

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini industri pariwisata menjadi sebuah sektor yang sedang gencar dipromosikan oleh pemerintah. Pada 26 November 2016 (Wardhani, 2016) diberitakan bahwa bahwa Presiden Jokowi menargetkan wisata mancanegara sebesar 20 juta di 2019 mendatang. Kemudian diberitakan juga pada 20 Oktober 2016 (Pratiwi & Sutrisno, 2016), bahwa pemerintah dongkrak pendapatan negara lewat pariwisata. Menteri Pariwisata Arif Yahya menyatakan, dalam beberapa tahun terakhir, industri pariwisata selalu menempati urutan ke-4 atau ke-5 penghasil devisa bagi negara. Sementara sektor lainnya, seperti minyak dan gas, batu bara, karet, dan tekstil yang menempati posisi urutan ke-1 hingga ke-4 cenderung menurun sesuai dengan karakternya sebagai *non-renewable* produk. Sektor-sektor itu diyakini akan dapat dilampaui oleh sektor pariwisata pada pengujung 2019, dengan target kunjungan wisman sebesar 20 juta dan wisnus sebesar 275 juta dapat dicapai. Sehingga dapat dikatakan bahwa industri pariwisata Indonesia saat ini sangat berpotensi untuk dikembangkan dan berkontribusi untuk negara. Salah satu kontribusi yang dapat diberikan oleh sektor pariwisata yaitu aspek pembangunan ekonomi dimana dapat berimbas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Indonesia dikenal sebagai negara beriklim tropis yang kaya akan keanekaragaman sumber daya alam serta budayanya. Negara kepulauan terbesar di dunia yang terdiri dari 5 pulau besar dan 34 provinsi ini tentunya memiliki kebudayaan tiap daerah yang unik dan berbeda. Selain itu, didukung oleh kondisi geografisnya Indonesia memiliki keindahan alam yang sangat menakjubkan. Inilah yang menjadi daya tarik Indonesia sebagai negara tujuan pariwisata.

Upaya mendayagunakan dan memperkenalkan budaya dan sumber daya alam tersebut secara optimal, maka dibutuhkan infrastruktur dan juga akses wisata yang mendukung. Leiper mengemukakan bahwa salah satu sektor penunjang dalam industri pariwisata yaitu sektor akomodasi (*the accommodation sector*)

yang berperan sebagai penyedia tempat tinggal sementara (penginapan) dan pelayanan penyediaan makanan dan minuman (*food and beverage*) (Pitana & Diarta, 2009, p. 63). Jadi dapat dikatakan bahwa akomodasi penginapan (hotel, motel guest house, dll) dan juga pelayanan penyedia makanan dan minuman (industri jasa boga katering, restoran, dll) merupakan akomodasi penunjang untuk keberlangsungan kegiatan pariwisata.

Dunia kagum dengan keanekaragaman kuliner Indonesia dan kekayaan rempah-rempahnya. Dengan berlatarbelakang etnis, budaya, adat istiadat, agama yang beragam, menciptakan berbagai sajian dan cita rasa makanan yang khas. Masakan Indonesia dikenal dengan cita rasanya yang kaya akan bumbu. Bumbu merupakan bahan-bahan yang sengaja ditambahkan pada masakan untuk memperoleh cita rasa makanan yang khas, sehingga menggugah selera (Tobing & Hadibroto, 2015, p. 13). Banyak orang mengatakan bahwa makanan yang kurang bumbu akan kurang sedap rasanya. Maka dari itu bumbu memiliki peranan penting di dalam masakan Indonesia. Dengan menciptakan satu macam bumbu, kita bisa membuat berbagai macam olahan masakan yang rasanya sealur. Bumbu ini dikenal dengan sebutan bumbu dasar. Bumbu dasar atau bumbu inti terdiri dari empat jenis, yaitu bumbu inti tumis, bumbu inti kuning, bumbu inti putih, dan bumbu inti merah (Aruman, 2014, p. 3). Pada dasarnya bumbu inti tumis dan bumbu inti putih memiliki kesamaan bahan baku, hanya saja untuk bumbu inti putih biasanya menggunakan tambahan kemiri ataupun ketumbar dan sering digunakan untuk masakan berkuah.

Selain bumbu, sambal juga tak kalah penting kehadirannya di dalam kuliner Indonesia sebagai pelengkap hidangan (*condiment*) dan penggugah selera. Masyarakat Indonesia mengatakan bahwa makan kurang nikmat rasanya jika tak ada sambal. Umumnya, sambal berbahan dasar cabai, garam, tomat, dan terasi yang digerus menjadi satu yang kemudian dimakan sebagaiocolan menu lauk pendampingnya (P. & Rahayu, 2013, p. 4). Tak hanya terasi, sambal juga dapat ditambahkan dengan bahan lain mengikuti selera si pembuatnya. Setiap sambal memiliki pasangan menu makanannya, seperti untuk sayuran yang direbus pada pecel atau gado-gado menggunakan sambal kacang, hidangan nasi menggunakan sambal terasi, sate ataupun ikan bakar menggunakan sambal kecap, dan masih

banyak lagi. Disamping itu, sambal juga dapat dikelompokkan berdasarkan proses pembuatannya seperti sambal mentah dan sambal masak.

Seiring berjalannya waktu, fenomena perubahan gaya hidup yang modern membuat masyarakat cenderung menginginkan kepraktisan. Seperti halnya di dalam kegiatan konsumsi dan memasak, kini banyak industri makanan menciptakan bumbu dasar instan dan sambal instan. Para perusahaan tersebut berlomba-lomba untuk menawarkan sambal yang praktis siap santap dan bumbu jadi yang sudah diracik. Bumbu instan biasanya telah diracik dan diberi perasa, dikemas dalam kemasan *jar*, botol, ataupun plastic kedap udara, praktis tinggal ditambahkan ketika proses pemasakan. Sedangkan sambal instan biasanya sambal yang telah dibuat oleh produsen, lalu diawetkan dan dikemas dalam kemasan botol, *jar*, ataupun kemasan *sachet* ekonomis. Keberadaan produk bumbu dasar instan dan sambal instan ini dapat ditemukan baik di pasar tradisional maupun ritel modern. Berikut daftar produsen dan jenis produk bumbu dasar instan dan sambal instan yang penulis temukan di berbagai ritel modern (Borma, Junction 8, Papaya, dan Setiabudi Market) di Kota Bandung.

Tabel 1.1
Daftar Produsen dan Jenis Bumbu

No	Nama Produsen	Jenis Bumbu Dasar
1	Munik	1. Bumbu Putih
		2. Bumbu Merah
		3. Bumbu Kuning
2	Kokita	1. Bumbu Inti A (bumbu merah)
		2. Bumbu Inti B (bumbu kuning)
		3. Bumbu Inti C (bumbu putih dengan kemiri)
		4. Bumbu Inti D (bumbu putih dominan bawang putih)

Sumber: Data diolah oleh penulis (2017)

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa penulis menemukan dua produsen bumbu dasar instan yang beredar di pasar Kota Bandung., yaitu produsen Munik yang memiliki tiga jenis produk bumbu dasar instan, dan produsen Kokita memiliki empat jenis produk bumbu dasar instan.

Tabel 1.2
Daftar Produsen dan Jenis Sambal

No.	Nama Produsen	Jenis Sambal khas Indonesia
1	Mertua	1.Sambal Bawang Level 1-5
		2. Sambal Ebi
		3. Sambal Teri
2	Marin	1. Sambal bajak
		2. Sambal Teri Bawang
		3. Sambal Bawang
3	Kiki	1. Sambal Asli Lampung
4	Cap Bunga Teratai	1. Sambal Lampung
5	Sambal Cawit Joosss!	1. Sambal Cabe Rawit Level 1-5
6	Pangestu	1. Sambal Ikan Jambal Roti
7	KOKITA	1. Sambal Rawit Ijo
		2. Sambal Bajak
		3. Sambal Gilaaa
		4. Sambal Terasi
		5. Sambal Tauco
		6. Sambal Oelek
		7. Sambal Balado
		8. Kecap Sambal
8	Indofood	1. Sambal Hijau
		2. Sambal Balado
		3. Sambal Terasi
9	Sasa	1. Sambal Terasi
10	Mariza	1. Sambal Teri
		2. Sambal Udang Petai Keriting
11	Tosari	1. Sambal Bawang Bodas
12	Munik	1. Sambal Bajak
13	Uleg	1. Sambal Terasi
		2. Sambal Hijau
		3. Sambal Bawang
		4. Sambal Pedas Serbaguna
14	ABC	1. Sambal Masak (Balado)
		2. Sambal Terasi
		3. Sambal Bajak
		4. Sambal Hijau
15	Del Monte	1. Sambal Goreng

No.	Nama Produsen	Jenis Sambal khas Indonesia
		2. Sambal Terasi
		3. Sambal Hijau
16	Mama Suka	1. Sambal Terasi

Sumber: Data diolah oleh penulis (2017)

Tabel 1.2 di atas menginformasikan bahwa ditemukannya enam belas produsen sambal instan dengan berbagai macam jenis sambal yang beredar di pasar Kota Bandung. Hal ini menjelaskan bahwa saat ini telah banyak jenis bumbu dasar instan dan sambal instan yang diproduksi oleh berbagai produsen. Artinya, dengan bermunculan varian produk instan tersebut, menunjukkan juga bahwa banyak konsumen yang mengonsumsinya.

Bumbu dasar instan dan sambal instan ini tentunya mudah didapatkan di pasar-pasar. Keberadaan produk instan tersebut tentunya membantu para ibu rumah tangga khususnya yang bekerja karena memiliki waktu yang minim untuk memasak ataupun ibu muda yang kurang berpengalaman di dapur. Selain ibu rumah tangga, industri jasa boga juga terbantu akan kehadiran bumbu dasar instan dan sambal instan karena cepat dan praktis dapat menghemat waktu, tenaga, maupun biaya. Adapun pernyataan tersebut didapatkan dari hasil kuesioner prapenelitian yang penulis lakukan pada Desember 2016.

Tabel 1.3
Daftar Pertanyaan dan Hasil Prapenelitian Penulis

No	Pertanyaan dan Hasil					
1.	Responden yang Menggunakan Bumbu dasar instan dan sambal instan					
	Ya		Tidak		Mungkin	
	n	%	n	%	n	%
	69	69%	10	10%	21	21%
2.	Kendala yang Dialami dalam Pembuatan Bumbu dan Sambal					
	Repot		Tidak Memiliki Waktu		Kurang mengetahui Cara Membuat	
	n	%	n	%	n	%
	43	43%	35	35%	22	22%
3.	Alasan Menggunakan Bumbu dasar instan dan sambal instan					
	Murah		Praktis		Enak	
	n	%	n	%	n	%
	5	5%	76	76%	19	19%

Sumber: Data prapenelitian penulis (2016)

Putri Indah Lestari, 2017

PENGARUH KUALITAS BUMBU DASAR INSTAN DAN SAMBAL INSTAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDUSTRI JASA BOGA DAN RUMAH TANGGA DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tabel di atas dapat diketahui bahwa pada pertanyaan pertama dari 100 responden, sebanyak 69 responden menggunakan bumbu dasar instan dan sambal instan. Ini menunjukkan bahwa masyarakat kini banyak memilih untuk menggunakan produk tersebut. Kemudian pada pertanyaan kedua diinformasikan bahwa sebanyak 43 responden mengalami kerepotan dalam membuat bumbu dan sambal serta menjadi kendala terbesar di samping tidak memiliki waktu dan kurang mengetahui cara dan membuat bumbu dasar dan sambal. Pada pertanyaan ketiga didapatkan informasi bahwa praktis menjadi alasan terbesar masyarakat menggunakan bumbu dasar instan dan sambal instan yaitu sebanyak 76 responden. Lalu rasa enak bumbu dasar instan dan sambal instan menjadi pilihan kedua setelah praktis yaitu sebanyak 19% atau 19 responden, dan 5% atau 5 responden yang memilih murah. Sehingga penulis menarik kesimpulan bahwa responden saat ini banyak menggunakan bumbu dasar instan dan sambal instan sebagai tindakan alternatif. Data menyebutkan bahwa responden memilih untuk menggunakan bumbu dasar instan dan sambal instan dengan alasan bahwa lebih praktis daripada harus repot membuat sendiri. Dapat dikatakan bahwa masyarakat membutuhkan dan menginginkan bumbu dasar instan dan sambal instan yang dapat membantu mereka dalam kegiatan memasak dan konsumsi.

Hasil prapenelitian tersebut juga menginformasikan bahwa rasa dan harga pada bumbu dasar instan dan sambal instan memiliki skor rendah. Sehingga penulis menduga bahwa adanya masalah yang terjadi pada produk instan tersebut. Rasa merupakan salah satu atribut yang terdapat pada kualitas suatu makanan. Sedangkan harga dapat berperan sebagai indikator nilai dari sebuah produk, meski kenyataannya harga yang rendah tidak menentukan bahwa suatu produk memiliki nilai yang rendah pula.

Zaman yang berkembang lebih maju membuat konsumen saat ini cerdas dan kritis, berhati-hati dalam memilih produk yang beredar di pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Seperti konsumen yang menggunakan bumbu dasar instan dan sambal instan, dimana hal tersebut dapat membantu mereka dalam kegiatan memasak dan konsumsi. Sehingga kesesuaian kualitas produk menjadi hal utama yang sangat dibutuhkan dan penting untuk

diperhatikan agar konsumen merasa puas dengan keberadaan bumbu dan sambal instan di pasaran.

Dengan banyaknya pilihan produk bumbu dasar instan dan sambal instan dari berbagai perusahaan, maka setiap perusahaan harus memiliki keunggulan dari segi kualitas (mutu) produk. Keunggulan kualitas produk tersebut tentunya harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas produk menjadi pertimbangan konsumen di dalam keputusan pembelian barang. Dengan adanya kualitas produk yang baik dan sesuai dengan kebutuhan konsumen maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2002, p. 42), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil produk) dan harapan-harapannya. Lalu kepuasan pada penelitian ini diukur dengan penilaian berdasarkan kualitas produk pada bumbu dasar instan dan sambal instan, apakah harapan/ekspektasi konsumen sesuai dengan kenyataan kinerja produk yang diterima dan memberikan nilai kepada konsumen.

Berdasarkan uraian dan hasil prapenelitian di atas, penulis mengindikasikan adanya hubungan antara kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu penulis ingin menganalisis spesifikasi kualitas seperti apa yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen terhadap produk bumbu dasar instan dan sambal instan guna tercapainya kepuasan konsumen yang positif sesuai dengan ekspektasi. Mengingat bahwa bumbu dan sambal memiliki peranan penting di dalam kegiatan konsumsi bagi masyarakat Indonesia serta sebagai salah satu usaha dalam menjaga dan melestarikan budaya kuliner nusantara. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Bumbu Dasar Instan dan Sambal Instan terhadap Kepuasan Konsumen Industri Jasa Boga dan Rumah Tangga di Kota Bandung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk bumbu dasar instan dan sambal instan terhadap daya terima konsumen. Adapun rumusan masalah yang dapat diuraikan oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana gambaran kualitas produk pada bumbu dasar instan dan sambal instan yang beredar di pasar Kota Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen bumbu dasar instan dan sambal instan yang beredar di pasar Kota Bandung pada konsumen industri jasa boga dan rumah tangga?
3. Adakah pengaruh kualitas produk pada bumbu dasar instan dan sambal instan terhadap kepuasan konsumen industri jasa boga dan rumah tangga di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas produk pada bumbu dasar instan dan sambal instan yang beredar di pasar Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen bumbu dasar instan dan sambal instan yang beredar di pasar Kota Bandung pada konsumen industri jasa boga dan rumah tangga.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk pada bumbu dasar instan dan sambal instan terhadap kepuasan konsumen industri jasa boga dan rumah tangga di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Secara Personal

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pemikiran yang dapat dikembangkan dan mengetahui lebih mendalam mengenai pentingnya pengaruh kualitas makanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam dunia bisnis upaya tercapainya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

b. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi dan wawasan dalam hal akademik guna untuk memperkaya kaidah keilmuan atau menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya di bidang pariwisata khususnya yang berkenaan dengan jasa boga dan kuliner Indonesia untuk dimasa sekarang maupun masa mendatang.