

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bidang pangan, pengolahan makanan semakin berkembang sehingga menghasilkan berbagai macam produk makanan yang beredar di pasaran. Selain itu, seiring berjalannya waktu pola konsumsi dari masyarakat juga mengalami perubahan. Hal ini dapat dilihat dari kecenderungan masyarakat pada saat memilih makanan yang praktis, ekonomis, dan cepat tersedia untuk dikonsumsi. Sebagai contohnya di daerah perkotaan, kebiasaan mengonsumsi makanan sehat kurang diminati, dan masyarakat lebih memilih untuk mengonsumsi makanan siap saji (Mulyani dkk, 2020).

Menurut data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) perkembangan konsumsi daging ayam ras pedaging perkapita cenderung terus meningkat sebesar 7,39% per tahun pada 10 tahun terakhir (2012-2022). Berdasarkan hasil Susenas (BPS, 2012) konsumsi daging ayam ras pedaging pada tahun 2012 sebesar 3,49 kg/kapita/tahun, sedangkan pada tahun 2021 meningkat menjadi 6,55 kg/kapita/tahun. Salah satu makanan siap saji olahan daging ayam yang saat ini banyak dikonsumsi oleh masyarakat yaitu nugget. Nugget memiliki rasa yang enak dan memiliki kandungan protein tinggi sehingga menjadi kegemaran bagi semua kalangan, terutama pada kalangan anak-anak (Susanti dkk, 2020). Untuk menambahkan kandungan gizi pada makanan siap saji diperlukan penambahan bahan lain, contohnya seperti sayuran. Salah satu sayuran yang dapat ditambahkan dalam pembuatan produk nugget yaitu daun kelor. Pemilihan daun kelor ini juga didasari oleh keberlimpahan tanaman kelor yang ada di Kabupaten Jember (Yohandoko, 2020).

Kelor termasuk ke dalam salah satu tanaman sayuran yang multiguna. Tanaman kelor mengandung senyawa aktif dan gizi lengkap, maka dari itu hampir semua bagian pada tanaman ini dijadikan sumber makanan. Daun kelor juga banyak mengandung vitamin A dan vitamin C, khususnya betakaroten. Selain itu terdapat beberapa senyawa aktif yang terkandung di dalam daun kelor diantaranya yaitu arginin, leusin, dan metionin (Kusuma, 2020). Inovasi nugget ayam dengan

penambahan daun kelor diharapkan mampu menjadi sumber protein maupun sumber komponen gizi lain yang dibutuhkan tubuh. Hal tersebut merupakan alasan yang mendorong produsen dalam meningkatkan daya tarik konsumen sehingga membuat usaha produk nugget daun kelor. Produk nugget daun kelor ini merupakan produk baru dari hasil kegiatan PKM-PM yang telah dilakukan di Kelurahan Bintoro pada tahun 2023, produk nugget daun kelor ini belum dipasarkan sehingga perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen untuk mengetahui daya tarik konsumen terhadap produk.

Salah satu faktor yang diperhatikan konsumen pada saat membeli suatu produk adalah kualitas produk. Produk dikatakan berkualitas apabila hasil yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan analisis suatu usaha agar produsen dapat menghasilkan produk yang berkualitas, sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Salah satu strategi yang digunakan untuk menganalisis atribut-atribut yang ada pada produk nugget daun kelor adalah strategi bauran pemasaran 7P (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*). Atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat diketahui dari bauran pemasaran 7P tersebut. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) tingkat kepentingan dari setiap atribut juga dapat diketahui. Metode ini dipilih karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lainnya. Beberapa kelebihan yang dimiliki oleh metode ini yaitu menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan agar menjaga kepuasan konsumen, memiliki hasil yang relatif mudah untuk diinterpretasikan, skalanya yang relatif mudah dimengerti, dan biaya yang dibutuhkan juga relatif rendah (Kurnianto, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang maka perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen terhadap produk Nugget Daun Kelor menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan bauran pemasaran 7P (*product, price, place, promotion, people, process, physical evidence*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Nugget Daun Kelor?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut dari produk Nugget Daun Kelor berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap produk Nugget Daun Kelor.
2. Untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan setiap atribut dari produk Nugget Daun Kelor berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diketahui manfaat dari penelitian kali ini sebagai berikut :

1. Dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya mengenai analisis kepuasan konsumen menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan bauran pemasaran 7P.
2. Dapat dijadikan sebagai landasan strategi pemasaran dalam melakukan pemasaran secara tepat dan efektif terhadap produk Nugget Daun Kelor.