

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Usaha kecil (termasuk produksi Krepek Tette) merupakan, *Pertama*, usaha dalam mendukung memperkembangkan ekonomi yang jangka panjang Indonesia (terutama masyarakat Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan). *Kedua*, merupakan bentuk wirausaha perekonomian rakyat kecil.

Produksi Krepek Tette dari tahun ke tahun yang mengalami peningkatan yang signifikan dari sisi produktivitas. Produksi ini memberikan kesempatan kerja bagi masyarakat kecil (masyarakat Kelurahan Kowel) dan menjadi sumbangsuhnya penerimaan devisa serta membuktikan bahwa usaha Krepek Tette tidak hanya menghasilkan produk, bahkan dari tahun ke tahun mengalami surplus dalam bidang produksi.

Selanjutnya teori kepuasan konsumen merupakan reaksi konsumen dalam kesediaannya membeli suatu barang manakala terjadi perubahan pendapatan yang mereka peroleh, manakala terjadi perubahan harga dari barang yang bersangkutan, serta perubahan cita rasa konsumen itu sendiri. Masalah senantiasa datang dari waktu ke waktu, dan ketidakpastian adalah sesuatu yang pasti terjadi. Untuk mengantisipasi permasalahan yang selalu ada, kita harus menggunakan variabel-variabel lain yang mampu dimanfaatkan dalam sebuah produk.¹

¹ Harimurti Subanar, *Manajemen Usaha Kecil*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2018), 83.

Kemudian sistem produksi adalah kumpulan dari sub materi yang saling berinteraksi dengan tujuan merubah input produksi menjadi output produksi.² Produktivitas secara konseptual, merupakan hubungan antara hasil dengan masukan yang diperlukan. Produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dengan masukan.³

Masyarakat Kelurahan Kowel (sebagai sumber daya manusia) telah melakukan usaha berupa produksi (usaha) Krepek Tette. Usaha produksi Krepek Tette merupakan salah satu hazanah perekonomian di Kabupaten Pamekasan khususnya Kelurahan Kowel, produksi Krepek Tette sejak dahulu sudah dilakukan oleh masyarakat Kelurahan Kowel, para penduduk Kelurahan Kowel merupakan penduduk notabeni adalah perdagangan, petani, dan pengusaha diantara pengusaha mereka adalah memproduksi Krepek Tette.

Selanjutnya, teori tentang usaha tersebut merupakan keterampilan sekaligus penghasilan yang mampu mengangkat perekonomian masyarakat Kelurahan Kowel khususnya, sehingga usaha tersebut dari tahun ke tahun mengalami peningkatan dari sisi kualitasnya.

Dalam pandangan Islam, manusia wajib berusaha dan berikhtiar (*kasab*). Karena Allah SWT memberikan sesuatu (baik usaha atau yang lainnya) sesuai dengan kemampuannya. Allah SWT berfirman dalam QS. an-Najm ayat 39 sebagai berikut:

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ۝

² Arman Hakim Nasution, Yudha Prasetyawan, *Perencanaan Dan Pengendalian Produksi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 1-2.

³ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 93.

Artinya: “Dan bahwasanya seseorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya” (QS. an-Najm ayat 39).

Kontesktualisasi ayat ini adalah bahwa seseorang, tim atau perusahaan apabila ingin mendapatkan produktivitas (seperti Krepek Tette yang sedang diteliti oleh penulis), maka individu, tim atau bahkan perusahaan tersebut harus mempunyai semangat untuk bekerja dan berusaha dengan lebih baik lagi.⁴ Produktivitas Krepek Tette akan semakin meningkat karena adanya sesuatu keyakinan bahwa produksi apapun apabila dilandasi dengan semangat, akan memberikan kontribusi positif dalam perbaikan disegala bidang, terutama ekonomi berupa produksi Krepek Tette.

Teori kepuasan konsumen adalah membahas tentang bagaimana reaksi konsumen dalam kesediaannya untuk membeli suatu barang (Krepek Tette) apabila terjadi perubahan harga dengan segam kenaikan bahan-bahan untuk pembuatan Krepek Tette. Kemudian dengan seiring waktu akan juga terjadi dan bahkan menggunakan variabel-variabel lain yang mampu dimanfaatkan untuk senantiasa kepuasan-kepuasan terhadap konsumen.

Usaha kecil menengah seperti Krepek Tette di Kelurahan Kowel bahan bakunya adalah singkong yang dikenal oleh masyarakat Indonesia. Secara umum dalam masyarakat perekonomian khususnya masyarakat Kowel di Kelurahan Kowel dikenal sebagai singkong. Yang dikenal oleh masyarakat di

⁴ Irmayanti Hasan, *Manajemen Operasional Perspektif Integrasi*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2017), 18-19.

Daerah Pamekasan khususnya dan Indonesia secara umum.⁵ Bahkan penjual Krepek Tette sudah merambah keseluruhan pelosok nusantara. Hal ini menandakan bahwa Krepek Tette merupakan komoditas produksi yang bisa dinikmati oleh masyarakat Indonesia.

Produsen Krepek Tette di Kelurahan Kowel sampai saat ini sudah mengalami kemajuan signifikan terutama dalam distribusinya melalui penjual eceran sampai penjual online bahkan di Daerah Pamekasan khususnya sudah umum dengan istilah Krepek Tette.

Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel semakin banyak memproduksi Krepek Tette tersebut, karena diminta oleh konsumen dan ditambah lagi jumlah permintaan konsumen atau pelanggan yang semakin bertambah setiap tahunnya, karena konsumen masih tetap percaya terhadap produk Krepek Tette di Kelurahan Kowel, meskipun di Daerah lain ada yang memproduksi Krepek Tette tersebut. Bertambahan permintaan konsumen (*demand*) terhadap produk Krepek Tette tersebut, menjadi pertanyaan besar kenapa para konsumen yang berasal dari luar Daerah tetap membeli produk Krepek Tette di Kelurahan Kowel.

Perkembangan produk dapat menaikkan volume penjualan, dalam penelitian yang peneliti lakukan ditempat usaha Krepek Tette merupakan pencarian bukti dalam bentuk pra penelitian yakni peneliti membeli produk Krepek Tette di Pasar Blumbungan ke Ibu Sumiati. Kemudian peneliti

⁵ Maksud umum disini adalah bahwa Krepek Tette sudah dijual secara online melalui internet. Periksa; <http://www.google.com/amp/s/shopee.co.id/amp/keripik-tette-keripik-singkong-asli-Pamekasan-Madura-i.42156789.1607312436>, Diakses pada tanggal 18 Mei 2021 19:40

melanjutkan pra survey ke rumah Ibu Sumiati untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan Krepek Tette sekaligus melakukan pra interview.

Adapun data perkembangan penjualan Krepek Tette adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Perkembangan Penjualan Krepek Tette

Bulan	Tahun			
	2019	2020	2021	2022
Januari	25 Ikat	50 Ikat	100 Ikat	120 Ikat
Februari	32 Ikat	64 Ikat	128 Ikat	135 Ikat
Maret	39 Ikat	78 Ikat	156 Ikat	220 Ikat
April	50 Ikat	100 Ikat	200 Ikat	300 Ikat
Mei	65 Ikat	130 Ikat	260 Ikat	380 Ikat
Juni	100 Ikat	200 Ikat	300 Ikat	
Juli	135 Ikat	270 Ikat	350 Ikat	
Agustus	150 Ikat	300 Ikat	440 Ikat	
September	175 Ikat	350 Ikat	510 Ikat	
Oktober	200 Ikat	400 Ikat	550 Ikat	
November	250 Ikat	500 Ikat	600 Ikat	
Desember	300 Ikat	600 Ikat	630 Ikat	
Jumlah	1.521 Ikat	3.042 Ikat	4.224 Ikat	1.115 Ikat

Sumber: Hasil interview dengan salah satu produsen Krepek Tette Ibu Sumiati

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa produksi Krepek Tette merupakan produk-produk dan menjadi tren tersendiri terutama di Kabupaten Pamekasan. Hal ini ditunjukkan dengan naiknya *demand* (pesanan) dengan melihat tabel diatas.

Tahun 2019 jumlah produksi Krepek Tette sebesar 1.521 bungkus (ikat) Krepek Tette yang terjual habis. Tahun 2020 meningkat tajam hampir 2 kali lipat (100%) dari sebelumnya yaitu 3.042 bungkus (ikat). Tahun 2021 produksi Krepek Tette sebesar 4.224 bungkus (ikat) tidak begitu meningkat dibanding tahun 2020, hal ini diasumsikan dampak Covid'19 yang sangat berpengaruh terhadap permintaan (*demand*) produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel. Sedangkan pada tahun 2022, seiring dengan penurunnya Covid'19 pada tahun ini, dan pula pada tahun ini merupakan tahun baru, perekonomian semakin meningkat, maka produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel kembali menjadi stabil. Produksi Krepek Tette yang dihasilkan pada tahun 2022 sebesar 1.115 bungkus (ikat) (masih belum satu tahun). Langkah tersebut menunjukkan bahwa produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel sudah menjadi stabil kembali.

Sebagai bahan pelengkap bahwa Krepek Tette tidak mengandung zat kimia yang biasanya ada pada makanan ringan umumnya hal ini dikarenakan singkong sebagai bahan dasar pembuatan Krepek Tette merupakan bahan yang banyak mengandung manfaat bagi kesehatan dan juga bisa digunakan untuk acara-acara formal atau informal dan juga berguna bagi kesehatan.

Oleh karena itu, penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih mendalam tentang produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan. *Pertama*, cara pengelolaan yang masih primitif akan tetapi menjadi produk nasional; *Kedua*, kepuasan konsumen dalam membeli Krepek Tette sehingga ada peningkatan dari sisi produktif primitif

(sebagaimana dalam tabel 1.1); *Ketiga*, sebagai bentuk kepedulian penulis terhadap perekonomian masyarakat Kowel untuk memajukan ekonomi di Kelurahan Kowel dan agar masyarakatnya sadar bahwa Krepek Tette merupakan produk unggulan dan perlu terus dikembangkan lebih lanjut dan massif, sehingga penulis mengambil judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian diatas, maka secara khusus pembahasan peneliti yang menjadi pokok permasalahan atau fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan?
2. Bagaimana efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.
2. Ingin mengetahui bagaimana efektivitas faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil peneliti ini diharapkan bermanfaat dan berguna bagi pihak diantaranya:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kreativitas baru mengenai tingkat kepuasan konsumen pada produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.
2. Bagi IAIN Madura, selain sebagai tugas akhir, hasil peneliti ini diharapkan dapat menjadi bahan pustaka atau bahan data dalam meningkatkan kompetensi Mahasiswa Iain Madura.
3. Bagi masyarakat, dapat memberikan sumbangan pemikiran dan pengetahuan baru serta dapat dijadikan tambahan bacaan. Penulis mengharapkan mampu memberikan positif terhadap perekonomian masyarakat setempat khususnya.
4. Bagi pihak produsen Krepek Tette yaitu bisa menjadi acuan literasi pertimbangan produksi kedepannya.

E. Definisi Istilah

Sebagai keterangan istilah pada judul penelitian ini agar tidak menimbulkan kesalahan pemahaman pada pembaca, maka dapat dijelaskan istilah yang berkaitan dengan judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produksi Krepek Tette di Kelurahan Kowel Kecamatan Pamekasan Kabupaten Pamekasan.

1. Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian dapat berupa keramahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan.⁶ Jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

2. Konsumen

Konsumen adalah salah satu unit pengambilan keputusan dalam ekonomi yang bertujuan untuk memaksimalkan keputusan dari berbagai barang atau jasa yang dikonsumsi.⁷ Ketika konsumen memutuskan membeli suatu barang atau produk dan jasa, tentu sebagai konsumen selalu memikirkan terlebih dahulu barang yang akan dibeli.

⁶ Christopher H. Lovelock, Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2005), 102.

⁷ Masyhuri, *Ekonomi Mikro*, (Malang: UIN-Malang Press, 2007), 24.

Mulai dari harga, model, bentuk, kemasan, kualitas, fungsi atau kegunaan barang tersebut, dan lain sebagainya.⁸

3. Produksi

Produksi merupakan pencipta barang-barang dan jasa melalui perubahan masukan/faktor produksi menjadi keluaran/hasil produksi, kegiatan dimana memerlukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian dan pengawasan agar tujuan tersebut dapat dicapai secara efisien dan efektif.⁹ Produksi adalah proses yang terlahir dimuka bumi ini sejak menghuni planet ini.¹⁰

4. Keripik (Krepek: Bahasa Madura)

Keripik adalah panganan dibuat dari kentang, ubi kayu, dan sebagainya yang diiris tipis-tipis lalu digoreng.¹¹ Sedangkan Krepek adalah panganan yang bahan bakunya adalah singkong atau ubi kayu atau pohong (Bahasa Jawa).

5. Tette

Tette merupakan proses pembuatan Krepek dengan cara dibuat dengan dihaluskan (dipukul menjadi pipih) dengan batu, kemudian dicetak sesuai pesanan konsumen. Krepek penelitian ini merupakan nama makanan yang diproduksi oleh masyarakat Kelurahan Kowel.

⁸ Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen Sikap Dan Pemasaran*, (Sleman: Deepublish Publisher, 2018), 02.

⁹ Sukanto Reksohadiprodjo, *Manajemen Produksi Dan Operasi*, (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2009), 03.

¹⁰ Adiwarmanto A. Karim, *Ekonomi Mikro Islami*, (Depok: Rajawali Pers, 2017), 128.

¹¹ Tri Rama, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 553.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Tujuan kajian penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dari kerangka kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah dalam penelitian ini, serta dipergunakan sebagai pedoman peneliti dalam pemecahan masalah, sebelum dan sesudah mengadakan penelitian dan juga berbagai pengetahuan penunjang bagi peneliti.

Beberapa kajian terdahulu dalam konteks penelitian ini, penulis menemukan beberapa karya ilmiah, antara lain adalah:

Tabel 1.2
Kajian Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1	Helisia Krisdayanti (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang.	Penelitian Skripsi ini menggunakan metode Kuantitatif, dengan cara mengumpulkan data dan informasi langsung serta membagikan kuesioner ke konsumen Minimarket Kertapati Jaya	Terbukti bahwa dalam penelitian tersebut kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen pada

			Indah Palembang.	Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. Artinya, kualitas layanan dan kepuasan konsumen yang dilakukan harus sesuai dengan kualitas barang dan jasa yang disajikan. Jika hal itu terlaksana dengan baik, maka loyalitas konsumen pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang semakin meningkat. ¹²
2	Fahtira Virdha	Pengaruh	Skripsi ini	Dalam karya

¹² Helisia Krisdayanti, dengan judul “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*”, (Skripsi Strata Satu UIN Raden Fatah Palembang, 2017), 49.

	Noor (2020)	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu).	menggunakan metode Kuantitatif. Peneliti menggunakan Studi Kasus Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu.	ilmiah tersebut kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan serta moderat terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia. ¹³
3	Lilis Suryanigrum (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Kemasan Dan Harga Terhadap	Skripsi ini menggunakan metode Kuantitatif (Analisis Structural Equation Modelling).	Dalam karya ilmiah tersebut kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, kemasan dan

¹³ Fajtira Virdha Noor, dengan judul “Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia” Studi Pada Alfatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu, (Skripsi Strata Satu IAIN Bengkulu, 2020), 30.

		Kepuasan Konsumen Pasta Gigi Pepsodent Di Surabaya.		harga mengetahui keinginan konsumen terpenuhi hingga konsumen tetap loyal pada produk tersebut dan konsumen merasa puas. ¹⁴
--	--	-----------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dari penjelasan kajian penelitian terdahulu diatas terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sebagai berikut:

¹⁴ Lilis Suryanigrum, dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Kemasan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pasta Gigi Pepsodent Di Surabaya*”, (Skripsi Strata Satu UNTAG Surabaya, 2016), 67.

Tabel 1.3
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sekarang Dengan Penelitian
Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Helisia Krisdayanti (2017)	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang.	Persamaannya adalah pada Pengaruh Kepuasan Konsumen.	Perbedaannya adalah pada objek penelitian yaitu terhadap loyalitas dan metode penelitian yang menggunakan metode penelitian kuanlitatif.
2	Fahtira Virdha Noor (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatif Business Center II HPAI	Persamaannya adalah pada Pengaruh Kepuasan Konsumen.	Perbedaannya adalah penelitian yang studi kasus pada metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif.

		Kota Bengkulu).		
3	Lilis Suryanigrum (2016)	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Kemasan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pasta Gigi Pepsodent Di Surabaya.	Penelitian ini menggunakan Produk Nasional.	Perbedaannya Krepek Tette masih bersifat lokal menjadi Produk Nasional.

Penelitian peneliti ini yang membedakan dengan penelitian sebelumnya adalah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk Krepek Tette, bahkan konsumen tetap bertahan dan bahkan meningkat setiap tahunnya sebagai pelanggan yang loyal, sehingga penulis tertarik dengan penelitian produk Krepek Tette tersebut.