

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

1. Sejarah Krepek Tette

Usaha pengelolaan Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan merupakan usaha keluarga atau usaha rumah tangga yang didirikan oleh Bapak Samsul Arifin beserta istrinya Ibu Sumiati pada tahun 1997. Pada awalnya pekerjaan atau usaha ini berawal dari ketika Bapak Samsul berhenti bekerja di sebuah industri rumah tangga, Krepek Tette di Kelurahan Kowel dan kemudian beliau berinisiatif untuk membuka usaha sendiri dengan modal awal 1.000.000 (Satu Juta Rupiah). Modal ini berasal dari uang yang dikumpulkan selama beberapa tahun saat beliau bekerja.

Dalam memulai usaha Krepek Tette tersebut Bapak Samsul Arifin mengeluarkan modal awal 500.000 (Lima Ratus Ribu Rupiah) sampai 1.000.000 (Satu Juta Rupiah) untuk membeli alat dan bahan-bahan yang diperlukan untuk membuat Krepek Tette. Karena memiliki prospek dan hasil penjual yang baik, Bapak Samsul Arifin dan istrinya Ibu Sumiati pun mulai menekuni dan mengembangkan usaha pengelolaan Krepek Tette di Kelurahan Kowel.

Berkat ketekunan, ketelatenan, dan keuletan, Bapak Samsul Arifin terus mengembangkan produksi Krepek Tette dan memperluas pasar dengan memperkerjakan tenaga kerja untuk membantu dalam proses

produksi Krepek Tette. Sampai sekarang usaha ini masih tetap berjalan dan punya cukup modal untuk menambah peralatan dan bahan baku dalam jumlah lebih besar bahkan beliau sudah mempunyai pelanggan tetap dan sudah terjual diseluruh Kabupaten Pamekasan bahkan sampai diluar Kabupaten Pamekasan pun sudah ada pelanggan tetap.

Tujuan pendirian usaha Krepek Tette ini adalah sebagai sumber bagi keluarga Bapak Samsul Arifin dan menyerap tenaga kerja dilingkungan keluarga dekat dan menyerap tenaga kerja dilingkungan sekitar pengelolaan Krepek Tette. Bentuk usaha Krepek Tette adalah usaha yang mengalami perkembangan pasang surut, dikarenakan tergantung pasar dan bahan baku serta kualitas bahan baku.¹

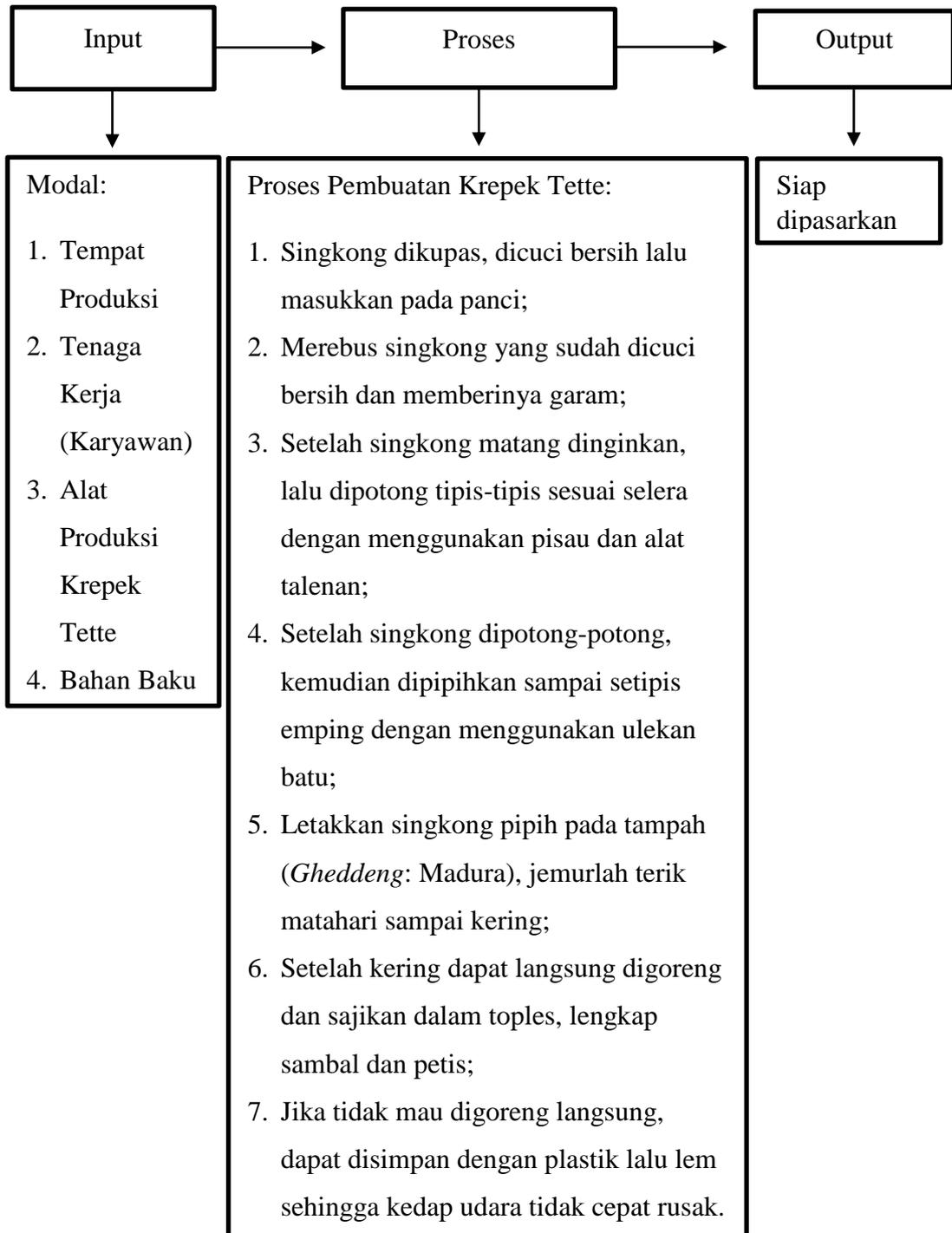
2. Proses Input dan Output Pembuatan Krepek Tette

Input merupakan sumber daya atau bahan-bahan yang akan diproses dalam suatu kegiatan usaha. Proses merupakan tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk mencapai tujuan tertentu. Output merupakan hasil dari proses yang telah dilaksanakan. Jadi, proses input dan output merupakan gabungan komponen yang mendukung suatu kegiatan usaha dalam melakukan proses produksi yang dimulai dari input yang nantinya akan menghasilkan sebab output berupa produk jadi.

¹ Samsul Arifin, Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (10 November 2021)

Gambar 4.1

Proses Input Dan Output Yang Ada Pada Usaha Krepek Tette Sebagai Berikut:



Sumber; Hasil wawancara langsung dengan produksi Krepek Tette Ibu Sumiati

Input dan output yang digunakan dalam pembuatan Krepek Tette adalah sebagai berikut:

- a. Input yang digunakan yaitu berupa modal uang tersendiri dari:
 - 1) Modal awal yang digunakan produsen (*owner*) dalam proses pembuatan Krepek Tette kurang lebih 500.000 (Lima Ratus Ribu Rupiah);
 - 2) Tempat produksi merupakan tempat yang digunakan untuk melakukan proses produksi pembuatan Krepek Tette;
 - 3) Alat yang digunakan untuk memproduksi Krepek Tette berupa ulekan batu, gheddeng, pisau, batu pipih;
 - 4) Bahan baku merupakan input yang paling penting dalam memproduksi suatu usaha, karena tanpa adanya bahan baku maka proses produksi tidak akan berjalan secara optimal. Bahan baku yang digunakan dalam pembuatan Krepek Tette adalah singkong, kentang, dan ubi kayu. Akan tetapi dalam penelitian ini mayoritas yang dipakai sebagai bahan baku adalah singkong atau ubi kayu (*Sapphreng*: Madura).
- b. Proses pembuatan dan produksi Krepek Tette adalah sebagai berikut:
 - 1) Rebus singkong dan atau ubi kayu *sapphreng* sampai matang;
 - 2) Haluskan bumbu-bumbu yang akan dicampur ke dalam rebusan singkong dan ubi kayu;
 - 3) Campurkan bumbu tadi dengan singkong yang sudah dihaluskan tadi;

- 4) Ambil sebagian singkong lalu ditumbuk sampai menjadi pipih dan berbentuk bulat atau lonjong (memanjang);
 - 5) Jemur dibawah terik matahari sampai kering. Biasanya para produsen Krepek Tette menjemur singkong yang sudah dicetak itu selama 1-2 hari.
- c. Dalam proses produksi ini, output (Krepek Tette yang sudah kering) siap dipasarkan dan dijual. Distribusi dan penjual Krepek Tette dikirim ke pasar kepada salah satu atau bahkan para pelanggan Krepek Tette tersebut.²

3. Sistem Pemasaran Produksi Krepek Tette

Pemasaran produksi Krepek Tette yang merupakan kegiatan memperkenalkan produk secara lebih luas ke masyarakat menggunakan beberapa cara dalam memasarkan dalam sebuah produk sehingga dapat meningkat penjualan. Diantaranya cara memasarkan produk Krepek Tette dengan menggunakan:

- a. Target pasar, yakni para pelanggan dipasar (dalam hal ini Pasar Blumbungan, Pasar Kadur, Pasar Tujuhbelas Agustus, dan lain-lain);
- b. Menggunakan media social seperti, Facebook, Whatsapp, Shopee, dan lain-lain;
- c. Memberikan harga diskon apabila membeli secara grosir dan banyak;
- d. Menjalin hubungan baik dengan konsumen atau pelanggan.

² Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (10 November 2021)

Akan tetapi, dalam penelitian ini ada cara yang digunakan oleh produsen Krepek Tette dengan menggunakan sistem pemasaran yang masih menggunakan tenaga fisik pemilik usaha Krepek Tette dalam meningkatkan pemasaran dan penjualan dengan cara membawa (memikul dan menjinjing) Krepek Tette ke pasar-pasar dan menyalurkan kepada agen untuk melakukan penjualan tanpa menggunakan sistem online.

Sasaran pasar yang dijadikan tempat pemasaran (*place*) oleh Bapak Samsul Arifin beserta istrinya Ibu Sumiati (sebagai pemilik usaha Krepek Tette di Kelurahan Kowel dan salah satu informan dalam penelitian ini) adalah Pasar Blumbungan Kecamatan Larangan Kabupaten Pamekasan.³

B. Paparan Data

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, baik melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi, maka peneliti akan menguraikan data-data hasil penelitian sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Krepek Tette merupakan produk yang diproduksi secara manual (non mesin) yang akan dilakukan oleh masyarakat yang berada di Kelurahan Kowel. Krepek Tette ini mempunyai keunggulan tersendiri dari

³ Samsul Arifin, Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (10 November 2021)

Krepek pada umumnya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh

Subaidah. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya hampir 10 tahun memproduksi Krepek Tette. Sebab Krepek Tette ini merupakan produksi lokal yang diterima setiap kalangan, cara pembuatnya pun harus tekun, karena cara pembuatnya masih manual dengan menggunakan batu yang sudah dihaluskan kemudian dipukul dengan batu.” (W-01/20/11/2021)⁴

Hal yang sama disampaikan oleh Shalehah. Berikut petikan wawancaranya:

“Cara memproduksi Krepek Tette ini sangat sulit, dengan cara singkongnya harus bagus, lalu dikupas, dan setelah dicuci bersih kemudian direbus. Setelah matang, diiris panjang-panjang, baru melakukan proses produksi dengan memukul menggunakan batu yang sudah dihaluskan semperi air yang sudah dicampur dengan garam. Setelah semua selesai kemudian dijemur.” (W-02/20/11/2021)⁵

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa proses produksi Krepek Tette yang dilakukan oleh masyarakat Kelurahan Kowel yaitu dengan cara mencari singkong (*sapphreng*) yang bagus⁶, dikupas, dimasak, diiris, dan baru diproduksi. Disamping itu, Krepek Tette tidak menggunakan pengawet atau bahan-bahan berbau kimia. Karena kebanyakan makanan-makanan jaman sekarang sudah banyak bahan-bahan kimia.⁷ Hal itulah yang menjadi salah satu faktor kepuasan dari konsumen untuk mengkonsumsi Krepek Tette.

⁴ Subaidah, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (20 November 2021)

⁵ Shalehah, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (20 November 2021)

⁶ Bagus disini maksudnya adalah singkong tersebut merupakan singkong yang tidak kadaluwarsa dan sangreh (kualitasnya jelek).

⁷ Bahan kimia disini maksud penulis adalah bahan-bahan seperti boraks, formalin, pewarna makanan, pengawet, aspartam, tartazine, dan lain-lain.

Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ramlah. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya sudah lama mengkonsumsi Krepek Tette, bahkan sering dijadikan oleh-oleh ketika ada famili jauh dari luar Kelurahan Kowel dan luar Kota Pamekasan. Sebab Krepek Tette ini merupakan Krepek yang asli tanpa adanya pengawet seperti Krepek pada umumnya.” (W-03/20/11/2021)⁸

Hal yang sama disampaikan oleh Midah. Berikut petikan wawancaranya:

“Selama saya mengkonsumsi Krepek Tette ini sangat enak, sehingga saya melihat tetangga saya yang memproduksi Krepek Tette ini, ternyata cara pembuatannya cukup sulit tapi sepertinya mudah dan juga membutuhkan ketekunan. Dari itu saya melihat bahwa pembuatannya tidak menggunakan pengawet, bahkan pewarna seperti Krepek pada umumnya.” (W-04/25/11/2021)⁹

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor kepuasan konsumen atau produksi Krepek Tette karena tidak menggunakan pengawet atau pewarna. Disamping itu, proses produksinya membutuhkan kesabaran dan kegigihan. Hal ini sesuai apa yang disampaikan oleh Subaidah. Berikut petikan wawancaranya:

“Krepek Tette lebih laku jika disisipi air garam, alasannya “*Seddhek*”, tetapi Alhamdulillah Krepek Tette yang saya produksi, tidak harus dipasarkan, kebanyakan konsumen datang sendiri, bahkan ada yang menitip uang terlebih dahulu, baik dari kalangan guru, dokter, dan pengusaha.” (W-05/25/11/2021)¹⁰

Hal yang sama disampaikan oleh Shalehah. Berikut petikan wawancaranya:

⁸ Ramlah, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (20 November 2021)

⁹ Midah, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (25 November 2021)

¹⁰ Subaidah, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (25 November 2021)

“Kebanyakan konsumen datang kerumah saya untuk membeli Krepek Tette, ada yang dari kota¹¹, ada yang dari luar Kelurahan Kowel. Hal itu dikarenakan, adanya mutu yang masih dipertahankan pada produksi Krepek Tette, yaitu sistem pembuatannya masih manual dan tidak menggunakan pengawet atau pewarna/lebih alami.” (W-06/25/11/2021)¹²

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen lebih memilih mendatangi langsung untuk membeli Krepek Tette. Yang menjadi faktor adalah pelayanan yang diberikan. Disamping itu dapat mempererat tali silaturahmi. Harga yang diberikan sangat murah. Hal itu sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sumiati. Berikut petikan wawancaranya:

“Harga Krepek Tette saat ini 100 (Seratus) biji seharga Rp. 12.000 (Dua Belas Ribu) yang bagus (*seddhek*), tetapi yang biasa Rp. 11.000 (Sebelas Ribu) per 100 (Seratus) biji. Akan tetapi kalau sudah dijual dipasar sistemnya bukan 100 (Seratus) biji (*bitongan*), tetapi sistem *talean* (ikat). Harga tersebut juga berubah sesuai dengan perputaran harga singkong dan bahan-bahannya, biasanya kalau sudah mendekati bulan Ramadhan harganya sampai Rp. 13.000 (Tiga Belas Ribu) sampai Rp. 15.000 (Lima Belas Ribu) setiap 100 (Seratus) biji.” (W-07/02/12/2021)¹³

Hal yang sama disampaikan oleh Midah. Berikut petikan wawancaranya:

“Harga yang diberikan oleh masyarakat yang memproduksi Krepek Tette menurut saya masih murah, sebab cara pembuatannya juga tidak semudah yang kita lihat, tetapi kebanyakan masyarakat rata-rata menjual dengan harga yang murah.” (W-08/02/12/2021)¹⁴

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen atas produksi Krepek Tette adalah

¹¹ Kota disini adalah Kota Pamekasan, Kota Sumenep, Kota Sampang, bahkan ada yang dari Kota Bangkalan.

¹² Shalehah, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (25 November 2021)

¹³ Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (02 Desember 2021)

¹⁴ Midah, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (02 Desember 2021)

harga yang murah. Disamping harga murah, juga terdapat rasa yang empuk (*kerphu*). Hal itu sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sitti:

“Krepek Tette merupakan camilan Krepek yang sangat sederhana, merakyat, cocok buat dijadikan camilan dan oleh-oleh khas Madura jika ingin bepergian jauh. Sebab Krepek Tette ini disamping dikenal murah, juga empuk (*kerphu*). Empuknya Krepek ini didasarkan cara yang diolah dengan cara dipukul, sehingga ketipisannya memberikan nilai kepuasan tersendiri bagi para konsumen.” (W-09/02/12/2021)¹⁵

Hal yang sama disampaikan oleh Farida. Berikut petikan wawancaranya:

“Memang benar, Krepek Tette ini memiliki kepuasan tersendiri dimata konsumen, dikarenakan jika dikonsumsi sangat empuk (*kerphu*). Ke empukan ini tidak cuma dirasakan oleh saya sendiri, tetapi keluarga saya, bahkan jika dijadikan jamuan tamu yang jauh.” (W-10/10/12/2021)¹⁶

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan para konsumen dalam mengkonsumsi Krepek Tette diantaranya karena rasa yang empuk (*kerphu*), mudah dikunyah dan sangat enak rasanya, sehingga cara mengkonsumsinya lezat, tidak hanya sekali, tetapi berkelanjutan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Krepek Tette mungkin terdengar biasa dikalangan masyarakat, tetapi tidak dikalangan konsumen yang pernah merasakan atau sering mengkonsumsinya. Sebab yang menjadi faktor keputusan konsumen terhadap produksi Krepek Tette adalah faktor kebiasaan dalam

¹⁵ Sitti, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (02 Desember 2021)

¹⁶ Farida, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (10 Desember 2021)

mengonsumsi Krepek Tette. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sumiati. Berikut petikan wawancaranya:

“Kebanyakan konsumen membeli Krepek Tette adalah faktor kebiasaan, Krepek Tette digunakan dalam acara silaturahmi keluarga dekat atau bahkan keluarga yang jauh. Kebiasaan ini dilakukan karena Krepek Tette ini *pas* untuk dijadikan camilan sehari-hari, baik ketika berkumpul dengan keluarga, tetangga, dan kerabat (yang dekat atau yang jauh).” (W-11/10/12/2021)¹⁷

Hal yang sama disampaikan oleh Ramlah. Berikut petikan wawancaranya:

“Memproduksi Krepek Tette sejatinya baik dan mengandung manfaat yang luar biasa, sama-sama menguntungkan antara produsen dan konsumen. Bahkan manfaat lain terutama bagi kesehatan karena Krepek Tette tidak menggunakan bahan pewarna dan pengawet. Jadi dalam 1 (Satu) tahunpun Krepek Tette tidak akan kadaluwarsa, bahkan tambah enak, gurih dan renyah.” (W-12/15/12/2021)¹⁸

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor keputusan konsumen mengonsumsi Krepek Tette karena faktor kebiasaan dalam mengonsumsi¹⁹ dan mempunyai asas manfaat.²⁰ Disamping itu, juga cara mendapatkannya mudah, karena masyarakat Kelurahan Kowel kebanyakan memproduksi Krepek Tette tersebut. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Midah. Berikut petikan wawancaranya:

“Krepek Tette sangat mudah didapatkan, baik di Daerah pedesaan dan lingkungan Pasar, sebab masyarakat di Kelurahan Kowel, terkadang menjualnya langsung ke Pasar Blumbungan, Pasar

¹⁷ Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (10 Desember 2021)

¹⁸ Ramlah, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (15 Desember 2021)

¹⁹ Maksud dari kebiasaan dalam mengonsumsi dalam penelitian ini adalah bahwa masyarakat khususnya Kabupaten Pamekasan ketika bertamu ke rumah tetangga atau kerabat sering disuguhi dan biasanya diberikan hidangan berupa Krepek Tette yang sudah siap dikonsumsi dengan (biasanya) petis dan kacang yang sudah dicampur (diulek kacang dan petis dan dikasih air secukupnya).

²⁰ Asas manfaat dalam penelitian ini adalah bahwa ketika ada tamu dari jauh atau dari luar Kota Pamekasan, biasanya setelah pulang dikasih oleh-oleh Krepek Tette oleh tuan rumah.

Kolpajung, Pasar Tujuhbelas Agustus, Pasar Kadur, dan Pasar lainnya. Hal ini dilakukan, karena adanya kebutuhan uang untuk dapat membeli singkong buat persiapan.” (W-13/15/12/2021)²¹

Hal yang sama disampaikan oleh Sumiati. Berikut petikan wawancaranya:

“Saya menjual Krepek Tette ke Pasar Blumbungan setiap hari. Hal itu dilakukan untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan bagi konsumen Krepek Tette dengan cara datang ke rumah produsen atau produsen mengantarkan ke konsumen. Dan bahkan Krepek Tette sangat banyak diminati, khususnya dikalangan ibu-ibu guru.” (W-14/15/12/2021)²²

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa keputusan konsumen dalam mengkonsumsi Krepek Tette salah satunya karena adanya kemudahan dalam memperoleh camilan Krepek Tette, sehingga tidak kerepotan dalam membeli jumlah besar. Disamping itu, lokasi yang mudah dijangkau oleh para konsumen. Hal itu sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Nur. Berikut petikan wawancaranya:

“Lokasi sebenarnya sangat menentukan konsumen dalam mengambil sebuah keputusan untuk membeli atau bahkan mengkonsumsi Krepek Tette, sehingga masyarakat (konsumen) dengan mudah juga bisa membeli di waktu malam hari, biasanya habis Sholat Isya’ konsumen membeli ke rumah. Kendati demikian, terkadang masyarakat tidak terlalu mementingkan lokasinya dimana, tetapi produk Krepek Tette ada atau tidak.” (W-15/22/12/2021)²³

Hal yang sama disampaikan oleh Sumiati. Berikut petikan wawancaranya:

“Meskipun saya menjual Krepek Tette di Pasar Blumbungan, ternyata juga terdapat konsumen yang memilih membeli di rumah saya. Hal itu dikarenakan faktor untuk memperlancar tali

²¹ Midah, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (15 Desember 2021)

²² Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (15 Desember 2021)

²³ Nur, Konsumen Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (22 Desember 2021)

silaturahmi, bukan hanya sebatas menjual dan membeli, tetapi faktor kekeluargaan.” (W-16/22/12/2021)²⁴

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor lokasi dan kekeluargaan (tali silaturahmi) menjadi salah satu faktor keputusan konsumen dalam mengkonsumsi Krepek Tette. Disamping itu juga produk Krepek Tette tahan lama dan tidak ada masa kadaluwarsanya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Sri. Berikut petikan wawancaranya:

“Semakin lama disimpan bukan semakin rusak, tetapi semakin enak. Sebab Krepek Tette ini tidak sama dengan Krepek pada umumnya yang mempunyai masa kepunahan (kadaluwarsa), Krepek Tette adalah Krepek yang *pas* untuk dijadikan oleh-oleh dan semacamnya, sebab Krepek Tette ini merupakan produk yang berkualitas tanpa adanya pengawet dan pewarna seperti Krepek pada umumnya.” (W-17/22/12/2021)²⁵

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Krepek Tette adalah produk yang tahan lama tanpa ada batas kadaluwarsanya, sehingga para konsumen dalam mengambil keputusan alasannya karena produk yang bagus dan sangat awet sekali.

C. Temuan Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dapat diperoleh beberapa temuan. Hasil temuan yang didapatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

²⁴ Sumiati, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (22 Desember 2021)

²⁵ Sri, Produksi Krepek Tette, *Wawancara Langsung* (22 Desember 2021)

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan dari data yang diperoleh dari lapangan, peneliti dapat menyimpulkan beberapa temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian pertama, yaitu:

- a. Proses produksi Krepek Tette menggunakan air yang bersih agar proses produksi Krepek Tette lebih sehat, higienes dan sesuai dengan harapan konsumen, terutama konsumen dari luar Kota yang ingin membeli Krepek Tette;
- b. Produksi Krepek Tette melalui proses yang tidak sembarangan dalam mengolah, membuat dan menghasilkan produksi yang baik, serta perlu kegigihan dan kesabaran serta keuletan;
- c. Dan yang paling penting adalah tidak adanya bahan pengawet yang digunakan dalam produksi Krepek Tette, sehingga mutu produknya sangat baik. Biasanya pengawet makanan dipakai oleh produsen untuk menghambat pertumbuhan mikroorganisme agar makananya tidak cepat busuk dan memiliki daya simpan yang lebih lama, sehingga kualitasnya menjadi meningkat. Dalam pembuatan Krepek Tette ini pengawet diminalisir atau bahkan sama sekali tidak ada bahan pengawet, kecuali hanya campuran cairan garam yang ditetaskan kepada Krepek Tette yang sudah pipih;

- d. Pelayanan juga sangat berpengaruh dalam produksi Krepek Tette. Maksudnya adalah bahwa konsumen mayoritas menjemput hasil produksi Krepek Tette ke rumah produsen, sebagaimana dari beberapa wawancara diatas. Sehingga pelayanan juga sangat menentukan dalam kepuasan konsumen untuk membeli produksi Krepek Tette.²⁶ Bahkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara bahwa konsumen puas yang ditandai dengan pembelian mereka (konsumen) langsung ke tempat produksi Krepek Tette. Namun demikian, ada juga sebagian konsumen yang meminta kepada produsen untuk diantar ke rumah mereka. Teorinya adalah bahwa kepuasan konsumen dalam membeli produksi Krepek Tette ada 2: *Pertama*, kepuasan konsumen berdasarkan umpan balik antara produsen dan konsumen; *Kedua*, kepuasan konsumen berdasarkan riset pasar yang menyatakan bahwa konsumen puas dengan pelayanan yang baik berupa antar ke rumah konsumen;
- e. Harga yang murah (tetapi tidak murahan). Artinya Krepek Tette merupakan *home industry* (produksi rumah). Secara kualitas Krepek Tette ini mempunyai nilai jual lebih dari camilan-camilan Krepek pada umumnya. Istilah umum dalam ekonomi adalah *low cost but high quality*, artinya harga yang murah tetapi kualitas tinggi. Hal ini sesuai wawancara penulis dengan Sitti (W-09/02/12/2021);

²⁶ Peneliti dengan observasi menemukan bahwa konsumen terkadang ketika konsumen langsung ke rumah produsen, produsen (rela) menyuguhkan hasil jadi Krepek Tette yang sudah siap dikonsumsi, yakni konsumen tinggal menikmati Krepek Tette yang sudah digoreng, dikasih kacang dan petis dan siap disuguhkan.

- f. Krepek Tette mempunyai ciri khas tekstur renyah, empuk dan gurih dan bisa dijadikan camilan dalam situasi apapun dan bahkan tahan lama. Hal ini dikatakan oleh Ramlah (W-12/15/12/2021).

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Berdasarkan dari data yang diperoleh dari lapangan, peneliti dapat menemukan beberapa temuan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian kedua, yaitu:

- a. Konsumen dalam mengambil keputusan untuk mengkonsumsi Krepek Tette adalah kebiasaan. Faktor kebiasaan disini adalah karena Krepek Tette dijadikan sebagai oleh-oleh dalam acara silaturahmi keluarga dekat atau bahkan keluarga yang jauh dan atau antar tetangga. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara peneliti sama Sumiati (W-11/10/12/2021);
- b. Adanya manfaat yang jelas dalam produksi Krepek Tette. Artinya asas manfaat disini adalah;
→ Produsen

Asas manfaat bagi produsen adalah adanya marketing profit (keuntungan pemasaran) melalui oleh-oleh yang diberikan produsen kepada konsumen, sehingga ketika konsumen (terutama dari luar Kota) menyuguhkan oleh-oleh Krepek Tette kepada tetangganya, maka otomatis konsumen yang dari luar Kota itu

akan mempromosikan Krepek Tette yang diperoleh dari Pamekasan. Dan apabila tamunya tertarik, maka marketing profit akan kembali produsen dengan keinginan untuk membeli atau bahkan menjadi konsumen Krepek Tette juga.

→ Konsumen

Manfaat bagi konsumen adalah bahwa konsumen akan merasa puas membeli Krepek Tette, sehingga dengan ketertarikan tetangganya terhadap produk Krepek Tette, juga akan mempunyai nilai keuntungan (profit) ketika tetangganya membeli kepada konsumen awal.

→ Kesehatan

Manfaat bagi kesehatan adalah karena bahan baku Krepek Tette tidak menggunakan pengawet sama sekali, sehingga aman untuk kesehatan. Hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ramlah (W-12/15/12/2021).

- c. Adanya kemudahan dalam memperoleh Krepek Tette, baik kemudahan dalam transaksi atau bahkan kemudahan konsumen mendapatkan produk Krepek Tette tanpa pergi ke tempat produksi, artinya konsumen duduk manis dirumah, sedangkan produsen mengantarkan Krepek Tette ke tempat tinggal konsumen. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Sumiati (W-14/15/12/2021);
- d. Lokasi yang mudah dan strategis dapat menentukan keputusan konsumen untuk membeli Krepek Tette, walaupun terkadang banyak

konsumen tidak mementingkan lokasi. Akan tetapi, konsumen lebih menitikberatkan pada adanya barang (krepek Tette) atau tidak adanya Krepek Tette tersebut. Hal ini berdasarkan wawancara peneliti dengan Nur (W-15/22/12/2021);

- e. Tidak ada kadaluwarsa produk Krepek Tette. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan Sri (W-17/22/12/2021).

D. Pembahasan

Pada pembahasan ini, peneliti memaparkan hasil penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. Berikut data yang akan dipaparkan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian Skripsi ini.

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari.

Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.²⁷

Produksi merupakan bagian yang paling berarti dalam menentukan kemakmuran suatu bangsa dan taraf penghidupan penduduknya, al-Qur'an meletakkan penekanan yang sangat besar atas kekayaan, banyak contoh dapat diberikan, baik dalam al-Qur'an ataupun sunnah, yang menunjukkan betapa kaum muslim dianjurkan agar bekerja keras dalam memproduksi harta benda agar mereka tidak gagal atau ketinggalan dari orang lain dalam memperjuangkan keberadaan mereka.

Adanya sejumlah yang dianugrahi kepemilikan dan hak-hak khususnya sementara yang lain tidak, dan adanya perbedaan derajat diantaranya masyarakat dalam hal khilafah, merupakan jenis ujian berkenaan dengan kemampuan dan kapasitas masyarakat dalam menunaikan tugas pentingnya sebagai amanah.²⁸

²⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 82.

²⁸ Ruslan Abdullah, Fasiha Kamal, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam*, (Makassar: Lipa, 2014), 77.

Fungsi utama dari pada barang-barang yang dikonsumsi adalah memenuhi kebutuhan langsung yang memerlukan atau memakainya. Namun yang bertindak sebagai pemakai barang tersebut adalah konsumen.²⁹ Terpenuhnya kebutuhan konsumen mempunyai kepuasan tersendiri bagi konsumen Krepek Tette, sebab dalam pembuatannya tidak menggunakan bahan pengawet.

Konsumsi merupakan tujuan yang penting dari produksi. Kekayaan produksi hanya untuk dikonsumsi. Oleh karena itu, konsumsi memainkan peran yang sangat penting berarti dalam kehidupan ekonomi individu maupun bangsa.³⁰ Peran tersebut menghasilkan persepsi dalam diri seseorang produsen, sehingga mereka memproduksi Krepek Tette dengan memperhatikan kualitas dan kemurnian, standart hidup, harga standart, dan kehidupan sederhana.

Ruslan Abdullah dan Fasiha Kamal mengurai tentang perintah-perintah Islam terhadap konsumsi dituntun oleh prinsip-prinsip berikut ini; prinsip keadilan, prinsip kebersihan, prinsip kesederhanaan, sikap kemurahan hati, dan prinsip moralitas.³¹ Dalam hal ini ada beberapa faktor dalam kepuasan konsumen pada produksi Krepek Tette, yaitu:

a. Mutu Produk

Menurut Sallis (2010) definisi relatif mengenai mutu produk tersebut mengandung dua aspek, yaitu; *pertama* menyesuaikan diri

²⁹ Soedijono Reksoprajitno, *Pengantar Ekonomi Mikro Perilaku Harga Pasar Dan Konsumen*, (Jakarta: Gunadarma, 1993), 96.

³⁰ Ibid, Ruslan Abdullah, Fasiha Kamal, *Pengantar Islamic Economics Mengenal Konsep Dan Praktek Ekonomi Islam*, 70.

³¹ Ibid, 73.

dengan spesifikasi, *kedua* memenuhi kebutuhan konsumen/pelanggan. Mutu produk bagi produsen dapat diperoleh melalui produk atau layanan yang memenuhi spesifikasi awal secara konsisten dalam sebuah sistem yang biasa dikenal dengan sistem jaminan mutu produk (*quality assurance system*). Sedangkan mutu produk bagi pelanggan adalah sesuatu yang memuaskan dan melampaui keinginan dan kebutuhan pelanggan/konsumen. Jadi, mutu produk tidak hanya harus memenuhi standart produsen, tetapi yang tidak kalah pentingnya adalah kemampuannya untuk memenuhi kepuasan pelanggan/konsumen (*customer satisfaction*).

Perbedaan pandangan dalam memahami mutu produk dapat dilihat dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh pakar dalam bidang manajemen mutu. Menurut Juran mutu produk dapat disimpulkan sebagai kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*), artinya produk atau layanan harus sesuai apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan/konsumen. Ada lima aspek dimensi kualitas mutu produk, meliputi:³²

- a. Desain, yaitu kekhasan produk atau layanan;
- b. Keseuaian, yaitu kecocokan antara desain yang diinginkan dengan produk yang diberikan;
- c. Ketersediaan, yaitu menekankan pada aspek releabilitas, ketahanan, dan masa berlaku;

³² Kasful Anwar, *Manajemen Mutu Teori Dan Aplikasi Pada Lembaga Pendidikan*, (Jambi: Pusaka Jambi, 2017), 1-2.

- d. Keamanan, yaitu keterbatasan pengguna dari resiko produk yang berbahaya;
- e. Manfaat timbal balik, yaitu kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk tersebut memiliki desain yang khas, kesesuaian antara desain dengan produk yang dikirim, ketersediaan, daya tahan penggunaan yang lama, dan keamanan pengguna dari resiko bahaya yang mungkin ditimbulkannya.

Suatu produk dinilai unggul oleh konsumen apabila produk tersebut dianggap memiliki nilai (*value*) yang lebih dan diwujudkan melalui keunggulan dari produk tersebut dibanding dengan produk kompetitor dan kepercayaan konsumen. Suatu produk dianggap bernilai apabila manfaat atau kualitas produk tersebut sebanding dengan pengorbanan yang diberikan oleh konsumen berupa harga. Selain itu produk dinilai lebih baik atau lebih unggul dibanding kompetitor apabila pelanggan merasa puas terhadap produk tersebut. Oleh karena itu perbaikan dan peningkatan kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan.³³

Oleh karena itu, dalam Ekonomi Islam produk yang dihasilkan perusahaan haruslah produk yang membawa manfaat bagi konsumen serta sesuai dengan ajaran Islam. Dalam al-Qur'an dijelaskan mengenai produk yang baik terdapat dalam Surah al-Baqarah ayat 168-169:

³³ Made Virma Permana, "Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan", *Jurnal Dinamika Manajemen*, vol. 4 no. 2, (Semarang, 2013), 127.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوتَ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ
عَدُوٌّ مُبِينٌ، إِنَّمَا يَأْمُرُكُمْ بِالسُّوءِ وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لَا تَعْلَمُونَ

Artinya: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat dibumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu. Sesungguhnya syaitan itu hanya menyuruh kamu berbuat jahat dan keji, dan mengatakan terhadap Allah apa yang tidak kamu ketahui”. (al-Baqarah ayat 168-169).

Dari surah tersebut dapat diketahui bahwa untuk memproduksi suatu barang haruslah memperhatikan kualitas produk tersebut sehingga produk tersebut dapat dimanfaatkan dengan baik dan barokah. Sebagai pengusaha muslim tidak hanya mengejar keuntungan duniawi saja dari barang yang diproduksinya, tetapi juga menerapkan keberkahan rizki yang didapatkannya.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan konsumen. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen semakin tinggi. Bila kepuasan konsumen semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi perusahaan tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan adalah

memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten memenuhi harapan konsumen.³⁴

Para produsen Krepek Tette di Kelurahan Kowel memberikan pelayanan yang sangat baik dan ramah. Hal itu menjadi salah satu faktor kepuasan dari para konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa setelah mereka mendapatkan produk Krepek Tette dengan Krepek pada umumnya, sehingga terdapat sebuah respond yang baik setelah mereka mengkonsumsi.

c. Penetapan Harga

Harga adalah suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk rupiah guna pertukaran/transaksi atau sejumlah uang yang dibayar konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa. Penetapan harga memiliki implikasi penting terhadap strategi perusahaan. Tujuan yang ditetapkan harus konsisten dengan cara yang dipilih perusahaan dalam menetapkan posisi relatifnya dalam persaingan.³⁵ Apabila harga ditetapkan terlalu tinggi, bisa jadi membuat jumlah penjualan menurun. Namun apabila harga ditetapkan terlalu rendah, bisa jadi tidak menutup jumlah biaya yang telah dikeluarkan oleh perusahaan.

Para produsen Krepek Tette memberikan harga yang setara, sebab Krepek Tette tersebut mempunyai keunggulan tersendiri, bahkan konsumen sudah mengetahuinya, sehingga mereka menganggap bahwa harga atas produksi Krepek Tette yang sudah diberikan oleh produsen

³⁴ Ibid, Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 61-62.

³⁵ Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, (Malang: UB Press, 2011), 102.

merupakan harga yang adil dan setara dengan kualitas produk dari Krepek Tette.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan

Kehidupan manusia tidak lepas dari melakukan jual beli. Sebelum melakukan pembelian, seseorang biasanya akan melakukan keputusan pembelian terlebih dahulu terhadap suatu produk. Keputusan konsumen merupakan kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh penjual. Menurut Peter dan Olson, keputusan konsumen adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya. Schiffman dan Kanuk mendefinisikan keputusan konsumen merupakan seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih, dengan perkataan lain, pilihan alternatif harus tersedia bagi seseorang ketika mengambil keputusan konsumen. Sebaliknya, jika konsumen tersebut tidak mempunyai alternatif untuk memilih dan benar-benar terpaksa melakukan pembelian tertentu dan tindakan tertentu, maka keadaan tersebut bukan merupakan suatu keputusan konsumen.³⁶

Konsumsi merupakan dasar yang digariskan oleh Islam. Seseorang muslim diperintah oleh Islam untuk makanan-makanan yang halal (sah

³⁶ Ibid, Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 70.

menurut hukum dan dan diizinkan) dan tidak mengambil yang haram (tidak sah menurut hukum dan terlarang).³⁷ Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Surah al-Baqarah ayat 168:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَّالٍ طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Artinya: “*Hai sekalian manusia, makanlah yang halal bagi baik dari apa yang terdapat dibumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu*” (al-Baqarah ayat 168).

Dari ayat diatas, maka dapat dipahami bahwa melakukan sebuah keputusan dalam mengkonsumsi sebuah produk, harus memperhatikan adanya kebersihan dan kehalalan. Konsumsi mempunyai arti suatu kegiatan yang bertujuan mengurangi atau menghabiskan daya guna suatu benda, barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan. Sedangkan konsumen adalah individu-individu atau kelompok pengguna barang dan jasa. Perlu dibedakan antara konsumen dengan distributor. Konsumen membeli barang dan digunakan untuk diri sendiri. Sedangkan distributor akan membeli barang dan menjualnya kepada orang lain.³⁸

Dalam perspektif Ekonomi Syari’ah, konsumsi pada hakikatnya adalah manifestasi dari pengabdian kepada Allah. Allah telah menghamparkan buminya dengan segala isinya, baik didarat maupun dilautan, untuk dikelola dan dimanfaatkan manusia dalam rangka menopang tugasnya sebagai khalifah Allah dimuka bumi ini. Tidak

³⁷ Muhammad Sharif Chaudhry, *Sistem Ekonomi Islam Prinsip Dasar*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), 137.

³⁸ Azhari Akmal Tarigan, *Dari Etika Ke Spiritualitas Bisnis: Tela’ah Isu-Isu Aktual Dan Masa Depan Pendidikan Tinggi Ekonomi Islam*, (Medan: IAIN Press, 2014), 55-56.

sekedar menghamparkan, ternyata Allah juga telah menundukkan (*taskhir*) bumi kepada manusia, supaya mudah dalam mengelolanya. Tentu saja, ilmu dan teknologi adalah perangkat yang niscaya dalam pemanfaatan sumber daya alam tersebut. Agar tidak terjadi perilaku *israf* (berlebih-lebihan) karena dorongan hawa nafsu manusia, Allah memberikan batasan-batasan atau nilai-nilai etis yang harus ditegakkan.³⁹

Para konsumen dalam memproduksi Krepek Tette sangat memperhatikan beberapa faktor. Hal itu dilakukan sebagai langkah dalam mengambil sebuah keputusan. Keputusan pembelian (konsumen) yang dilakukan oleh konsumen dapat terjadi apabila konsumen sudah mendapatkan layanan dari pemberian jasa dan setelah itu konsumen merasakan adanya kepuasan dan ketidakpuasan, maka dari itu konsep keputusan konsumen tidak lepas dari konsep kepuasan konsumen.⁴⁰

Faktor tersebut digunakan untuk mengambil sebuah keputusan konsumen. Diantaranya:

a. Manfaat

Setiap konsumen pasti mempunyai alasan tersendiri dalam mengkonsumsi sebuah produk. Salah satunya adalah adanya manfaat yang jelas, manfaatnya adalah silaturahmi. Silaturahmi pada dasarnya merupakan formula untuk menjaga hubungan baik antara produsen dan

³⁹ Ibid, 58.

⁴⁰ Ibid, Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 70.

konsumen, sebab silaturahmi merupakan sebuah kunci untuk menciptakan komunikasi yang baik.⁴¹

b. Harga

Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam rupiah. Tetapi dalam keadaan yang lain harga didefinisikan sebagai jumlah yang dibayarkan oleh pembeli. Dalam hal ini proses jual beli harga menjadi salah satu bagian terpenting, karena harga adalah alat tukar dalam transaksi, harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel dimana setiap saat dapat berubah-ubah. Harga dapat berubah-ubah dengan cepat pada saat yang sama penetapan harga persaingan harga adalah masalah utama yang dihadapi banyak eksekutif pemasaran.⁴²

c. Lokasi

Lokasi merupakan sebuah perbandingan yang selalu dijadikan acuan oleh setiap konsumen, termasuk konsumen Krepek Tette. Para produsen disamping memberikan kebebasan kepada konsumen untuk datang langsung ke rumah adalah bentuk perhatian tentang pentingnya lokasi bagi para konsumen.

d. Ketahanan Dalam Produk

Krepek Tette ini merupakan Krepek yang berbeda dari Krepek pada umumnya, sebab Krepek Tette ini mempunyai nilai ketahanan ketimbang dari Krepek pada umumnya, sehingga alasan ini sering

⁴¹ Thorik Gunara, Utus Hardiono Sudibyo, *Marketing Muhammad: Strategi Andal Dan Jitu Praktik Bisnis Nabi Muhammad SAW*, (Bandung: MadaniA Prima, 2007), 98.

⁴² Ibid, Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*, 36-37.

dijadikan keputusan konsumen dalam mengkonsumsinya secara terus-menerus.