

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salak merupakan salah satu komoditas unggulan yang memiliki prospek yang baik di pasar dalam negeri maupun luar negeri. Salak merupakan jenis buah asli Indonesia yang tersebar hampir di seluruh kepulauan Nusantara, dimana terdapat beberapa varietas buah salak, seperti salak condet, salak pondoh, salak gula pasir, salak enrekang, salak nangka, salak Bali, salak kersikan, salak swaru, salak ambrawa, salak padang sidempuan, salak nglumut, salak mawar dan salak Bangkok (Anarsis W 2014). Diantara berbagai jenis salak tersebut, varietas salak pondoh, grawut, swaru, enrekang, dan gula batu atau bali merupakan varietas yang mempunyai nilai komersial yang tinggi sehingga varietas tersebut ditetapkan oleh pemerintah sebagai varietas yang unggul untuk dikembangkan.

Sektor pertanian merupakan salah satu sektor dimana didalamnya terdapat pemanfaatan sumber daya hayati untuk memproduksi suatu bahan pangan, industri, dan sumber energi. Bagi Indonesia, sektor pertanian masih dipertimbangkan sebagai tulang punggung ekonomi karena kontribusinya dari sektor ini menjadi Produk Domestik Bruto (PDB) dan memasok sekitar dua per lima angkatan kerja negara tersebut (Akhmadi, H 2017). Provinsi DIY terdiri dari 4 kabupaten dan satu kota, masing-masing wilayah memiliki potensi di bidang pertanian. Salah satunya ialah Kabupaten Sleman yang merupakan kabupaten dengan jumlah produksi salak terbesar dibandingkan wilayah lain di DIY

Tabel 1. Produksi Salak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2015

No.	Kabupaten/ Kota	Produksi (Kuintal)	Jumlah TBM (Rumpun/pohon)
1	Kulonprogo	15.720	146.800
2	Bantul	55	847
3	Gunungkidul	21	35
4	Sleman	717.050	6.027.383
5	Yogyakarta	0	0
	Jumlah	738.291	6.175.065

Sumber : BPS DIY (2015)

Berdasarkan tabel 1 diatas, produksi salak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2015 menunjukkan Kabupaten Sleman merupakan kabupaten dengan jumlah produksi salak terbesar di DIY. Dengan demikian, potensi salak di Kabupaten Sleman memiliki keunggulan komparatif di bandingkan wilayah lain di DIY. Keunggulan komparatif tersebut dapat dimanfaatkan dengan pengembangan produk pertanian yang diharapkan dapat meningkatkan perekonomian masyarakat di wilayah Sleman.

Produksi salak yang melimpah di Kabupaten Sleman pada saat terjadinya panen raya menimbulkan permasalahan terhadap petani. Tidak sedikit petani salak yang mengalami kerugian karena menjual dengan harga rendah. Selain itu, permasalahan lain timbul, seperti banyak salak yang tidak terjual dan menjadi busuk. Produk pertanian merupakan produk yang gampang rusak (*perishability*). Oleh sebab itu, produk pertanian harus secepatnya dikonsumsi atau diolah serta membutuhkan pengawetan (Sudiyono 2004). Pemanfaatan potensi pertanian dengan mengolah hasil produk pertanian merupakan salah satu cara untuk meningkatkan daya tahannya sehingga dapat menambah nilai jual pada produk pertanian. Pengolahan salak dapat menciptakan diversifikasi produk makanan dan juga menambah nilai ekonomis pada buah salak tersebut. Hal ini seperti yang

dilakukan oleh salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman, yaitu UD Salak ‘‘Crystal’’.

UD. Salak ‘‘Crystal’’ merupakan salah satu anggota dari UMKM Kertomandiri, Sleman yang bergerak di bidang usaha pengolahan buah salak menjadi berbagai macam produk seperti dodol, wajik, karamel, geplak, manisan, asinan, dan produk utamanya, yaitu kripik salak. UD. Salak ‘‘Crystal’’ memiliki penerapan *control quality* yang ketat dengan tujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada pembeli. Kotler (2009) mengungkapkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas, hal ini dapat membawa dampak negatif bagi suatu usaha, yaitu dapat menurunkan jumlah pelanggan.

Kripik salak merupakan salah satu olahan yang menggunakan buah salak sebagai bahan bakunya. Pengolahan buah salak menjadi kripik salak dilakukan agar produk dapat dikonsumsi untuk waktu yang lama. Kripik salak merupakan salah satu jenis olahan salak yang mempunyai masa simpan atau konsumsi yang relatif lama dibandingkan produk olahan salak lainnya. Produk kripik salak dapat bertahan sampai dengan jangka waktu satu tahun tanpa menggunakan bahan pengawet kimia.

Dalam suatu proses bisnis, kualitas produk merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Produk yang mempunyai kualitas yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga semakin berkualitas suatu produk akan meningkatkan frekuensi pembelian terhadap produk tersebut. Kotler

(2008) mengungkapkan bahwa kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.

Selain kualitas produk, harga juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2008), harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh pembeli atau manfaat-manfaat yang diperoleh karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dengan demikian, harga yang diterima harus sebanding dengan kualitas produk sehingga konsumen atau pelanggan akan merasa puas. Harga produk juga memiliki peranan penting terhadap kompetitor atau pesaing pada usaha yang sejenis. Pertimbangan dalam penetapan harga harus kompetitif sehingga pembeli merasa puas.

Faktor lokasi juga merupakan salah faktor yang menentukan keberhasilan strategi pemasaran. Lokasi sangat memengaruhi pembentukan biaya, baik biaya tetap maupun biaya variabel. Selain itu, lokasi juga sangat memengaruhi risiko dan keuntungan perusahaan secara keseluruhan. Heizer dan Render (2004) menjelaskan bahwa lokasi yang strategis dapat memengaruhi kepuasan pelanggan karena berkaitan dengan akses untuk mendapatkan produk tersebut. Semakin terjangkau dan mudah pelanggan mendapatkan produk yang diinginkan maka pelanggan akan semakin puas. Sebaliknya, apabila produk tersebut sulit dan tidak mudah untuk dijangkau maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan karena konsumen atau pelanggan akan cenderung mencari produk pesaing yang lebih terjangkau.

Industri pengolahan merupakan suatu kegiatan ekonomi yang melakukan kegiatan mengubah suatu bahan dasar secara mekanis, kimia, atau dengan tangan, sehingga menjadi barang jadi/setengah jadi; dan atau dari barang yang kurang nilainya menjadi barang yang lebih tinggi nilainya. (Satyarini, 2016). UD. Salak “Crystal” merupakan satu-satunya usaha Agroindustri pengolahan salak di Kecamatan Turi, Kabupaten Sleman yang masih tetap bertahan diantara banyaknya usaha industri pengolahan salak yang telah tutup karena berbagai alasan, seperti kurangnya pengetahuan tentang strategi pemasaran, kualitas atau mutu produk yang rendah, serta kurangnya konsumen yang membeli produk tersebut.

UD Salak “Crystal” menerapkan strategi pemasaran yang baik sehingga meningkatkan frekuensi pembelian produk. Hal ini berimplikasi pada kepuasan pelanggan UD Salak “Crystal”. Faktor kualitas produk, harga, dan lokasi merupakan beberapa faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Semakin banyaknya usaha besar dengan produk-produk yang memiliki kualitas dan pemasaran yang baik serta semakin maraknya produk-produk impor menyebabkan usaha-usaha kecil harus lebih memperhatikan kualitas produk dan pemasaran yang lebih baik. UD. Salak “Crystal” berfokus pada kepuasan pembeli melalui produk utama yang paling banyak diminati, yaitu kripik salak.

UD Salak “Crystal” selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan agar dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Faktor kualitas produk, harga, dan lokasi merupakan faktor-faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Perkembangan dan persaingan bisnis yang semakin besar menjadi daya tarik peneliti untuk mengkaji bagaimana UD. Salak “Crystal” bisa tetap bertahan diantara banyaknya usaha sejenis yang telah *collapse*. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap produk UD Salak “Crystal” yang meliputi beberapa faktor atau strategi pemasaran, seperti kualitas produk, harga, dan lokasi.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Kripik Salak di UD. Salak “Crystal” Turi, Sleman.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas produk, harga, dan lokasi secara serentak memengaruhi kepuasan pelanggan produk kripik salak di UD. Salak “Crystal” Turi, Sleman?
2. Apakah kualitas produk, harga, dan lokasi secara parsial memengaruhi kepuasan pelanggan produk kripik salak di UD. Salak “Crystal” Turi, Sleman?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh pualitas produk, harga, dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan produk kripik salak di UD. “Crystal” Turi, Sleman.
2. Pengaruh kualitas produk, harga, dan lokasi secara serentak terhadap kepuasan pelanggan produk kripik salak di UD. “Crystal” Turi, Sleman.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pihak UD. “Crystal” Turi, Sleman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat djadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa yang akan datang.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang sejenis.