

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara agraris dengan hasil pertaniannya yang melimpah, sehingga ketersediaan bahan pangan di Indonesia memiliki banyak keragaman. Keragaman jenis pangan di Indonesia ini meliputi bahan pangan pokok hingga bahan pangan penunjang. Bahan pangan sendiri berasal dari tumbuhan ataupun hewani. Jumlah ketersediaan pangan yang cukup merupakan hal yang sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia agar dapat memenuhi kebutuhan pokok akan pangan tersebut.

Pangan merupakan kebutuhan pokok yang paling penting untuk manusia penuhi yaitu dengan mengkonsumsi makanan dan minuman yang sehat, bergizi dan seimbang agar dapat bertahan hidup. Bahan pangan yang dikonsumsi oleh masyarakat berasal dari bahan mentah hasil dari sektor pertanian dengan keragaman jenisnya. Hasil produk dari sektor pertanian sendiri tidak hanya mencangkup dalam hal bertani saja tetapi meliputi hasil berkebun, hasil beternak, dan hasil budidaya atau tangkap ikan. Perkembangan zaman pada era globalisasi saat ini membawa dampak pada keanekaragaman makanan dan minuman yang dapat dikonsumsi masyarakat. Mengolah hasil pertanian tersebut dengan prosedur dan teknologi yang tepat dapat menambah umur konsumsi dan nilai jual hasil pertanian, dengan begitu masyarakat dapat menikmati hasil produk dari sektor pertanian tersebut.

Masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya terlebih dahulu perlu mengolah bahan pangan yang ada untuk selanjutnya dapat dikonsumsi. Proses pengolahan yang dilakukan berbeda-beda tergantung dengan jenis bahan pangan tersebut dan waktu yang dibutuhkan pun berbeda-beda tergantung bahan pangan tersebut akan diolah menjadi suatu makanan atau minuman seperti apa nantinya. Setiap masyarakat pasti memiliki kesibukan yang berbeda-beda, bahkan terdapat masyarakat yang hanya memiliki waktu sedikit dirumah dan lebih sering menghabiskan waktu diluar. Kesibukan tersebut menyebabkan masyarakat yang

produktif kurang memiliki waktu untuk memasak sendiri dirumah, hal tersebut menimbulkan adanya pergeseran gaya hidup masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pangannya.

Perkembangan zaman di era globalisasi ini secara tidak langsung turut ikut serta berpengaruh dalam pergeseran gaya hidup masyarakat. Masyarakat kini memiliki gaya hidup gemar mengkonsumsi makanan cepat saji. Perubahan gaya hidup tersebut memberikan banyak peluang kepada pelaku usaha untuk menjalankan bisnis dibidang kuliner. Hadirnya banyak pelaku bisnis dalam bidang kuliner dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pokoknya yaitu pangan. Pergeseran gaya hidup masyarakat yang menyukai hal instan tersebut memberikan dampak positif kepada pelaku usaha dibidang kuliner seperti warung rumah makan, cafe, dan restoran baik kepemilikan pribadi ataupun berupa waralaba, mereka dapat meraup keuntungan yang cukup banyak dengan adanya pergeseran gaya hidup tersebut.

Tingginya penambahan pelaku usaha dibidang kuliner dalam perkembangan zaman di era globalisasi saat ini menyebabkan persaingan dalam usaha kuliner semakin ketat, hal tersebut dapat menjadi tantangan ataupun ancaman bagi pelaku usaha untuk selalu bisa berinovasi agar mampu menarik minat beli konsumen dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dalam membeli suatu produk. Pelaku usaha perlu memahami kebutuhan dan keinginan dari para konsumennya. Fenomena tersebut mendorong tiap pelaku usaha untuk memiliki ciri khas ataupun keunggulan dari pesaing yang sejenis contohnya seperti memberikan ragam produk yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen. Hadirnya pesaing sejenis dapat mempengaruhi tingkat penjualan suatu perusahaan, hal tersebut dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dan berdampak pada perolehan laba perusahaan.

Ayam Goreng Nelongso merupakan salah satu rumah makan yang terletak di Jl. Kalimantan, Kabupaten Jember dan telah memiliki 71 cabang di seluruh Indonesia yang didirikan oleh Nanang Suherman di Jl. Soekarno Hatta Malang pada Februari 2013. Ciri khas menu rumah makan ini yaitu menu olahan daging ayam.

Menu lain pada Ayam Goreng Nelongso ini yaitu olahan daging bebek dan juga ikan. Ayam Goreng Nelongso memiliki banyak varian menu diantaranya yaitu ayam goreng nelongso, ayam kepruk, ayam bakar, ayam goang, ayam *crispy* (menu favorit), geprek ayam sambal ijo, geprek ayam kribo, *chicken* pokpok, ayam kampung goreng/bakar, bebek remuk sambel bawang, bebek goreng/bakar jumbo, lele goreng, lele bakar, nila goreng, nila bakar, dan juga terdapat menu berupa sayur mayur diantaranya seperti cah kangkung, terong penyet, dan cah jamur serta *chicken drumstick* yang merupakan varian menu baru pada Ayam Goreng Nelongso.

Cita rasa ayam *crispy* yang ada di Ayam Goreng Nelongso berbeda dengan ayam *crispy* pada umumnya karena ayam yang digoreng dengan baluran tepung tersebut bukan disandingkan dengan saos tomat atau saos pedas pada umumnya melainkan dengan sebuah sambal. Sambal yang ditawarkan pun terdiri dari beberapa jenis yaitu sambal ebi, sambal korek, dan sambal teri. Ciri khas lainnya yang dimiliki ayam *crispy* pada Ayam Goreng Nelongso yaitu adanya kremesan, tahu dan juga irisan timun menjadi daya tarik dan keunggulan tersendiri bagi Ayam Goreng Nelongso jika dibandingkan dengan produk dari pesaing sejenis.

Harga yang ditawarkan cukup terjangkau mengingat apabila *dine in* konsumen dapat mengambil nasi, kremesan, dan juga sambal sepuasnya dengan beberapa pilihan jenis sambal yang telah disediakan. Pelayanan yang ada pada Ayam Goreng Nelongso konsumen dapat langsung menemui kasir untuk melakukan pemesanan menu dan dilanjutkan pembayaran kemudian konsumen dapat menunggu di meja yang telah disediakan. Menu yang telah siap selanjutnya karyawan antar kepada konsumen. Ayam Goreng Nelongso ini juga memiliki penawaran yang menarik kepada konsumen yaitu dapat makan gratis apabila pelayanan melebihi 10 menit dengan beberapa ketentuan tertentu.

Menu makanan terfavorit pada Ayam Goreng Nelongso yaitu ayam *crispy*. Data penjualan menu ayam *crispy* pada bulan Maret-Agustus 2022 mengalami fluktuasi pada minggu tertentu dan mengalami peningkatan kembali pada minggu selanjutnya. Bulan maret pada minggu pertama data penjualan ayam *crispy* pada Ayam Goreng Nelongso Jl. Kalimantan yaitu sebanyak 1028, minggu kedua

sebanyak 947 penjualan, minggu ketiga 878 penjualan, dan minggu keempat sebanyak 1015 penjualan. Penjualan minggu pertama bulan April sebanyak 1048 penjualan, minggu kedua sebanyak 1085 penjualan, minggu ketiga sebanyak 962 penjualan, minggu keempat sebanyak 1105 penjualan. Bulan Mei minggu pertama sebanyak 1042 penjualan, minggu kedua sebanyak 1072 penjualan, minggu ketiga sebanyak 1113 penjualan, minggu keempat sebanyak 1120 penjualan. Bulan Juni minggu pertama sebanyak 968 penjualan, minggu kedua sebanyak 924 penjualan, minggu ketiga sebanyak 1060 penjualan, minggu keempat sebanyak 846 penjualan. Bulan Juli minggu pertama sebanyak 1126 penjualan, minggu kedua sebanyak 1064 penjualan, minggu ketiga sebanyak 980 penjualan, minggu keempat sebanyak 1106 penjualan. Bulan Agustus minggu pertama sebanyak 977 penjualan, minggu kedua sebanyak 1045 penjualan, minggu ketiga sebanyak 940 penjualan, minggu keempat sebanyak 1100 penjualan. Ayam Goreng Nelongso juga memiliki beberapa pesaing sejenis yang lokasinya serupa di Jl Kalimantan, Kabupaten Jember diantaranya yaitu C'Bezt, Zest Fried Chicken, Hisana, dan Ayam Geprek Mang Uung.

Tingginya penghasilan suatu usaha disebabkan oleh adanya peningkatan penjualan. Jumlah penjualan yang dipengaruhi oleh keputusan pembelian konsumen menuntut perusahaan untuk dapat lebih mengetahui dan memahami bagaimana perilaku konsumen dalam melakukan pengambilan keputusan. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas mendorong peneliti untuk mengidentifikasi lebih dalam mengenai keputusan pembelian konsumen produk ayam *crispy* berdasarkan cita rasa, harga, dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi fenomena dan permasalahan bisnis di Ayam Goreng Nelongso.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka didapatkan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah variabel cita rasa, harga, dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk ayam *crispy* pada Ayam Goreng Nelongso Kabupaten Jember?

2. Apakah variabel cita rasa, harga, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk ayam *crispy* pada Ayam Goreng Nelongso Kabupaten Jember?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis apakah variabel cita rasa, harga, dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk ayam *crispy* pada Ayam Goreng Nelongso Kabupaten Jember.
2. Menguji dan menganalisis apakah variabel variabel cita rasa, harga, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk ayam *crispy* pada Ayam Goreng Nelongso Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan yang telah dipaparkan di atas, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Bagi peneliti manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan peneliti dalam bidang pemasaran serta sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Negeri Jember.

2. Bagi Pemilik Usaha

Bagi pemilik Ayam Goreng Nelongso Kabupaten Jember manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan evaluasi kedepannya untuk mempertahankan loyalitas konsumen dan meningkatkan penjualan.

3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi manfaat penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dengan topik dan masalah yang sama.