

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bakso adalah olahan makanan yang telah dikenal dan disukai masyarakat banyak. Bakso pada umumnya berbentuk bulat halus atau kasar dan terbuat dari daging, tepung dan bumbu. Bakso memiliki banyak variasi, variasi dari bakso itu sendiri meliputi cara penyajian, bahan pembuatan bakso, pencetakan bakso dan ukuran bakso. Pengolahan bakso yang bervariasi membuat peluang bagi masyarakat dan menjadikan bakso sebagai salah satu makanan yang banyak disajikan dalam kegiatan.

Proses pembuatan bakso dimulai dari pemilihan daging yang akan digunakan yaitu daging sapi dan ayam segar, daging ayam filet dipotong kecil-kecil dan digiling kasar menggunakan mesin penggiling, penggilingan dilakukan dua tahap sehingga hasil adonan menjadi halus, pada saat proses penggilingan daging dicampurkan bumbu seperti garam, bawang putih, bawang merah, lada dan tepung, hasil adonan dari proses penggilingan bakso akan dilanjutkan pada tahap pencetakan menjadi bulat kedalam panci yang berisikan air panas.

Puspita (2017) mengemukakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh pada keberhasilan usaha bakso adalah terletak pada hasil adonan baksonya. Penggilingan adonan bakso adalah peluang usaha yang bagus, prinsip pembuatan bakso dapat dibagi menjadi empat tahap, yaitu penghancuran daging ayam atau sapi, pembuatan adonan kasar menjadi adonan bakso yang halus, pencetakan dan perebusan bakso hingga matang.

Di era modern ini perkembangan teknologi mesin mempermudah proses dalam penggilingan daging sebagai bahan baku untuk membuat bakso, teknologi tersebut berupa alat diesel penggerak dan mesin giling daging (*meat grinder*) dapat menghaluskan dan melembutkan daging. Dengan bantuan mesin tersebut para penjual jasa penggilingan dapat menyediakan jasa penggilingan dengan kualitas yang baik. Proses penggilingan daging merupakan proses utama dalam pembuatan jenis makanan seperti bakso, siomay dan sempol disamping proses lain seperti pengadukan bahan dan daging menjadi adonan yang halus.

Kota Bekasi merupakan salah satu kota yang memiliki peluang besar dalam mengembangkan kuliner bakso. Hal tersebut dibuktikan dengan pembentukan Paguyuban Pedagang Mie Ayam dan Bakso atau disingkat PPMISO oleh para pelaku

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). PPMISO sendiri ialah komunitas yang terbentuk sejak 2020 yakni pada saat Covid-19. Komunitas ini terbentuk pada masa Covid-19. Terbentuknya atas dasar optimis pengusaha bakso tetap eksis dan terus membantu menjaga stabilitas ekonomi melalui konsumsi masyarakat yang terus berjalan (Maryanto, 2022).

Kepuasan pelanggan merupakan kepuasan yang diterima oleh pelanggan terhadap barang atau jasa yang dibelinya. Salah satu keuntungan dari puasnya seorang pelanggan dapat berdampak pada hubungan pelanggan dan perusahaan yang semakin harmonis, dengan perilaku seperti ini artinya dapat membuat pelanggan untuk terus melakukan pembelian ulang produk di perusahaan tersebut. Jika pelanggan merasa puas maka akan berpengaruh terhadap hubungan pelanggan dengan perseroan yang semakin harmonis kondisi ini akan membawa pelanggan untuk terus melakukan pembelian ulang produk perusahaan (Nyarmiati & Astuti 2021).

Penjual bakso untuk membuat adonan memanfaatkan jasa pengusaha penggilingan bakso. Penjual bakso pada umumnya belum memiliki mesin penggiling sendiri untuk membuat adonan bakso. Salah satu usaha jasa penggilingan bahan bakso di pasar Wisma Asri Kota Bekasi adalah penggilingan bahan bakso Ibu Eni dan menjadi cabang pertama di usaha penggilingan bahan bakso. Jasa harga penggilingan bahan bakso tersebut Rp5.000/kg daging dan itu belum termasuk harga bumbu.

Penggilingan bahan bakso ditanggung oleh pelanggan selaku pengguna jasa, karena pengguna jasa penggilingan adalah pengusaha yang berkepentingan dengan daging giling yang diolah dalam bentuk selanjutnya, seperti bakso, siomay, dan sempol. Sehingga pelanggan tersebut menggunakan jasa penggilingan nya setiap hari secara berkelanjutan guna mendukung usahanya. Pelayanan jasa penggilingan bahan bakso yang secara umum diberikan menurut pelanggan lebih baik, maka pelanggan terus menggunakan jasa usaha penggilingan tersebut.

Penggilingan bahan bakso Ibu Eni merupakan jasa yang dimanfaatkan untuk suatu transaksi sewa-menyewa dimana seseorang memanfaatkan barang dan jasa orang yang kemudian ditukar dengan uang atau pemberian upah. Dalam penggilingan bahan bakso Ibu Eni konsumen melakukan transaksi dengan memanfaatkan barang dan jasa untuk menjadikan adonan bakso yang dilakukan dengan cara membawa bahan-bahan untuk digiling kemudian konsumen memberikan bahan tersebut kepada penjual yang kemudian dilakukan pemberian bumbu dan penggilingan kasar hingga halus menjadi adonan.

Usaha penggilingan bahan bakso Ibu Eni mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke penggilingan bahan bakso yang lain dan menjadi pelanggan tetap, terdapat satu pesaing sejenis yang terdapat di pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi, sehingga dalam hal ini usaha penggilingan bahan bakso Ibu Eni memberikan jasa pelayanan dan hasil adonan yang baik kepada pelanggan serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Pelanggan Ibu Eni Tahun 2020-2023

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Persentase Peningkatan Pelanggan (%)
1	2020	15 orang	
2	2021	15 orang	33,3
3	2022	20 orang	75
4	2023	30 orang	66,6

Sumber: Laporan Tahunan Usaha Penggilingan Bahan Bakso (2023)

Data dari Tabel 1 menunjukkan bahwa pada tahun 2020 sampai tahun 2021 tidak ada peningkatan dalam jumlah pelanggan dan pada tahun 2022 sampai tahun 2023 bertambahnya pelanggan dan menunjukkan pelanggan penggilingan bahan bakso Ibu Eni merasa puas dengan hasil adonannya yang halus, Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “Analisis Kepuasan Pelanggan Penggilingan Bahan Bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Bekasi Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik pelanggan penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi?
3. Apa saja prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi dan mengetahui karakteristik umum dari pelanggan penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi.
2. Mengetahui kepuasan pelanggan pada penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara Kota Bekasi.
3. Mengetahui prioritas perbaikan kinerja pelayanan yang harus dilakukan penggilingan bahan bakso Ibu Eni di Pasar Wisma Asri Kecamatan Bekasi Utara

Kota Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pelaku usaha, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam peningkatan usaha dalam rangka pencapaian keuntungan yang maksimal.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai usaha penggilingan bakso.