

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Badan Pusat Statistik, perekonomian Jawa Timur Triwulan II-2019 mengalami pertumbuhan sebesar 5,72 persen. Pertumbuhan tertinggi terdapat pada Lapangan Usaha Penyediaan Akomodasi dan Makan Minum yaitu sebesar 7,89 persen. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa di Provinsi Jawa Timur usaha penyediaan makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang pesat dan memiliki kontribusi terbesar dalam perekonomian di Jawa Timur. Probolinggo merupakan salah satu daerah yang dikenal dengan sektor pariwisatanya. Untuk mengembangkan sektor pariwisata diperlukan adanya dukungan usaha penyediaan makanan dan minuman yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas sehingga wisatawan akan memiliki kesan yang baik saat mengunjungi wisata daerah Probolinggo.

Susu merupakan bahan makanan yang mengandung protein, lemak, karbohidrat, mineral, dan vitamin yang merupakan kebutuhan tubuh manusia. Konsumsi susu murni di Indonesia menurut data dari Susenas dari tahun 1993 – 2016 mengalami peningkatan yaitu rata-rata sebesar 1,86 liter/kapita/tahun (Agustina, 2016:13). Hal ini menunjukkan meningkatnya kesadaran akan pentingnya konsumsi susu bagi masyarakat. Sejalan dengan adanya peningkatan konsumsi tersebut, produksi susu juga mengalami peningkatan. Menurut Badan Pusat Statistik Tahun 2018 produksi susu sapi segar Provinsi Jawa Timur pada tahun 2016 sebesar 492.460,62 ton, pada tahun 2017 sebesar 498.915,00 ton, dan pada tahun 2018 sebesar 508.894,00 ton. Sejalan dengan hal tersebut, teknologi pengolahan susu juga mengalami perkembangan. Susu tidak hanya diolah menjadi minuman tetapi juga makanan hingga kosmetik. Pengolahan susu dilakukan sebagai upaya agar susu lebih mudah dikonsumsi oleh masyarakat. Susu dapat

dihasilkan salah satunya melalui sapi perah. Pengembangan sapi perah dari segi kuantitas dan kualitas merupakan komponen penting dalam pengembangan persusuan nasional. Di Pulau Jawa, populasi sapi perah pada tahun 2012-2016 mengalami pertumbuhan sebesar 1,14 persen per tahun. Tercatat populasi sapi perah di Pulau Jawa mencapai 513,51 ribu ekor pada tahun 2015 dan 528,32 ribu ekor pada tahun 2016 (Agustina, 2016:9). Di daerah pedesaan tingkat peternak sapi mengalami pertumbuhan. Mulai dari skala kecil, skala menengah hingga skala besar. Sebagian besar peternak sapi perah berskala kecil di Indonesia terintegrasi dengan koperasi yang merupakan Industri Pengolahan Susu (IPS). Dengan adanya integrasi tersebut memudahkan peternak sapi perah untuk mengembangkan usahanya dengan lebih baik lagi. Salah satu koperasi yang bekerja sama dengan peternak sapi di Jawa Timur adalah KUD Argopuro di Desa Krucil Kabupaten Probolinggo.

Aktivitas bisnis yang ada di KUD Argopuro yaitu mengumpulkan susu segar dari peternak sapi yang menjadi anggota koperasi dan melakukan berbagai uji laboratorium untuk selanjutnya didistribusikan ke PT. Nestle. Selain didistribusikan ke PT. Nestle, KUD Argopuro juga melakukan kegiatan pengolahan susu dan mendistribusikan produknya langsung ke konsumen melalui Rumah Susu KUD Argopuro Krucil. Rumah Susu di KUD Argopuro awalnya merupakan outlet penjualan susu hasil olahan KUD Argopuro. Outlet tersebut mendapat respon positif dari konsumen yang akhirnya dikembangkan menjadi Rumah Susu. Sekitar 80 persen pengunjung Rumah Susu KUD Argopuro Krucil merupakan masyarakat luar daerah Krucil. Penjualan di hari biasa bisa mencapai 100-150 penjualan. Namun di hari Minggu bisa mencapai 400-500 penjualan. Pengunjung terdiri dari keluarga dan yang paling dominan adalah remaja. Jenis produk olahan susu yang dihasilkan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil adalah susu segar, susu pasteurisasi, yogurt (botol dan lilin), es krim, kopi susu, susu tawar/panas, stik susu, permen susu, nugget susu, dan keju mozzarella. Produk hasil olahan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil memiliki nama merek Agropina. Rumah Susu mulai beroperasi dari jam 08.00 WIB. Terdapat beberapa pelayan di Rumah Susu. Yaitu bagian kasir, bagian melayani konsumen, dan bagian dapur

dan menerima pesanan. Di Rumah Susu terdapat beberapa fasilitas yaitu meja dan kursi, tempat cuci tangan, WiFi, tempat sampah, CCTV, tempat parkir, tempat membuat pesan yang terpisah dengan kasir, mushola, toilet, tisu, tusuk gigi, dan nota pembelian.

Pada Rumah Susu KUD Argopuro Krucil tidak hanya menjual olahan susu tetapi juga menawarkan pelayanan dengan membuat suasana Rumah Susu seperti suasana cafe. Saat ini Rumah Susu KUD Argopuro memerlukan pengembangan agar dapat menarik banyak konsumen yang datang. Pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan konsumen pada Rumah Susu KUD Argopuro Krucil. Menurut Purnama (2018:142) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan yang dimiliki konsumen setelah melakukan perbandingan kinerja yang dirasakan dari suatu produk dengan harapan terhadap produk tersebut. Untuk mencapai kepuasan konsumen, hal yang harus diprioritaskan selain menawarkan produk yang disukai konsumen adalah dengan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Menurut Purnama (2018:142) pada umumnya dalam melakukan evaluasi kepuasan konsumen dari suatu barang atau jasa mengacu pada lima dimensi pokok yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Lima dimensi ini dapat memberikan persepsi kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan. Persepsi baik yang timbul atas kualitas pelayanan dari jasa yang diberikan akan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Permasalahan yang saat ini dialami Rumah Susu KUD Argopuro Krucil adalah manajemen yang mengelola Rumah Susu belum menerapkan kualitas layanan dan ingin meningkatkan kualitas layanan pada Rumah Susu. Fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan oleh Rumah Susu KUD Argopuro Krucil saat ini perlu dilakukan analisis lebih lanjut apakah pelayanan yang diberikan saat ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, dan pelayanan apa saja yang membutuhkan perbaikan. Hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang nantinya akan berpengaruh pada keberlangsungan usaha Rumah Susu KUD Argopuro Krucil. Dalam penelitian ini, untuk

menganalisis atribut kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil digunakan Metode Servqual menggunakan 5 (lima) dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Selanjutnya dilakukan pengkategorisasian terhadap atribut dengan Metode Kano sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil dan tindakan perbaikan apa saja yang diperlukan untuk pengembangan pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan ulasan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- 1.2.1 Atribut-atribut apa yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil?
- 1.2.2 Bagaimana pengukuran kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil dengan Metode Servqual?
- 1.2.3 Berdasarkan Metode Kano, perbaikan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1.3.1 Menentukan atribut-atribut yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil.
- 1.3.2 Menganalisis tingkat pengukuran kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil dengan Metode Servqual.
- 1.3.3 Menentukan perbaikan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil dengan Metode Kano.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Rumah Susu KUD Argopuro Krucil

Hasil dari penelitian dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Rumah Susu KUD Argopuro Krucil dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai kebijakan pelayanan Rumah Susu KUD Argopuro Krucil agar pelayanan pada Rumah Susu KUD Argopuro Krucil sesuai dengan harapan konsumen dan dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan konsumen.

1.4.2 Bagi Akademik

Hasil dari penelitian dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis kualitas layanan dan upaya yang dapat dilakukan dalam perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang dapat diaplikasikan pada perusahaan.

1.4.3 Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai analisis kualitas layanan dengan Metode Servqual dan Metode Kano.