

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk menjaga keberlangsungan usaha di era globalisasi yang penuh tantangan dan persaingan. Kepuasan pelanggan merupakan garis dasar untuk menampilkan hipotesis maupun praktik, dan merupakan tujuan mendasar dari bisnis atau kegiatan perdagangan (1). Kepuasan erat kaitannya dengan kemampuan pelaku usaha, termasuk usaha mikro kecil menengah (UMKM) dalam memberikan produk yang berkualitas, layanan yang sangat baik serta strategi pemasaran yang tepat. Memenuhi kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan bisnis lebih unggul diantara pesaing. Jika pelanggan merasa puas dan senang dengan produk dan layanan, mereka akan cenderung membeli produk kembali dilain waktu dan memberikan rekomendasi positif yang sangat menguntungkan. Sebagai sektor yang memainkan peran penting dalam perekonomian, UMKM harus terus inovatif untuk mempertahankan loyalitas pelanggan.

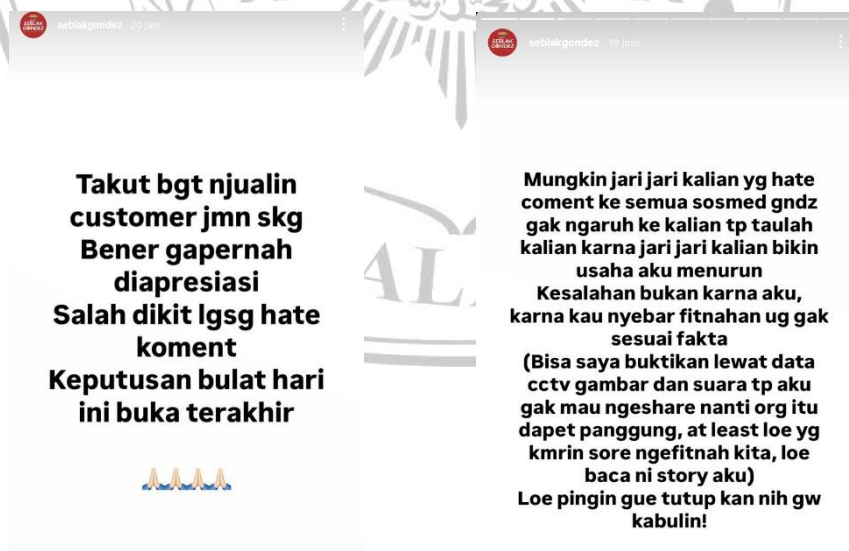
Persaingan dunia kuliner, khususnya di sektor makanan cepat saji sangat ketat dan dinamis. Konsumen memiliki akses yang luas terhadap beragam jenis makanan, sehingga memberikan mereka lebih banyak pilihan dalam memilih makanan berdasarkan pengalaman, ulasan dan penilaian pengguna lain. Usaha mikro kecil menengah (UMKM) Seblak Gondez Kepanjen merupakan salah satu pelaku usaha kuliner yang cukup terkenal di Kabupaten Malang. Produk seblak yang ditawarkan memiliki cita rasa khas, berdasarkan hasil observasi, Seblak Gondez memiliki lebih dari 18.000 ulasan dengan rating rata-rata di atas 4,5 dari berbagai platform.

Mengingat persaingan yang semakin sangat ketat dan banyak pesaing sejenis yang menawarkan berbagai pilihan kepada konsumen dengan harga yang sangat terjangkau dan kualitas yang bervariasi, maka perusahaan didorong untuk mengembangkan produk yang dapat menarik perhatian pelanggan dan menciptakan preferensi pelanggan. Kotler & Armstrong, mengungkapkan perusahaan perlu memahami perilaku pelanggan di segmen pasarnya dengan memberikan produk berkualitas dan layanan baik kepada konsumen (2). Selain itu, kualitas produk

berfungsi penting dalam membangun loyalitas pelanggan. Produk dengan kualitas yang baik sering kali menawarkan pengalaman yang positif bagi pelanggan dan mendorong pelanggan untuk berulang kali melakukan pembelian. Konsumen biasanya mempunyai kebiasaan berbagi informasi kepada rekannya mengenai produk yang menurutnya bernilai baik. Jika produk yang diperoleh tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, ulasan buruk akan tertanam di benak konsumen. Perusahaan harus berfokus pada fakta bahwa konsumen lebih tertarik untuk melaporkan pengalaman negatif daripada pengalaman positif.

Fenomena tersebut juga terjadi pada UMKM Seblak Gondez. Meskipun Seblak Gondez dikenal sebagai salah satu usaha kuliner yang memiliki banyak pelanggan dan memperoleh penilaian yang baik, masih terdapat ulasan negatif dari pelanggan mengenai pengalaman mereka setelah melakukan pembelian. Ulasan negatif tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pelanggan yang merasa belum puas terhadap produk maupun layanan yang diberikan. Ketidakpuasan pelanggan tersebut kemudian mendapat tanggapan langsung dari pemilik usaha melalui unggahan Instagram Story resmi Seblak Gondez.

Gambar 1. 1 Tanggapan Seblak Gondez terhadap ulasan pelanggan melalui Instagram Story.



Unggahan Instagram Story tersebut menjadi bukti empiris bahwa ulasan konsumen merupakan aspek yang sangat diperhatikan oleh pelaku usaha. Dalam unggahan tersebut, pemilik Seblak Gondez memberikan klarifikasi atas ulasan negatif yang beredar dan mengungkapkan bahwa komentar negatif yang diterima memberikan dampak terhadap usaha yang dijalankan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ulasan konsumen tidak hanya menjadi sarana bagi pelanggan untuk menyampaikan pengalaman setelah melakukan pembelian, tetapi juga dapat menjadi ancaman bagi reputasi dan keberlangsungan UMKM apabila muncul akibat ketidakpuasan pelanggan.

Gambar 1. 2 Tanggapan Pemilik UMKM Seblak Gondez terhadap Keluhan Pelanggan melalui Google Review



Gambar 1.2 terlihat bahwa pemilik UMKM Seblak Gondez memberikan tanggapan secara langsung terhadap keluhan pelanggan yang disampaikan melalui Google Review. Dalam tanggapannya, pelaku usaha menjelaskan bahwa kebijakan penambahan biaya kuah diterapkan sebagai upaya mempertahankan kualitas rasa makanan di tengah meningkatnya harga bahan baku serta memberikan penjelasan mengenai perbedaan antara menu paket dan menu prasmanan. Tanggapan tersebut menunjukkan adanya upaya pelaku usaha dalam memberikan klarifikasi atas keluhan pelanggan sebagai bentuk penanganan terhadap masukan yang diterima.

Namun demikian, pada bagian tertentu tanggapan tersebut disampaikan dengan bahasa yang bersifat personal dan defensif, seperti menanggapi kondisi pelanggan serta memberikan penilaian terhadap tindakan pelanggan dalam memberikan ulasan. Dalam konteks kualitas layanan, cara pelaku usaha berkomunikasi saat menangani keluhan merupakan bagian dari pelayanan yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan. Menurut Tjiptono, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, tetapi juga oleh sikap, empati, dan kemampuan pelaku usaha dalam memberikan respons terhadap keluhan pelanggan (3). Oleh karena itu, penyampaian klarifikasi yang dilakukan secara sopan, empatik, dan profesional dapat membantu mempertahankan kepuasan pelanggan serta membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan UMKM Seblak Gondez

Nama Akun	Aspek yang Dikeluhkan	Ringkasan Keluhan	Waktu
Aishah Tegar	Kualitas layanan	Topping yang diterima tidak sesuai dengan pesanan,	7 Bulan lalu
Elis Catering	Kualitas produk	Kebersihan tempat dan dapur dinilai kurang terjaga.	8 Bulan lalu
Dinasti Indra	Kualitas produk	Adanya biaya tambahan untuk kuah Seblak yang dianggap tidak sesuai harapan.	2 Minggu lalu
Munif Abdul Ramhad	Kualitas layanan	Ketidaksesuaian antara pesanan dan nota pembayaran.	2 Bulan lalu
Aurelia Hafza Abidah	Kualitas layanan	Penyajian makanan melebihi 45 menit.	8 Bulan lalu

Nama Akun	Aspek yang Dikeluhkan	Ringkasan Keluhan	Waktu
Lety Sekar Putri	Kualitas produk dan layanan	Pesanan tertukar dan topping tidak sesuai permintaan.	1 Bulan lalu
Safira Zh	Kualitas layanan	Proses pembayaran di kasir dinilai lambat sehingga menyebabkan antrean panjang.	1 Minggu lalu
Donita Nadia	Kualitas produk dan layanan	Adanya biaya tambahan untuk kuah seblak serta ketersediaan perlengkapan makan yang dinilai kurang memadai.	2 Minggu lalu
Riska Wahyu	Kualitas produk	Penurunan cita rasa, pesanan tidak sesuai.	3 Bulan lalu

Sumber: Diolah oleh penulis

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat diketahui bahwa beberapa pelanggan masih menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan kualitas produk maupun layanan pada UMKM Seblak Gondez. Keluhan mengenai ketidaksesuaian topping, kebersihan tempat, lamanya waktu penyajian, ketidaktepatan pesanan, serta kurangnya ketelitian pegawai menunjukkan bahwa masih terdapat harapan pelanggan yang belum sepenuhnya terpenuhi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan masih menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian. Apabila kualitas produk dan kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan cenderung merasa tidak puas dan enggan melakukan pembelian kembali, bahkan menyampaikan keluhan yang dapat memengaruhi citra usaha.

Berdasarkan hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez masih menjadi isu yang perlu mendapat perhatian. Adanya pelanggan yang menyampaikan ulasan negatif menunjukkan bahwa harapan pelanggan belum sepenuhnya terpenuhi. Apabila kondisi tersebut tidak segera diatasi, maka dapat menurunkan kepercayaan calon pelanggan, mengurangi niat pembelian kembali, serta memengaruhi perkembangan usaha. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat menjadi dasar bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas produk, kualitas layanan.

B. Rumusan Masalah

Ketidakpuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang disediakan oleh Seblak Gondez menjadi permasalahan utama yang perlu mendapatkan perhatian, karena dapat berdampak langsung terhadap loyalitas pelanggan, citra merek, serta keberlangsungan usaha. Berdasarkan sejumlah keluhan yang muncul, konsumen menilai bahwa kualitas produk tidak konsisten, rasa seblak sering berubah-ubah, dan layanan yang diberikan kurang ramah maupun responsif. Maka penelitian ini berusaha untuk memberikan solusi dengan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez Kepanjen?
- 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez Kepanjen?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez Kepanjen.
- 2) Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Seblak Gondez Kepanjen.

D. Manfaat / Kegunaan Penelitian

Dengan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti ingin menyajikan manfaat yang terkait dengan penelitian ini antara lain:

- 1) Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran yang berkaitan dengan kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori-teori yang

menjelaskan hubungan antara kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian dengan topik atau variabel yang sejenis.

2) Praktis

Bagi UMKM Seblak Gondez Kepanjen, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas produk dan kualitas layanan guna menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih baik serta meningkatkan daya saing perusahaan.

