

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan pertanian diarahkan untuk meningkatkan produksi pertanian guna memenuhi kebutuhan pangan dan industri dalam negeri, meningkatkan pendapatan petani, memperluas kesempatan kerja dan mendorong pemerataan kesempatan berusaha. Salah satu bentuk industri kecil yang bergerak dalam pengolahan hasil pertanian adalah agroindustri. Kerangka pembangunan pertanian, agroindustri merupakan penggerak utama perkembangan sektor pertanian, terlebih dalam masa yang akan datang posisi pertanian merupakan sektor andalan dalam pembangunan nasional sehingga peranan agroindustri akan semakin besar Budiman dkk (2014).

Persaingan antar industri berbasis agroindustri sekarang ini semakin ketat. Hal ini dapat dilihat dengan munculnya beragam jenis produk, baik itu produk mentah maupun produk olahan. Perkembangan tersebut didukung oleh adanya kemajuan ilmu dan teknologi sehingga para produsen dapat memunculkan ide-ide baru atau inovasi terhadap produk-produk hasil pertanian. Selain itu, dipengaruhi oleh permintaan konsumen akan produk agroindustri dan didorong pula oleh pentingnya peranan agroindustri dalam bidang ekonomi dan pembangunan industri di Indonesia.

Pertumbuhan agroindustri membawa timbulnya persaingan yang semakin ketat. Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk maka meningkat pula kebutuhan masyarakat untuk mengkonsumsi pangan, sehingga memicu banyak industri yang bergerak dibidang pangan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap industri pangan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing.

Kabupaten Sumedang merupakan daerah yang berada di Provinsi Jawa Barat, dengan perkembangannya, mengalami pertumbuhan dan perubahan yang signifikan. Salah satu faktor pendorong perubahan tersebut adalah tumbuhnya sektor industri di Kabupaten Sumedang yang didominasi oleh industri mikro dan industri kecil. Potensi industri mikro dan industri kecil yang menjadi unggulan Kabupaten Sumedang salah satunya terdiri dari industri tahu. Tahu sumedang adalah andalan industri olahan pangan dan industri pariwisata Kabupaten Sumedang yang dijaga kualitasnya, hal ini dikarenakan tahu sumedang merupakan makanan khas dari Kabupaten Sumedang. Industri tahu di Kabupaten Sumedang didirikan pertama kali oleh Ong Bung Keng (Tahu Bungkeng) sejak tahun 1917, yang telah mampu menciptakan peluang usaha dan menyerap banyak tenaga kerja. Pada saat ini industri tahu sudah berkembang, hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah industri tahu di Kabupaten Sumedang sehingga dapat meningkatkan pula jumlah persaingan dalam sektor industri tahu. Berikut adalah data jumlah industri tahu di Kabupaten Sumedang Tahun 2016 pada Tabel 1.

Tabel 1. Industri Tahu Di Kabupaten Sumedang Tahun 2016

No.	Nama Industri Tahu Sumedang	Desa/Kelurahan	Kecamatan
1	S	Regolwetan	Sumedang Selatan
2	Tiga Saudara	Regolwetan	Sumedang Selatan
3	Asli	Regolwetan	Sumedang Selatan
4	Bogasari	Pasanggrahan	Sumedang Selatan
5	Wulan Sari I	Pasanggrahan	Sumedang Selatan
6	Sasari	Cipameungpeuk	Sumedang Selatan
7	Mukti Sari	Gunasari	Sumedang Selatan
8	349	Kotakaler	Sumedang Utara
9	" O S "	Kotakaler	Sumedang Utara
10	Sindara Sari	Jatihurip	Sumedang Utara
11	Sari Alam	Rancamulya	Sumedang Utara
12	Sari Rasa	Kebonjati	Sumedang Utara
13	Muara Sari	Kebonjati	Sumedang Utara
14	R K	Kebonjati	Sumedang Utara
15	Tahu Mandalawangi	Jatimulya	Sumedang Utara
16	Citra Sari	Ganeas	Ganeas
17	Curug Sari	Situmekar	Situraja
18	Fajar Sari	Cimalaka	Cimalaka
19	Sari	Conggeangwetan	Conggeang
20	Sugema	Conggeangwetan	Conggeang
21	Tahu Cikeruh	Cikeruh	Jatinangor
22	Jakarsih	Hegarmanah	Jatinangor
23	Pelton Inadah	Jayamekar	Cibugel
24	Salayu	Legokkaler	Paseh
25	Sari Kedele	Jatinangor	Jatinangor
26	Bungkeng	Kota Kaler	Sumedang Utara
27	Tahu Kebon Cau	Cipameungpeuk	Sumedang Selatan
28	Tahu NN	Regol Wetan	Sumedang Selatan
29	Mekar Sari	Ciherang	Sumedang Selatan
30	Sindang Sari	Pasanggrahan	Sumedang Selatan
31	Alamsari	Kebon Jati	Sumedang Utara
32	Mitra Sari	Situ	Sumedang Utara
33	Rasa Mandiri	Situ	Sumedang Utara
34	Citarasa	Kota Kaler	Sumedang Utara
35	Sari Bumi	Rancamulya	Sumedang Utara
36	Rizki	Situ	Sumedang Utara
37	Linggajaya	Kota Kaler	Sumedang Utara
38	Ojolali	Kota Kaler	Sumedang Utara
39	Palasari	Kota Kaler	Sumedang Utara
40	Sarirasa	Kebon Jati	Sumedang Utara
41	Yoe Fo	Kota Kaler	Sumedang Utara
42	Sari Eco	Gudang	Tanjungsari

Sumber : Dinas Koperasi, Usaha Kecil, Menengah, Perdagangan, dan Perindustrian Kabupaten Sumedang, 2016.

Salah satu industri tahu sumedang ialah Tahu Bungkeng. Tahu Bungkeng merupakan ikon industri tahu sumedang di Kabupaten Sumedang karena Tahu Bungkeng sebagai perintis tahu sumedang dan tahu sumedang di Tahu Bungkeng memiliki cita rasa khas. Tahu Bungkeng berdiri sejak 1917 dan dirintis oleh Ong Bungkeng yang merupakan seorang imigran dari Cina. Tahu Bungkeng terletak di Kecamatan Sumedang Utara dengan lokasi pemasaran strategis, hal ini dikarenakan Sumedang Utara berada pada jalur utama lalu-lintas Bandung – Cirebon yang padat dengan mobilitas penduduk dan kendaraan bermotor setiap wisatawan yang berkunjung ke Sumedang melewati wilayah Kecamatan Sumedang Utara pada umumnya singgah untuk membeli tahu sumedang (Srimenganti, 2016).

Pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan manusia melalui proses pertukaran. Setiap industri mempunyai tugas utama yang cukup sulit yaitu menciptakan konsumen. Upaya menciptakan konsumen hanya dapat dilakukan dengan menjamin adanya kepuasan konsumen yang menggunakan produk dari industri tersebut. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh pelayanan yang diberikan. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya (Kotler, 2005).

Pemberian pelayanan yang baik harus dimulai dari sikap, perhatian, dan tindakan yang diberikan oleh pegawai kepada konsumennya. Kualitas pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat akan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan industri dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Setiap industri harus memberikan nilai kepuasan bagi konsumen untuk tidak beralih kepada produk lainnya, karena ketidakpuasan akan menyebabkan penurunan penjualan, penurunan laba dan akhirnya menimbulkan kerugian. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan

kearah yang lebih baik. Menurut Parasuraman dkk, (1988) adanya lima dimensi *servqual* yaitu, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pada umumnya persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Tahu Bungkeng masih sangat kurang. Hal ini dapat dilihat dari pemberian pelayanan oleh Tahu Bungkeng kepada konsumen seperti ketersediaan tahu yang belum di goreng dan pegawai yang tidak ramah memberikan pelayanan. Bagi pemilik Tahu Bungkeng untuk mengetahui keinginan konsumen adalah hal yang utama, oleh karena itu pemilik Tahu Bungkeng perlu mendapatkan masukan dari konsumen. Masukan dari konsumen dapat membantu manajemen dalam memahami dan mendeskripsikan serta mewujudkan kualitas pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan pendekatan model pengukuran PLS (*Partial Least Square*), hal ini dikarenakan PLS bersifat reflektif dan formatif. Reflektif mencerminkan bahwa setiap indikator merupakan pengukuran kesalahan terhadap variabel laten. Formatif ialah hubungan sebab akibat berasal dari indikator menuju ke variabel laten. PLS-SEM yaitu model persamaan struktural untuk mengembangkan atau memprediksi suatu teori yang sudah ada dan digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS-SEM mempunyai kelebihan yaitu mampu mengestimasi model yang besar dan kompleks dengan variabel laten dan variabel indikator (Verriana dan Mohamad, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa seiring bertambahnya industri tahu sumedang, maka Tahu Bungkeng harus mengutamakan pemberian pelayanan dengan baik untuk tetap menjaga kepuasan konsumen. Selain itu, kualitas pelayanan dengan dimensi *servqual* bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empari dari Tahu Bungkeng tentu menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen untuk melakukan pembelian di Tahu Bungkeng. Kondisi tersebut mendorong penulis

untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Tahu Bungkek, Kabuapten Sumedang.

B. Rumusan Masalah

Kabupaten Sumedang merupakan daerah yang tumbuh dan mengalami perubahan yang signifikan, salah satu faktor pendorong perubahan tersebut adalah tumbuhnya sektor industri di Kabupaten Sumedang yang di dominasi oleh industri pengolahan pangan. Industri pengolahan pangan salah satunya ialah industri tahu dengan bahan dasar kedelai yang diolah menjadi tahu sumedang, salah satunya ialah Tahu Bungkek.

Seiring dengan berkembangnya industri tahu sumedang (Tabel 1), maka semakin ketat persaingan antar industri tahu sumedang. Ketatnya persaingan akan mempengaruhi pemasaran dalam mendapatkan laba untuk kesinambungan industri dan memenuhi kepuasan konsumen. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen diantaranya dengan pemberian pelayanan yang baik sehingga konsumen akan merasa terpuaskan.

Berdasarkan hasil survei penelitian peberian pelayanan yang terjadi di Tahu Bungkek belum memenuhi harapan konsumen hal ini dapat terlihat dari beberapa pendapat konsumen pada saat melakukan pembelian. Pemberian pelayanan oleh Tahu Bungkek berupa fasilitas yang terdapat di Tahu Bungkek, seperti minimnya lahan parkir untuk pembeli. Kualitas pelayanan jaminan, adanya pegawai yang kurang bersikap ramah dalam melakukan pelayanan, dimana sikap ramah merupakan kunci sukses untuk menarik perhatian konsumen. Pada saat melakukan pembelian banyaknya konsumen yang menanyakan berapa harga satuan dari tahu sumedang akan tetapi pegawai yang kurang ramah terkadang tidak memberikan banyak pelayanan untuk menjawab setiap pertanyaan, begitupun dengan jumlah harga yang dibeli tidak sesuai dengan jumlah isi tahu sumedang yang diperoleh. Hal ini merupakan permasalahan yang melatar belakangi penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan Tahu Bungkek di Kabupaten Sumedang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka pokok masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana pengaruh bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen Tahu Bungking di Kabupaten Sumedang?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan konsumen Tahu Bungking di Kabupaten Sumedang.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti, serta merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pertanian di Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bagi Pemilik Tahu Bungking, penelitian ini berguna untuk memberikan informasi, wawasan dan pertimbangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sehingga dapat dijadikan dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen yang diterapkan oleh Tahu Bungking, sehingga dapat menjadi masukan yang berarti bagi perkembangan Tahu Bungking di masa yang akan datang. Penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi Tahu Bungking dalam menyusun strategi pemasaran yang lebih baik dalam mencapai tujuan.
3. Bagi Pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan referensi dalam penyusunan penelitian selanjutnya atau penelitian - penelitian sejenis.