

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi, kegiatan bisnis adalah upaya untuk meningkatkan kekuatan dan tingkat kehidupan masyarakat (Vinatra, 2023). Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah arti usaha atau bisnis yang dilakukan oleh individu, kelompok, badan usaha kecil, maupun rumah tangga. Indonesia sebagai negara berkembang menjadikan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sebagai pondasi utama sektor perekonomian masyarakat. Menurut Sarfiah et al., (20S19) sesuai Undang-undang nomor 20 tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) didefinisikan sebagai berikut:

1. Usaha mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini.
2. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari Usaha Menengah atau Usaha Besar yang memenuhi kriteria Usaha Kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.
3. Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, ataupun

menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan Usaha Kecil atau Usaha Besar dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-undang ini.

Tabel 1. 1
Data UMKM di Jawa Barat Tahun 2023

Kabupaten/kota	Jumlah/unit
Kabupaten Bogor	570943 Unit
Kabupaten Sukabumi	409507 Unit
Kabupaten Cianjur	381810 Unit
Kabupaten Bandung	537801 Unit
Kabupaten Garut	394496 Unit
Kabupaten Tasikmalaya	286300 Unit
Kabupaten Ciamis	212697 Unit
Kabupaten Kuningan	144445 Unit
Kabupaten Cirebon	384544 Unit
Kabupaten Majalengka	238762 Unit
Kabupaten Sumedang	176898 Unit
Kabupaten Indramayu	290833 Unit
Kabupaten Subang	258457 Unit
Kabupaten Purwakarta	132816 Unit
Kabupaten Karawang	355623 Unit
Kabupaten Bekasi	351720 Unit
Kabupaten Bandung Barat	237919 Unit
Kabupaten Pangandaran	91785 Unit
Kota Bogor	131538 Unit
Kota Sukabumi	60865 Unit
Kota Bandung	523584 Unit
Kota Cirebon	61234 Unit

Kota Bekasi	309116 Unit
Kota Depok	247207 Unit
Kota Cimahi	86635 Unit
Kota Tasikmalaya	138703 Unit
Kota Bandung	39422 Unit

Sumber: opendata.jabarprov.go.id

Berdasarkan tabel di atas sebaran di wilayah Jawa Barat mengenai Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah menunjukkan peningkatan jumlah yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa terlihat fenomena para pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menghadapi berbagai tantangan dalam menarik calon pelanggannya sehingga perlunya peningkatan dalam faktor-faktor yang akan mempengaruhi kepuasan konsumen sendiri.

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) saat ini memiliki peranan yang sangat penting dimana Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi penyangga ekonomi rakyat yang tidak perlu diragukan lagi. Sehingga pemerintah daerah juga perlu memberikan perhatian bagi berkembangnya lapangan usaha. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) didorong dan diperkuat peran sertanya dalam bergotong royong untuk membangun ekonomi daerah, karena akan memberikan dampak yang baik untuk peningkatan ekonomi daerah.

Kota Tasikmalaya merupakan salah satu kota di Jawa barat yang terkenal dengan julukan kota santri. Selain itu kota ini memiliki ciri khas budaya yang beragam, salah satunya adalah seni tari seperti tari topeng Cirebon, srimpi, dan gambyong yang sering ditampilkan dalam berbagai upacara adat daerah dan acara budaya kota ini. Seiring dengan berkembangnya pariwisata di Kota Tasikmalaya

menjadikan banyak wisatawan lokal maupun luar kota yang berkunjung sehingga memberikan banyak dampak positif di berbagai sektor lain seperti Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Tasikmalaya. Dengan terbantunya sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) serta menjadikan Industri kuliner mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, didorong oleh perubahan gaya hidup, pertumbuhan populasi, dan keberagaman kuliner. Di berbagai kota dan negara, terdapat lonjakan signifikan dalam jumlah restoran, kafe, dan warung makan baru.

Seiring dengan pertumbuhan industri kuliner, persaingan di antara perusahaan kuliner juga semakin ketat. Sejalan dengan itu menurut Sari dan Ekowati, (2022) bisnis kuliner merupakan bisnis yang tidak pernah ada matinya. Kesuksesan pada suatu usaha bergantung pada ide, peluang dan pelaku bisnis itu sendiri. Pelaku usaha perlu menyediakan ide-ide inovatif serta mampu melihat peluang bisnis yang ada (Ulfa dan Maisyura, 2022).

Pelaku usaha pada sektor makanan pada saat ini sudah banyak ditemukan. Banyak pelaku usaha yang mencoba untuk membuka usaha di sektor kuliner dengan menciptakan suatu inovasi dan kreasi baru dalam produknya dikarenakan kuliner adalah salah satu bentuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dimana keberadaannya menjadi penyangga ekonomi negara (Effendi, 2021 *dalam* Harahab et al., 2021). Salah satu usaha kuliner yang menjadi kegemaran masyarakat Indonesia yaitu bakso. Makanan ini telah menyebar ke seluruh wilayah di Indonesia salah satunya di Kota Tasikmalaya. Hal ini menjadikan pelanggan memiliki lebih

banyak pilihan sehingga menjadikan perusahaan harus bersaing secara agresif untuk mempertahankan dan menarik pelanggan.

Usaha bakso merupakan salah satu usaha yang menyiapkan makanan cepat saji berbahan utama daging. Cita rasa yang khas membuat makanan ini banyak digemari oleh masyarakat. Konsumen dari produk kuliner bakso ini tentunya memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam tingkat kepuasannya. Ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan oleh pelaku usaha bakso diantaranya adalah harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan konsumennya.

Di Kota Tasikmalaya usaha kuliner bakso sudah sangat menjamur dikarenakan makanan ini sudah memiliki pasarnya tersendiri. Berbagai macam jenis bakso dan dengan berbagai konsep tempat telah tersedia di Kota Tasikmalaya. Berikut merupakan beberapa usaha kuliner bakso yang ada di Kota Tasikmalaya.

Tabel 1. 2

Daftar Usaha Kuliner Bakso di Kota Tasikmalaya

No	Nama Bakso	Alamat Tempat Bakso
1.	Bakso SR	Jl. K. H. Z. Mustofa No.54, Yudanagara, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46121
2.	Rumah Bakso Echo 93	Jl. Raya Rajapolah - Tasikmalaya No.21, Indihiang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
3.	Mie Bakso Babat Pangsit Cicariang	Jalan Raya Karangnunggal - Jalan Tasikmalaya Kota No.295, Kawalu, Karsamenak, Tasikmalaya, Jawa Barat 46182
4.	Bakso Gejrot	Jl.RAA. Wiratanuningrat, Empangsari, Tawang, Tawang Sari, Tawang,

		Tasikmalaya, Jawa Barat 46113
5.	Mie Bakso Solo Mas Kumis	Jl. Raya Karangnunggal - Tasikmalaya Kota, Urug, Kawalu, Tasikmalaya, Jawa Barat 46182
6.	Mie Bakso Gejrot	Jl. Cempakawarna, Gg. Mawar 2 Rt. 002 Rw. 010 No. 11, Cilembang, Cihideung, Cilembang, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46123
7.	Mie Bakso Firman	Jalan Dewi Sartika No.84, Panglayungan, Cipedes, Panglayungan, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46134
8.	Mie Bakso Jul-Jol	Jl. Bkr, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
9.	Mie Bakso Pak Haji	Jl. Cikalang Girang, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
10.	Mie Bakso Simpati	Jl. Hz. Mustofa No. 14, Yudanagara, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46121
11.	Mie Bakso Beranak Tasikmalaya	Jl. Laswi, Cikalang, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46114
12.	Mie Bakso M.Ojo	Jl. Kapten Naseh, Panglayungan, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46134
13.	Mie Bakso Abimanyu	Sambongjaya, Mangkubumi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46181
14.	Mie Bakso H. Oding	Jl. Bkr No.31, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
15.	Mie Bakso Adopsi Kang Bery	Jl. Situ Gede, Linggajaya, Mangkubumi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46181
16.	Mie Bakso Kurdi Simpang Lima	Jl.DR.Sukarjo Panglayungan Cipedes

	Tasikmalaya, Panglayungan, Karsamenak, Kawalu, Tasikmalaya, Jawa Barat 46182
17. Basko Janta	Jl. Gudang Jero II, Panglayungan, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46134
18. Bakso Kurdi	Jl. Bkr, Kahuripan, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
19. Mie Bakso Gunung Bereng	JL Veteran, No. 17, Yudanagara, Cilembang, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46121
20. Bakso Loma	Jl. Ahmad Yani No.111, Tawang Sari, Tawang, Sukamanah, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46111
21. Mie Bakso Godzilla	Jl. Bantar, Bantarsari, Bungursari, Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
22. Mie Bakso Sari Rasa	Jl. Tentara Pelajar No.81, Empangsari, Tawang, Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46114
23. Mie Bakso Pa Haji	Jl. Jati Pamijahan, Panyingkiran, Indihiang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
24. Mie Bakso Adis	Jl. Tentara Pelajar No.5, Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113
25. Salatri Medika "Bakso Petruk"	Jl. Cipedes I No. 9, Panglayungan, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46133
26. Bakso Beranak	Jl. Dadaha, Nagarawangi, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46124
27. Mie Bakso Mandala	Jl. Mohamad Hatta No.204, Sukamanah, Cipedes,

	Tasikmalaya, Jawa Barat 46131
28. Mie Bakso Mang Cicim	Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113
29. Mie Bakso Priangan	Jl. Jend. Ahmad Nasution, Linggajaya, Mangkubumi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46181
30. Mie Bakso Gesa	Jl. Jenderal Ahmad Yani No.35B, Lengkongsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46112
31. Mie Bakso Fitri Jalan Padasuka	Jalan Kyai Haji Tubagus Abdullah, Lengkongsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46111
32. Bakso Solo Mas Wiji 1	Jl. Rumah Sakit No.36, Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113
33. Mie Bakso Barokah	Jalan Dr.Moch Hatta, Sukamanah, Cipedes, Panglayungan, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46131
34. Mie Golosor Mie Bakso AGA-H. Oding	Jl. Pancasila Ruko 1 - 2, Lengkongsari, Ciamis, Tasikmalaya, Jawa Barat 46111
35. Bakso/Mie Ayam Borju	Tuguraja, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46125
36. Mie Bakso 89	Jl. R.E. Martadinata No.89, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46133
37. Mie Bakso Komar Aif	Jl. Pemuda No.29, Yudanagara, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46121
38. Mie Bakso Japri	Jl. Siliwangi No.45, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115

39.	Mie Bakso Cepot	Jl. Bkr, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
40.	Mie Bakso Alfi Firman Putra	Jl. Siliwangi No.51, Kahuripan, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
41.	Mie Bakso Elvira	Jl. Paseh, belakang rumah sakit, Nagarawangi, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46124
42.	Mie Bakso TJ Foodcourt	Jl. Lingkar Dadaha, Nagarawangi, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46124
43.	Mie Bakso Kayla	Unname Road, Sukajaya, Bungursari, Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
44.	Mie Bakso She bolang	Jl. KH. Lukmanul hakim, tugujaya, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126
45.	Mie Bakso Kampung Teh Dewi	Jl. RSUD No.21, Cihideung, Tasikmalaya 46123
46.	Mie Bakso Roda Biru	Jl. Cipedes II, Cipedes, Tasikmalaya, Jawa Barat 46133
47.	Mie Bakso Adang Jamil	Jl. Nagarawangi, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46124
48.	Mie Bakso Asep	Jl. Tawang Sari No.23-25, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46112
49.	Mie Bakso Palasari	Jl. Lingkar Dadaha, Nagarawangi, Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat
50.	Mie Bakso Jarong28	Jl. Tarumanegara No.8, Empangsari, Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 4611

Sumber: data.tasikmalayakota.go.id

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa telah tersebar nya usaha kuliner bakso di berbagai daerah di Kota Tasikmalaya. Dengan banyaknya usaha

bakso ini maka setiap pelaku usaha perlu memiliki ciri khas tersendiri yang membedakannya dengan pelaku usaha lain. Kepuasan konsumen juga menjadi kunci dalam kesuksesan bisnis kuliner bakso ini. Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan setia, memberikan rekomendasi, dan meningkatkan citra merek perusahaan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, reputasi dan citra merek sangat penting. Masyarakat sering kali memilih tempat makan berdasarkan reputasi dan ulasan, baik dari teman-teman mereka maupun dari *platform online*. Menjaga kepuasan konsumen dan mempertahankan pelanggan merupakan tantangan utama bagi perusahaan kuliner. Kualitas produk, pelayanan, kebersihan, dan konsistensi rasa menjadi faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Sejalan dengan itu semakin tingginya tingkat persaingan akan menyebabkan pelanggan mempunyai banyak alternatif produk, harga serta kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk/jasa (Kotler, 2005 *dalam* Sari dan Ekowati, 2022).

Mulai dari suasana hingga layanan pelanggan, semua aspek harus dirancang untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Demi bertahan dalam persaingan yang ketat, perusahaan kuliner dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan standar pelayanan mereka. Inovasi dalam menu, konsep restoran, dan pendekatan pemasaran menjadi kunci untuk menarik perhatian dan mempertahankan pelanggan. Dengan demikian perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalisir pengalaman yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 1996 *dalam* Produk et al., 2019).

Pelayanan bukanlah sebuah masalah yang sulit, namun jika hal ini tidak diperhatikan oleh perusahaan maka akan menimbulkan beberapa hal yang sensitif. Kualitas pelayanan merupakan bagaimana caranya perusahaan menciptakan kenyamanan melalui pemenuhan terhadap kebutuhan, keinginan, serta harapan dari konsumen (Ismanto, 2020). Dalam usaha sektor kuliner juga salah satunya usaha kuliner bakso yang ada di Kota Tasikmalaya kualitas pelayanan menjadi titik perhatian bagi konsumen dimana rasa nyaman pelanggan ketika berada di tempat bakso itu sendiri sehingga perlunya pemberian kualitas pelayanan yang prima dikarenakan akan berdampak pada kepuasan konsumen sampai pada pembelian berulang dan rekomendasi ke orang-orang yang ada di sekitarnya.

Kualitas produk juga sama halnya dengan kualitas pelayanan menjadi faktor penting demi memenuhi harapan dari konsumen dikarenakan konsumen akan membandingkan dengan produk lain. Jika produk dan jasa yang ditawarkan oleh suatu usaha sudah sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan memperoleh kepuasan (Nuari et al., n.d. 2019). Selain itu harga juga salah satu faktor yang berdampak pada kepuasan konsumen. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumen bisa membeli produk yang ditawarkan. Harga ini menjadi faktor yang sering diperhatikan oleh konsumen sehingga dalam penetapan harga tentunya sesuai dengan target konsumen yang ada. Sejalan dengan itu Asti dan Ayuningtyas, (2020) menyebutkan bahwa harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian bagi konsumen.

Harga menjadi hal penting karena jika harga produk tinggi tetapi manfaat yang diterima pelanggan kecil maka akan membuat pelanggan berfikir untuk melakukan pembelian ulang produk dan sebaliknya ketika harga yang rendah tetapi manfaatnya dapat diterima pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan berpotensi melakukan pembelian ulang. Keputusan pembelian menurut Leon G.Schiffman dan Leslie L. Kanuk *dalam* Harahab et al., (2021) merupakan pemilihan dari dua atau lebih alternatif terhadap pilihan keputusan pembelian artinya adalah seseorang bisa membuat suatu keputusan ketika tersedia beberapa alternatif pilihan.

Berdasarkan pemaparan di atas maka terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi dalam kepuasan konsumen karena faktor harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan sangat mempunyai peran penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan di atas penulis bermaksud untuk mengidentifikasi kepuasan konsumen bakso di Kota Tasikmalaya. Penelitian yang dimaksud berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA BAKSO DI KOTA TASIKMALAYA TAHUN 2024”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Usaha bakso di kota Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Usaha bakso di kota Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang diinginkan oleh peneliti maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Usaha bakso di kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada Usaha bakso di kota Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka kegunaan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan, pemahaman serta kajian mendalam terkait fenomena yang akan diteliti. Selain itu, bisa dijadikan dalam memecahkan suatu masalah dengan pendekatan ilmiah.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi yang mempunyai minat serta ketertarikan dalam mengkaji terkait kondisi ekonomi. Sehingga hasilnya bisa dijadikan sebagai penunjang akses informasi ketika proses pembelajaran.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi terkait kepuasan konsumen bagi Perusahaan tersebut.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kota Tasikmalaya. Dalam hal ini penulis melakukan penelitian menggunakan data primer yaitu perolehan dari kuesioner, wawancara, survey, dan observasi pada perusahaan bakso.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 hingga bulan Juli 2024, yang diawali dengan pengajuan judul kepada pihak jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Siliwangi.

Tabel 1. 3
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2023-2024																			
		Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Izin																				
2.	Persiapan																				
3.	Bimbingan																				
4.	Seminar UP																				
5.	Revisian UP																				
6.	Pengelolaan Data																				
7.	Bimbingan																				
8.	Komprehensif																				