

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Gambaran Rwofood Batam

UMKM Rwofood merupakan usaha yang bergerak di bidang kuliner khususnya produk makanan ringan yang terdiri dari berbagai macam jenis makanan yaitu salad buah, mango cheese, mentai rice, bake spaghetti. Rwofood mempromosikan dan menjual produknya melalui media sosial instagramnya yaitu Rwofood, dengan adanya pandemi covid-19 membuat pemilik Umkm ini membuat inovasi dan ide baru untuk menjual berbagai macam makanan yang sedang *Trend dan Hypening* di tahun 2021 dengan semakin banyaknya berbagai macam jenis makanan yang dijual oleh para pengusaha-pengusaha UMKM membuat calon pembeli khususnya di Batam menjadi bingung harus membeli yang mana, sehingga disini Rwofood hadir dengan produk-produk makanan unggulannya, terutama Salad buahnya.

Menggunakan sosial media sebagai salah satu bentuk Marketing Communication Rwofood memudahkan para konsumennya untuk menemui informasi terkait produknya dengan social media instagram Rwofood atau WhatsApp bisnis resminya Rwofood dengan waktu yang dapat dibbilang cukup tepat dikeluarkannya produk Rwofood pada Tahun 2020 pada saat adanya pandemi Covid-19 hingga saat ini masih menjadi produk yang diminati.

1.1.2 Sejarah Rwofood Batam

Melihat pasar yang cukup luas dan beragam, tidak heran jika semakin banyak bermunculan produk-produk makanan setiap Brand makanan yang baru hadir di industri kuliner pasti selalu menghadirkan produk yang berkualitas didirikan sejak Januari 2019 Brand ini milik Rekha Windi Okta usaha ini hadir dengan menerapkan standar produksi yang berkualitas dengan bahan-bahan dan alat yang bagus.

Rwofood merupakan usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang terletak di kota Batam kepulauan riau tepatnya berlokasi di Perumahan Arse Indah Blok D no 12, usaha ini berdiri pada Januari 2019 dimiliki oleh seorang wirausaha muda berumur 22 tahun bernama Rekha Windi Okta nama RWO diambil dari nama Ownernya sendiri yaitu Rekha Windi Okta Awal mulanya bisnis ini dirintis oleh seorang siswi kelas 3 SMA Rwofood memulai memasarkan produk awalnya hanya fokus ke salad buah saja dan hanya menjual kepada teman-teman sekolah dan orang-orang terdekat saja namun karena mulai banyak pesaing baru akhirnya Rekha Windi Okta selaku pemilik usaha ini dan seiring berjalannya waktu dan

banyak nya peminat yang menyukai produk yang dibuat Rwofood menjual secara online melalui Platform media sosial instagram bisnis nya, dan mulai menjual aneka macam produk lain selain salad buah seperti manggo chees, mentai rice dan bake spaghetti. memiliki inisiatif baru untuk menciptakan produk dengan berbagai macam jenis makanan lain nya.

Sang founder Rekha Windi Okta menjelaskan bahwa latar belakang dirinya membangun usaha dibidang kuliner ini dikarenakan dirinya gemar mencari kuliner-kuliner diberbagai tempat dan senang mencoba makanan makanan baru dan selama berdirinya Rwofood, Rwofood mendapatkan sambutan yang positif dari masyarakat khusus nya masyarakat Kota Batam kualitas yang diberikan Rwofood terutama dari segirasa sudah tidak diragukan lagi karena banyak nya konsumen yang menyukai berbagai makanan yang diproduksi Rwofood dengan harga yang terjangkau, hingga saat ini Rwofood sudah memiliki 3 jenis makanan akan terus berkembang menghadirkan produk lain yang lebih baik dan berkualitas lagi.

1.1.3 Logo Perusahaan

Berikut merupakan Logo Rwofood Batam



Gambar 1. 1
Logo Rwofood Batam

Sumber: Data Internal Perusahaan, 2022

1.1.4 Visi dan Misi Perusahaan

Berikut ini adalah visi dan misi yang dimiliki oleh Rwofood Batam:

A. Visi

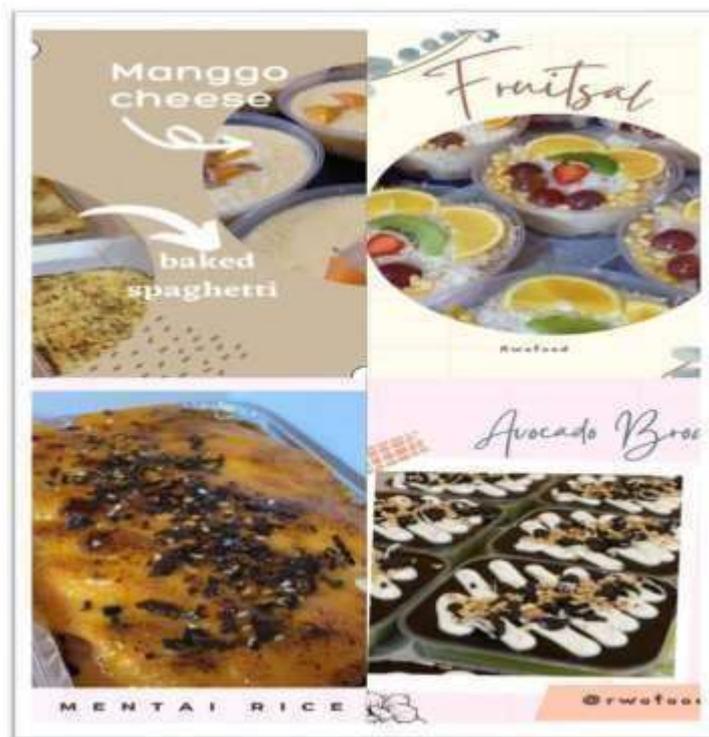
1. Mengenalkan lebih banyak jenis olahan makanan Dessert dan menjadikan salah satu produk Dessert sehat untuk dikonsumsi oleh konsumen
2. Menjadikan produk makanan ringan yang paling laku di daerah Batam

B. Misi

1. Menjalankan bisnis dengan mengutamakan pelayanan dalam penjualan serta membangun usaha yang luas untuk mengembangkan bisnis dengan meningkatkan kualitas rasa yang lezat
2. Membuat kreasi dan inovasi terbaru yang tidak hanya itu itu saja
3. Memberikan pelayanan yang memuaskan dan memberikan harga sesuai dengan masyarakat dan terjangkau

1.1.5 Produk/Layanan

Rwofood berkembang dalam bidang Food & Dessert. Rwofood bukan hanya menjual makanan Light Meal yang merupakan makanan ringan seperti Mentai rice, Bake spaghetti, Risoles mayo, namun juga berbagai menu Dessert seperti Salad buah, Mango Sticky rice, Avocado brownies. adapun jenis menu atau produk yang di tawarkan sebagai berikut:



Gambar 1. 2
Menu Aneka Makanan Rwofood Batam
Sumber: Data Internal Perusahaan, 2022

1.2 Latar Belakang

Pada Tahun 2020, masyarakat di Indonesia dihebohkan dengan adanya virus Corona yang dikenal dengan Corona Virus Disease 2019 (Covid19). 11 Maret 2020 dinyatakan oleh Badan Kesehatan Dunia bahwa pandemi Covid19 telah dinyatakan sebagai pandemi. Dari pertengahan Maret sampai akhir Maret tujuh puluh ribu kasus masuk sehari. Indonesia merupakan salah satu negara yang penyebarannya sangat cepat dan salah satunya adalah ibu kota Jakarta yang bersangkutan, pemerintah daerah DKI Jakarta mengeluarkan peraturan pemerintah nomor 33 tahun 2020 terkait tentang pelaksanaan PSBB (Pemberlakuan PSBB Besar). -Pembatasan Sosial Berskala) pada 10 April 2020 dideklarasikan PSBB pertama di Indonesia. PSBB ini membuat kegiatan di luar rumah sangat terbatas, seperti pegawai pelaksana *WHF (Work From Home)*, kegiatan pendidikan juga dilakukan secara online, restoran, pusat perbelanjaan dan kafe ditutup sementara untuk mengurangi penyebaran Covid19. PSBB pertama berlangsung sekitar tiga bulan. Pada awal Juni, pemerintah telah menyarankan agar pusat perbelanjaan, restoran, dan berbagai tempat hiburan dapat mulai dibuka secara bertahap, beralih dari PSBB ke PSBB transisi pertama di Indonesia.

PSBB transisi pertama berlangsung sekitar tiga bulan, namun karena peningkatan kasus pasien COVID-19 di Indonesia, pemerintah menerapkan PSBB untuk kedua kalinya pada 14 September 2020. PSBB kedua berlangsung sekitar sebulan, dan dilanjutkan dengan transisi PSBB kedua pada 26 Oktober 2020. Hal ini dilakukan karena dalam situasi ini tidak memungkinkan untuk kembali ke waktu normal, karena Covid19 masih di difusi dan belum ada vaksin. Menurut *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, pandemi ini menimbulkan ancaman krisis di sektor ekonomi, salah satunya ditandai dengan terhambatnya kegiatan produktif (*Implications & Business, 2020*). Pemberlakuan PSBB yang membatasi kegiatan dan menjadi faktor pelemahan perekonomian.

Dampak luas ini juga dialami oleh UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah), UMKM adalah usaha komersial yang dikelola oleh individu untuk menciptakan usaha ekonomi produktif sesuai dengan kriteria UU nomor 20 tahun 2008. Tantangan yang dialami selama pandemi adalah adanya penurunan omset yang signifikan, kurangnya pelanggan, kesulitan memperoleh bahan baku, dan adanya hambatan pemasaran produk. PSBB berlangsung sekitar selama sekitar tiga bulan, yang berarti UMKM terhalang untuk membuka usaha yang telah berjalan dalam jangka waktu yang lama. Pada awal Juni, pemerintah telah menyarankan pembukaan pusat perbelanjaan, restoran, dan berbagai tempat hiburan secara bertahap. Dengan adanya pengumuman ini merupakan peluang besar bagi UMKM untuk mulai membuka kembali usahanya sesuai Protokol Kesehatan. UMKM perlu beradaptasi untuk memulai

kembali bisnis mereka dan memperluas komunikasi pemasaran untuk meningkatkan omset pengunjung yang datang. Salah satu cara yang dibutuhkan UMKM adalah memperluas pemasaran menjadi bisnis komersial, melakukan komunikasi pemasaran untuk menganalisis peluang pemasaran, memilih tujuan yang tepat, dan harus pandai menjalankan bisnis yang mereka jalankan agar efektif di tengah masa adaptasi ini.

Rwofood merupakan salah satu usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang terletak di Kota Batam Kepulauan Riau tepatnya berlokasi di Perumahan Arse Indah Blok D no 12, usaha ini berdiri pada Januari 2019 dimiliki oleh seorang wirausaha muda berumur 22 tahun bernama Rekha Windi Okta nama RWO diambil dari nama Owner nya sendiri yaitu Rekha Windi Okta, Rwofood memulai memasarkan produk awalnya hanya fokus ke salad buah saja dan hanya menjual kepada teman-teman dan orang-orang terdekat saja seiring berjalannya waktu dan banyaknya peminat yang menyukai produk yang dibuat Rwofood menjual secara online melalui Platform media sosial instagram bisnis nya, dan mulai menjual aneka macam produk lain selain salad buah seperti manggo chees, mentai rice dan bake spaghetti. Dengan adanya pandemi covid-19 membuat pemilik Umkm ini membuat inovasi dan ide baru untuk menjual berbagai macam makanan yang sedang *Trend* dan *Hypening* di tahun 2021 dengan semakin banyaknya berbagai macam jenis makanan yang dijual oleh para pengusaha-pengusaha UMKM membuat calon pembeli khususnya di Batam menjadi bingung harus membeli yang mana, sehingga disini Rwofood hadir dengan produk-produk makanan unggulannya.

Bedasarkan hasil wawancara pada UMKM Rwofood memiliki beberapa Masalah yang dihadapi yang pertama adalah, sulitnya mencari beberapa bahan baku untuk memproduksi makanan yang dibuat yaitu Salad buah, terdapat beberapa buah yang sangat sulit dicari dan tidak disemua tempat tersedia seperti Buah Kiwi dan Strawberry Jika buah tersebut benar-benar sulit didapat maka Owner harus mencari buah lain yang cocok dan pas menggantikan buah kiwi dan strawberry. Pada Proses pengantaran barang memiliki kesulitan yaitu sulitnya mencari kurir untuk mengantar kan barang kepada customer, karena sistem kurir yang tidak bisa di pastikan kapan barang yang diantar itu sampai tepat waktu ke customer apalagi barang yang diproduksi memiliki tekstur yang basah sehingga harus segera mungkin cepat sampai ke customer sehingga masih nikmat untuk disantap, terlebih banyak customer yang keberatan jika memakai sistem gosend pada aplikasi Gojek/Grab karena mahal nya biasa ongkos pengiriman karena itu Rwofood menyediakan sistem pengambilan barang secara langsung ke rumah tetapi untuk customer yang rumah nya jauh dari rumah produksi Rwofood menyediakan jasa kurir yang jauh lebih murah dibandingkan pada Gojek/Grab tetapi memiliki resiko yang tinggi pada barang yang dikirim menggunakan sistem kurir tersebut.

Dalam rangka memberikan layanan jasa yang terbaik untuk pelanggan UMKM ini tidak bisa hanya berfokus pada pengembangan produknya saja namun UMKM juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan, apakah pelayanan tersebut dapat menimbulkan kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan yang telah diberikan. Menurut Kotler dalam Priansa (2017:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang diperkirakan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas.

Berdasarkan kepada uraian-uraian permasalahan diatas maka dapat dikatakan bahwa penyebab Salah satu faktor kurangnya tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (*Customer Satisfaction*) disebabkan oleh kualitas layanan (*Service Quality*) yang kurang baik. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai kualitas layanan yang dilakukan oleh UMKM Rwofood dengan judul Penelitian “Analisis Service Quality dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) UMKM Rwofood Kota Batam Tahun 2022 ‘

1.3 Rumusan Masalah

Bedasarkan pada paparan latar belakang masalah di atas, dengan ini penulis merumuskan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan dari konsumen atas layanan yang telah diberikan oleh Rwofood Batam?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh Rwofood Batam?
3. Aspek apa saja yang harus diperbaiki untuk meningkatkan *service quality* pada Rwofood Batam?

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penulis melakukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui harapan dari konsumen atas layanan Rwofood Batam.
2. Untuk mengetahui kinerja layanan pada Rwofood Batam berdasarkan persepsi dari konsumen.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh Rwofood Batam.
4. Untuk mengetahui aspek apa saja yang harus ditingkatkan lagi pada Rwofood Batam.

1.5 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pembaca yang ingin melakukan penelitiannya selanjutnya dan untuk praktisi atau pelaku bisnis yang lain. Penulis berharap ini dapat menjadi sumbangan penelitian baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai dimensi *Service Quality* yang diterapkan dan bagaimana respon dari *Service Quality* (Kualitas Layanan) untuk meningkatkan kualitas layanan dari Rwofood Batam demi tercapainya *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan). Dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi dalam usaha untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan sebagai implementasi ilmu dimana penulis dapatkan saat belajar di D3 Manajemen Pemasaran, serta penyusunan laporan tugas akhir ini merupakan salah satu wujud diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Program Studi D3 Manajemen Pemasaran.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu atau pengetahuan kepada pembaca dalam bidang pemasaran dan pedoman bagi peneliti selanjutnya, sehingga bisa dijadikan perbandingan di masa yang akan datang.

1.6 Batasan Penelitian

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian yang dilakukan menjadi fokus pada tujuan penelitian, maka penulis membatasi penelitian sesuai dengan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah UMKM Rwofood Batam
2. Penelitian ini hanya membahas *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pada pelanggan Rwofood Batam
3. Penelitian ini menggunakan responden yaitu para pelanggan Rwofood Batam

4. Teknik analisa data yang digunakan penulis adalah metode regresi linier sederhana dengan menggunakan metode Kuantitatif, dimana *Service Quality* serta *Customer Satisfaction* sebagai objek penelitian, dan bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Produk Rwofood Batam menurut persepsi pelanggan

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat mempermudah dalam memahami dan menelusuri isi dari penulisan penelitian ini, maka sistematika dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian ini yang lebih jelas dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada Bab II ini akan di bahas mengenai tinjauan pustaka penelitian dan lingkup penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada Bab III ini akan di bahas mengenai metode penelitian yang di gunakan, jenis penelitian, variabel operisional, informan penelitian, tahapan penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan dibahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab terakhir dipaparkan kesimpulan hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi.