

# **I. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Agroindustri adalah suatu industri yang dalam kegiatannya memproses bahan yang berasal dari tumbuhan atau hewan melalui proses pengolahan, pengawetan, perubahan fisik, pengubahan kimia, pengepakan dan distribusi pemasaran (Austin, 1992). Adanya agroindustri diharapkan produk pertanian mampu mempunyai nilai tambah sehingga menambah pendapatan bagi petani maupun pelaku agroindustri. Keterkaitan tersebut menjadi ciri dari suatu negara berkembang dimana mampu merevitalisasi sektor pertanian menuju industri pertanian (agroindustri). Keberadaan agroindustri merupakan upaya dalam mengurangi jumlah pengangguran, membuka lapangan kerja baru, dan dapat mendatangkan nilai tambah serta pendapatan bagi pelaku agroindustri maupun bagi petani.

Perkembangan agroindustri sambil pecel pada masa sekarang ini begitu pesat sehingga terjadinya persaingan yang sangat tajam, mulai dari perusahaan yang berskala besar hingga ke skala kecil sekalipun. Untuk mampu mengungguli dalam persaingan tersebut para pelaku bisnis harus terus berupaya agar perusahaannya dapat bertahan terus menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Dengan demikian diperlukan berbagai kebijaksanaan dan upaya-upaya yang dilakukan oleh setiap perusahaan untuk memperoleh laba secara maksimal, salah satunya dengan mengoptimalkan tingkat penjualan produknya.

Produk yang berkualitas tidak terlepas dari pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan. Suatu perusahaan yang memiliki sistem pengendalian kualitas yang baik akan mampu menghasilkan produk yang berkualitas baik pula. Pengendalian kualitas adalah aktifitas pengendalian proses untuk mengukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkan dengan spesifikasi atau persyaratan, dan mengambil tindakan penyehatan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar untuk menghasilkan kualitas produk atau jasa yang dapat memuaskan konsumen.

Pengendalian kualitas menjadi suatu sistem yang sangat penting pada perusahaan mengingat peran dari pengendalian kualitas yang mampu menentukan perusahaan akan bertahan dan berkembang atau tutup.

Melalui pemberdayaan masyarakat sekitar sebagai karyawan dan memanfaatkan potensi-potensi yang ada, agroindustri ini diharapkan mampu menjadi faktor pendorong berkembangnya usaha di kota Madiun. Keberadaan potensi yang ada harus didukung dengan kualitas produk yang ditawarkan agar mampu bersaing di pasaran. Kualitas produk yang sesuai dengan harapan konsumen mampu membuat konsumen semakin loyal terhadap produk yang ditawarkan sehingga dapat meningkatkan daya jual Sambel Pecel Khas Madiun “. Kualitas produk berhubungan erat dengan kepuasan konsumen atau pelanggan. Wijayanti (2008) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan. Konsumen yang merasa puas atas produk yang ditawarkan cenderung akan mengulangi pembelian pada produk yang sama.

Untuk memenuhi kepuasan konsumen, agroindustri perlu memperhatikan dimensi kualitas produk sambel pecel. Dimensi kualitas merupakan aspek yang digunakan konsumen untuk membedakan keunggulan produk minuman salger dengan produk minuman sari buah pesaing (Mullins,2005). Hasil akhir yang diharapkan adalah sambel pecel memiliki orientasi kualitas yang mampu memuaskan harapan dan keinginan konsumennya. Dengan demikian, maka Taman Sari mempunyai keunggulan kompetitif dalam persaingan pasar sambel pecel.

Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan serangkaian penelitian yang berjudul “ Kepuasan Konsumen Berdasarkan kualitas Produk Sambel Pecel”. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk sambel pecel yang diproduksi oleh salah satu industri di Kota Madiun terhadap kepuasan konsumen sambel pecel.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Salah satu kendala adalah Taman Sari belum mengetahui aspek dimensi kualitas produk sambel pecel yang digunakan konsumen sebagai acuan dalam

memuaskan keinginannya. Dimensi kualitas merupakan aspek yang digunakan konsumen untuk membedakan keunggulan produk Sambel Pecel Khas Madiun dengan produk sambel pecel pesaing (Mullins, 2005). Wijayanti (2008) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana tingkat kualitas produk yang ditawarkan. Kepuasan konsumen dapat dipenuhi oleh Taman Sari apabila memiliki informasi yang akurat mengenai apa yang menjadi keinginan konsumen. Kepuasan konsumen terhadap Sambel Pecel Khas Madiun dapat meningkatkan minat beli konsumen. Menurut Zulian (1996) strategi pengendalian kualitas perlu dilakukan pada sebuah usaha, salah satu alasannya adalah untuk meningkatkan kualitas produk dan menanggulangi keluhan atau penolakan dari konsumen.

Berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap Sambel Pecel Khas Madiun dapat dijadikan bahan evaluasi dan kualitas perbaikan produk. Selain itu juga perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat diketahui dimensi mana yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, selain itu juga bermanfaat untuk pengembangan produk menjadi lebih baik. Pengumpulan informasi mengenai harapan konsumen terhadap produk sangat diperlukan untuk menentukan strategi pengendalian kualitas yang tepat dalam menjaga kualitas produk sambel pecel khas Madiun.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan pertanyaan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap setiap variabel dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun?
2. Bagaimana dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun terhadap kepuasan konsumen?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi konsumen terhadap setiap variabel dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun.

2. Menganalisis dimensi kualitas produk sambel pecel khas Madiun terhadap kepuasan konsumen.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan masukan bagi perusahaan untuk menentukan langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan volume penjualan dengan memperhatikan kualitas produk sambel pecel.
2. Untuk memperoleh pengetahuan akademis dan pengalaman praktis di bidang manajemen produksi khususnya pengendalian kualitas dan digunakan sebagai acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.
3. Digunakan sebagai acuan dan referensi bagi penelitian selanjutnya.