

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri kuliner di Indonesia menjadi semakin berkembang seiring berjalannya waktu. Saat ini kuliner menjadi salah satu yang paling diminati oleh semua kalangan terutama di era globalisasi saat ini. Dengan adanya industri kuliner saat ini dapat membuat para pelaku kuliner memiliki kreativitas untuk memberikan nilai tambah pada produknya.

Perkembangan bisnis dimulai dari munculnya usaha-usaha kecil hingga menengah atau biasa disebut dengan UMKM. Sebuah usaha dapat dikatakan UMKM jika termasuk kriteria dan karakteristik UMKM, salah satu karakteristiknya yaitu usaha dilakukan oleh sendiri atau dengan pegawai dengan jumlah sedikit. Salah satu bisnis UMKM yang paling banyak digandrungi yaitu usaha kuliner karena terbilang cukup menjanjikan mengingat setiap hari semua orang membutuhkan makanan. Beragam jenis makanan saat ini yang paling banyak di cari adalah *dessert* atau makanan manis yang bisa dibeli di toko *bakery*.

*Bakery* merupakan bagian dari patisei yang terdiri dari roti, kue, *pastry*, dan cookies. makanan ringan yang di buat dari tepung terigu di campur dengan bahan *bakery* seperti telur gula pasir, susu, margarin, ragi, dan air kemudian diaduk dengan mesin mixing kemudian di potong-potong dan di bentuk lalu di

tempatkan di loyang lalu di oven setelah di oven kemudian di packing. Produk *bakery* yaitu produk yang sering dikonsumsi oleh berbagai kalangan karena jenisnya beragam dan dapat dikonsumsi sebagai makanan manis atau pencuci mulut.

Kebutuhan makanan bagi masyarakat umumnya bertumbuh pada bisnis kuliner khususnya di Bandung. Berdasarkan hal tersebut menyatakan bahwa persaingan bisnis kuliner di Bandung kini semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama tetapi dengan harga dan pelayanan yang beraneka ragam. Konsekuensi bagi perusahaan terhadap hal tersebut adalah perusahaan harus melakukan strategi pemasaran terhadap produknya.

Pemasaran merupakan salah satu hal yang terpenting dalam dunia bisnis, karena kegiatan pemasaran menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Tujuan dari pemasaran yaitu, untuk meningkatkan penjualan dan tercapainya target atau tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan yaitu dengan cara melakukan promosi, misalnya lewat *social media*. Dengan demikian, para pelaku bisnis kuliner harus selalu melakukan perubahan atau inovasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap produk yang telah mereka beli.

Selain promosi atau pemasaran, perusahaan juga harus meningkatkan produk agar dapat bertahan dalam persaingan. Kualitas produk menjadi upaya

yang baik dalam membantu perusahaan sehingga konsumen dapat menemukan ketertarikan pada produk tersebut. Dengan menerapkan kualitas produk yang bagus maka diharapkan dapat memberikan dampak yang baik bagi perusahaan.

Kualitas produk menurut Kotler dan Amstrong adalah kemampuan sebuah produk dalam menampilkan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas produk menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah produk, sehingga produsen dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar. Dengan kata lain apabila kualitas produk yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas produk dipersepsikan baik dan memuaskan. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan dan tetap setia menggunakan produk tersebut.

Aneu Cookies merupakan sebuah toko *bakery* yang terletak di daerah Kabupaten Bandung. Perusahaan ini menjual produknya dengan jumlah penjualan yang variatif setiap harinya. Aneu Cookies merupakan usaha mikro kecil menengah yang sangat berpotensi untuk membangun *big order* dari jenis usaha yang dilakukan seperti *customize 3D cake*, *wedding cake*, *snack box*, dan *media partner events*. Salah satu *bakery* yang mampu bertahan dan bersaing di pasar hingga saat ini adalah Aneu Cookies yang telah menjadi kegemaran warga Banjarnegara untuk membeli aneka *bakery*. Semakin bertambahnya bisnis *bakery* di

Banjaran, pihak Aneu Cookies harus berjuang keras dalam mempertahankan kualitas produk dan pelanggan yang sudah ada. Hal tersebut sangat penting dengan adanya persaingan yang ketat dari pelaku bisnis *bakery* lainnya. Dengan adanya persaingan, pihak Aneu Cookies harus mampu meningkatkan produk sesuai dengan kualitas rasa, tekstur dan bentuk roti yang dimiliki yang mampu memenuhi selera keinginan konsumen. Aneu Cookies melakukan inovasi produk agar dapat memenuhi keinginan dan harapan konsumen, yang pada akhirnya akan memiliki rasa percaya konsumen untuk tetap menjadi pelanggan setianya dan selalu melakukan pembelian ulang terhadap produk Aneu Cookies Banjaran.

Aneu Cookies Banjaran dipilih sebagai objek penelitian, dimana saat ini kualitas produk Aneu Cookies dirasa kurang optimal. Dari hasil wawancara kepada pemilik Aneu Cookies sering kali menerima keluhan dari pelanggan tentang kualitas dari produknya, Berbagai komentar perihal kualitas produk Aneu Cookies ditunjukkan pada Tabel 1.1

**Tabel 1.1 Keluhan Konsumen  
Pada UMKM Aneu Cookies Banjaran**

No	Keluhan Konsumen
1.	Kerusakan produk pada saat pengiriman kepada konsumen (terutama pengiriman menggunakan gojek).
2.	Ukuran produk tidak konsisten (terutama pada kue soes).
3.	Desain pada cake kadang tidak sesuai (terutama yang membeli secara <i>custom</i> )

*Sumber:* data perusahaan, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 Meskipun Aneu Cookies telah dikenal oleh masyarakat Bandung tepatnya di Banjaran, masih terdapat beberapa konsumen yang komplain mengenai kualitas produk dari Aneu Cookies ini. Dari *review* di atas, terdapat beberapa konsumen yang melakukan komplain terhadap produk Aneu Cookies yang telah dibeli melalui pesanan langsung kepada pemilik Aneu Cookies. Dengan berbagai keluhan yang ada, menunjukkan bahwa menurut konsumen kualitas produk *bakery* Aneu Cookies memiliki kualitas yang kurang baik dan menjadi masalah bagi perusahaan Aneu Cookies. Berdasarkan hasil *review* dari konsumen yang merasa kurang puas dengan kualitas produk dari Aneu Cookies, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa konsumen yang merasa tidak puas dengan kualitas produk dari Aneu Cookies ini.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana kualitas produk pada UMKM Aneu Cookies Banjaran Bandung. Maka dari itu dengan adanya penelitian ini penulis berharap mengetahui dengan jelas mengenai **“Analisis Kualitas Produk *Bakery* Pada UMKM Aneu Cookies di Banjaran Kabupaten Bandung”**.

## 1.2 Fokus Penelitian

Sesuai judul yang ada maka fokus penelitiannya adalah kualitas produk *bakery* di Aneu Cookies Banjaran Kabupaten Bandung dengan memperhatikan kualitas produk pada saat produksi hingga diterima oleh konsumen.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penelitian yang akan dibahas atau diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum Aneu Cookies *Bakery* di Banjaraan Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana kualitas produk *bakery* pada Aneu Cookies di Banjaraan Kabupaten Bandung?
3. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk *Bakery* pada Aneu Cookies di Banjaraan Kabupaten Bandung?

### **1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka secara umum tujuan penelitian ini untuk memperoleh hasil temuan mengenai:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran umum Aneu Cookies *Bakery* di Banjaraan Kabupaten Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kualitas produk *Bakery* pada Aneu Cookies di Banjaraan Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk *Bakery* pada Aneu Cookies di Banjaraan Kabupaten Bandung.

### 1.4.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini, dari segi teoritis dan juga praktis adalah sebagai berikut:

#### 1) Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman teoritis tentang kualitas produk. Dengan melakukan penelitian yang teliti dan menggunakan metode yang tepat, diharapkan peneliti menghasilkan temuan yang bermanfaat dan juga dapat dijadikan landasan bagi peneliti selanjutnya.

#### 2) Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, diantaranya:

##### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan peneliti dibidang pemasaran khususnya tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk.

##### b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan dengan kualitas produk.

##### c. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dijadikan pertimbangan perusahaan dalam memberikan kualitas produk yang baik agar konsumen merasa puas.

## **1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di Aneu Cookies Bakery yang berada di Perumahan Sanggar Mas Lestari Blok.A No.3 dan No.4 Desa Tarajusari, Kec.Banjaran Kab.Bandung.

### **1.5.2 Lamanya Penelitian**

Waktu penelitian ini direncanakan selama 6 bulan dimulai pada bulan September – februari agar penelitian lebih fokus dan data dapat diperoleh lebih akurat guna mendapatkan hasil yang maksimal.



**Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian**  
**Pada UMKM Aneu Cookies di Banjaran Kabupaten Bandung**

No	KETERANGAN	TAHUN 2023-2024																							
		OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MARET			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>TAHAP PERSIAPAN</b>																									
1	Penjajakan	■																							
2	Studi Kepustakaan	■																							
3	Pengajuan Judul		■																						
4	Penyusunan Usulan Penelitian		■	■	■	■	■	■	■																
5	Seminar Usulan Penelitian								■																
<b>TAHAP PENELITIAN</b>																									
1	Pengumpulan Data								■	■	■	■													
	a. Dokumentasi								■	■	■	■													
	b. Wawancara								■	■	■	■													
	c. Observasi								■	■	■	■													
2	Pengolahan Data											■	■	■											
3	Analisis Data											■	■	■											
<b>TAHAP PENYUSUNAN</b>																									
1	Pembuatan Laporan													■	■	■	■								
2	Perbaikan Laporan														■	■	■	■	■						
3	Sidang Skripsi																					■			
<i>Sumber : Data diolah peneliti tahun 2023/2024</i>																									