumen puas dengan Seblak Incezz karena kualitas produknya. Dari 42 responden sebanyak 41 memilih kualitas produk sebagai faktor kepuasan terhadap produk seblak incezz. Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis mengangkat judul "Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen (studi kasus konsumen Seblak Incezz Kota Kediri)"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pertanyaan yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk Seblak Incezz Kota Kediri?
2. Bagaimana kepuasan konsumen Seblak Incezz Kota Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Seblak Incezz Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, ada beberapa tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas produk Seblak Incezz Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen Seblak Incezz Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Seblak Incezz Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik

- a. Sebagai tambahan literatur dalam studi pengembangan ekonomi Islam di IAIN Kediri.
 - b. Sebagai bahan literatur ilmiah.
2. Manfaat praktis
- a. Sebagai informasi masyarakat umum, khususnya Kota Kediri tentang peluang usaha makanan Seblak.
 - b. Sebagai informasi kepada pemilik usaha makanan Seblak tentang indikator kepuasan konsumen.
 - c. Sebagai salah satu bahan untuk melihat fenomena penjualan makanan pedas khas Sunda yakni Seblak dalam kehidupan sehari-hari.
 - d. Sebagai salah satu bahan evaluasi bagi pemilik usaha makanan Seblak terhadap pemenuhan kebutuhan konsumen.

E. Telaah Pustaka

Dari beberapa literatur tentang kepuasan konsumen yang penulis temukan, berikut ini adalah beberapa penelitian yang sesuai dalam mendukung penelitian ini, yang antara lain adalah:

1. Penelitian Dita dkk yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan), hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas konsumen Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk.¹

1

¹ Dita Putri dan Srikandi Kumadji, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survey pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)*, Jurnal Administrasi Bisnis JAB Vol. 37 No. 1 Agustus 2016, hal. 171-177.

2. Yetty husnul hayati dkk dengan sebuah penelitian yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Goreng Pak Ndut Solo*. Dalam penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif pada produk terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan bebek dan ayam goreng pak ndut solo.¹ 2
3. Penelitian Rindu Nadia dan Rahmat Hidayat yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas dari produk memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan konsumen, dan variable yang berpengaruh adalah *packaging* atau kemasan.¹ 3
4. Penelitian Andi Setia Sanyoko yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Depot Rindu Malam Ciliwung No. 73 Surabaya*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.¹ 4
5. Afnina dan Yuliasuti, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*, dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.¹ 5

Persamaan penelitian dalam proposal ini dan penelitian-penelitian di atas terdapat pada variabel X (bebas) yakni pada kualitas produk dan juga variabel Y (terikat) yakni kepuasan konsumen, sedangkan perbedaannya adalah pada objek

¹ Yetty Husnul dan Gracia, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran Bebek dan Ayam Pak Ndut Solo*. JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi) Vol. 1 Nomor 1 tahun 2015, hal. 49-56.

¹ Rindu Nadia dan Rahmat Hidayat *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam*. Jurnal Akuntansi Ekonomi dan Manajemen Bisnis Vol. 3 No. 1 tahun 2015, hal 32-40.

¹ Andi Setia Sanyoko, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan pada Depot Rindu Malam Ciliwung No. 73 Surabaya.*, (UPN: Veteran, Surabaya 2011), hal. 87.

¹ Afnina dan Yuliasuti, *Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, Vol. 9, No 1 Januari 2018, hal.21

penelitian yang diteliti serta pada hasil penelitian yang di korelasikan dengan sumber hukum Islam yakni Al-Qur'an dan Sunah.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis disebut juga jawaban sementara dari permasalahan yang diteliti, selanjutnya dibuktikan kebenarannya secara nyata atau empiris.¹ Penelitian ini akan menguji ada tidaknya variabel bebas kualitas produk terhadap variabel terikat kepuasan konsumen Seblak Incezz. Hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (Ha) adalah dugaan sementara bahwa suatu fakta yang terdapat dalam suatu situasi dapat di duga akan menimbulkan akibat tertentu. Adapun Hipotesis (Ha) dalam penelitian ini adalah “ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Seblak Incezz”
2. Hipotesis Nol (Ho) adalah hipotesis yang tidak ada pengaruhnya antara variable X dan Y. Adapun Hipotesis (Ho) dalam penelitian ini adalah “tidak ada pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap kepuasan konsumen Seblak Incezz”.

¹ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian Science Methods, Metode Tradisional dan Natural Setting, Berikut Tehnik Penulisannya*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), hal. 94

