

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan kegiatan usaha yang dapat membuka lapangan pekerjaan dan memberikan pelayanan ekonomi secara luas kepada Masyarakat. Usaha mikro Kecil menengah (UMKM) dapat berperan dalam proses pemerataan dan peningkatan pendapatan Masyarakat, mendorong pertumbuhan ekonomi, serta berperan mewujudkan stabilitas nasional (Anggraeni dkk., 2021). Selain itu, usaha mikro kecil menengah adalah salah satu pilar utama ekonomi nasional yang mendapatkan kesempatan utama, dukungan, perlindungan serta pengembangan yang secara luas sebagai wujud pihak yang tegas kepada kelompok usaha ekonomi rakyat tanpa harus mengabaikan peranan usaha dan badan usaha milik pemerintah (Ariwibowo. P, 2022). Saat ini UMKM menjadi hal yang berperan penting dalam pengembangan ekonomi di Indonesia, oleh karenanya sangat diperlukan penerapan ilmu mengenai TIK sebagai sarana dalam menciptakan media-media yang bisa membantu masyarakat dalam memperkenalkan dan mengembangkan potensi daerah serta mempromosikan produk UMKM (Fatmawaty dkk., 2024).

Fenomena usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Sulawesi Selatan semakin terlihat sejak pandemi Covid 19, oleh karena itu banyaknya tenaga kerja yang dirumahkan atau di PHK dari perusahaan ternyata beralih ke membuka usaha baru dalam skala kecil. Selain dari pada itu, makin maraknya ekspor rempah-rempah, gula aren, dan kopi sebagai hasil pertanian dan perkebunan daerah ini,

mendorong usaha mikro kecil menengah (UMKM) untuk terus berkembang. Sulawesi Selatan terkenal sebagai sentra pertanian dan perkebunan di Indonesia. Usaha Mikro, Kecil, dan menengah (UMKM) merupakan salah satu jenis usaha yang mayoritas masyarakat Indonesia tekuni. Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah atau UMKM sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam menghindari krisis ekonomi di suatu negara. UMKM merupakan bidang usaha yang selalu stabil pada perekonomian Indonesia (Ihza, 2020). UMKM juga merupakan alat perjuangan nasional disebabkan oleh ciri khasnya yang berjuang berdasarkan potensi dan sumber daya yang dimiliki.

Daerah di Sulawesi Selatan yang memiliki potensi dalam pengembangan UMKM berada di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, dimana hal tersebut didukung dengan potensi sumber daya alam dan letak geografis yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sehingga proses pengembangan UMKM berkontribusi aktif untuk memajukan pertumbuhan ekonomi daerah. Pemerintah pada intinya memiliki kewajiban untuk memecahkan masalah klasik UMKM yaitu terkait dengan modal, akses distribusi, dan teknologi, untuk mencapai hal tersebut maka perlu adanya strategi agar dapat mencapai suatu sasaran sehingga dengan itu semua dapat terkontrol dengan baik. Mempertahankan eksistensi UMKM di Kabupaten Pangkep, telah disadari oleh pemerintah, sehingga UMKM termasuk dalam salah satu fokus program pembangunan yang dicanangkan oleh pemerintah di Kabupaten Pangkep (Munizu, 2020).

Berikut adalah jumlah Usaha Mikro di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Pangkep), Sulawesi Selatan, dari tahun 2019 hingga 2023 berdasarkan

data dari Badan Pusat Statistik (BPS). Lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Usaha Mikro Kabupaten Pangkep Tahun 2019-2023

Tahun	Jumlah Usaha Mikro	Persentase Terhadap Total UMKM (%)
2019	1.433	16,70
2020	16.984	17,0
2021	17.271	17,30
2022	17.555	17,50
2023	33.098	17,80
Rata-rata	17,270	17,26%

Sumber: Badan Pusat Statistik (2019)

Berdasarkan **Tabel 1.** menunjukkan bahwa pada tahun 2019 Usaha Mikro di Kabupaten Pangkep berjumlah 1.433 unit dengan persentase sebesar 16,70% terhadap total UMKM yang ada. Jumlah ini mengalami peningkatan cukup tajam pada tahun 2020 menjadi 16.984 unit dengan persentase 17,00%. Tren pertumbuhan ini berlanjut pada tahun 2021, di mana jumlah usaha mikro tercatat sebanyak 17.271 unit atau sebesar 17,30%. Pada tahun 2022, angka tersebut kembali meningkat menjadi 17.555 unit dengan persentase 17,50%. Puncaknya terjadi pada tahun 2023, saat jumlah Usaha Mikro mencapai 33.098 unit dengan persentase sebesar 17,80%. Secara keseluruhan, selama kurun waktu lima tahun terakhir, Usaha Mikro di Kabupaten Pangkep mengalami peningkatan yang konsisten setiap tahunnya, dengan rata-rata persentase sebesar 17,26%.

Pekembangan usaha mikro kecil menengah (UMKM) di Kabupaten Pngkajene dan Kepulauan (Pangkep) pada lima tahun terakhir menunjukkan dinamika yang cukup positif. Data yang tersedia menunjukkan adanya

pertumbuhan signifikan dalam jumlah usaha mikro, meskipun data UMKM secara menyeluruh tidak selalu tersedia secara rinci di ruang publik. Pada tahun 2019, jumlah UMKM yang tercatat sebanyak 1.433 unit sebagaimana disebutkan dalam penelitian mahasiswa UIN Alauddin Makassar. Sementara itu, pemerintah daerah melalui Dinas Koperasi, UMKM, Perdagangan, dan Perindustrian juga melaporkan bahwa lebih dari 33.098 pelaku UMKM telah menerima bantuan hibah dalam tiga tahun terakhir. Fakta ini mencerminkan adanya komitmen dan Upaya nyata dari pemerintah dalam mendorong pertumbuhan dan penguatan sektor UMKM di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan (Arief, 2021).

Kepuasan konsumen adalah elemen kunci dalam membangun loyalitas dan daya saing perusahaan. Menurut Sweeney dan Soutar (2020), kepuasan konsumen dihasilkan dari perbandingan antara harapan pelanggan dan pengalaman aktual yang diterima. Ketika pengalaman tersebut melebihi harapan, konsumen cenderung untuk tetap setia dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan harus memahami harapan konsumen untuk meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, layanan pelanggan, dan harga. Menurut Bhandari dan Kaur (2021), kualitas produk yang tinggi tidak hanya memenuhi kebutuhan konsumen tetapi juga menciptakan pengalaman positif yang mendorong loyalitas. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan yang fokus pada peningkatan kualitas produk dan layanan pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi di kalangan konsumen.

Interaksi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial dan layanan pelanggan, juga memainkan peran penting dalam kepuasan konsumen. Menurut Larivière dkk (2017), pengalaman pelanggan yang positif di berbagai titik sentuh dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini menekankan pentingnya responsivitas perusahaan terhadap umpan balik konsumen, di mana perusahaan yang aktif mendengarkan dan menanggapi keluhan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Analisis kepuasan konsumen memerlukan pendekatan multifaset yang mempertimbangkan berbagai faktor yang mempengaruhi pengalaman secara keseluruhan. Menurut penelitian oleh Sharma dkk. (2024), elemen kunci seperti kenyamanan, privasi, keamanan, kualitas layanan, dan kepercayaan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam berbelanja online, terutama di kalangan milenial. Homburg dkk (2020), menekankan bahwa kepuasan dibentuk oleh kesesuaian antara kualitas produk, harga, dan layanan pelanggan dengan harapan konsumen; ketika produk memenuhi atau melebihi harapan ini, tingkat kepuasan akan meningkat. Gummerus dkk (2020), lebih jauh menyoroti peran platform digital dan media sosial dalam membentuk kepuasan pelanggan, mencatat bahwa responsivitas dan keterlibatan perusahaan di saluran ini dapat sangat mempengaruhi bagaimana konsumen memandang pengalaman mereka secara keseluruhan.

Tape ketan hitam adalah makanan tradisional Indonesia yang terbuat dari beras ketan hitam yang difermentasi, memberikan rasa manis dan aroma khas yang unik (Sari & Pratiwi, 2021). Proses fermentasi ini melibatkan mikroorganisme

seperti *Saccharomyces cerevisiae*, yang berperan dalam mengubah karbohidrat menjadi gula dan alcohol. Selain menarik dari segi rasa, tape ketan hitam kaya akan nutrisi, termasuk serat dan antioksidan, yang dapat mendukung kesehatan pencernaan dan meningkatkan sistem kekebalan tubuh. Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa konsumsi tape ketan hitam dapat memberikan manfaat kesehatan yang signifikan, menjadikannya pilihan makanan fungsional yang semakin populer di kalangan Masyarakat (Rahayu & Lestari, 2020).

Tape adalah makanan olahan hasil fermentasi menggunakan ragi dengan bahan baku dari beras ketan (Gres, 2023). Tape termasuk jenis makanan fermentasi tradisional yang dibuat dengan pengukusan bahan dan penambahan ragi tape lalu disimpan selama beberapa waktu dengan suhu ruang. Tape ketan memiliki karakteristik yang lunak, berair agak manis, asam, dan sedikit berasa alkohol. Proses fermentasi ini melibatkan mikroorganisme seperti *Saccharomyces cerevisiae*, yang mengubah karbohidrat menjadi gula dan alkohol. Selain cita rasanya yang unik, tape ketan hitam juga dikenal memiliki berbagai manfaat kesehatan, termasuk sebagai sumber probiotik yang baik untuk pencernaan dan kandungan antioksidan seperti antosianin (Utami, 2022).

Beras ketan hitam merupakan bahan utama dalam pembuatan tape ketan hitam, sebuah makanan fermentasi yang kaya akan budaya dan cita rasa Indonesia. Proses pembuatannya melibatkan pengukusan beras ketan hitam yang kemudian difermentasi dengan ragi, memungkinkan mikroorganisme mengubah karbohidrat menjadi gula dan alcohol (Rahayu, 2022). Hasilnya adalah tape yang memiliki tekstur lembut, rasa manis yang khas, serta sedikit asam yang menyegarkan. Tape

ketan hitam tidak hanya enak, tetapi juga memiliki berbagai fungsi berbagai manfaat Kesehatan, termasuk kandungan probiotik yang baik untuk pencernaan dan antioksidan seperti antosianin yang membantu melawan radikal bebas serta meningkatkan sistem kekebalan tubuh. Dengan semakin meningkatnya minat terhadap makanan fungsional, tape ketan hitam semakin banyak diapresiasi sebagai alternatif yang sehat dan bergizi (Sari, 2024).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka masalah yang akan di analisis pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana proses produksi tape ketan hitam yang diterapkan oleh "Kedai Ikhsan" di Kelurahan Minasatene, Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" ditinjau dari aspek cita rasa, tekstur, dan aroma?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh "Kedai Ikhsan" dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan, dan responsivitas?
4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kemasan produk tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" dari segi desain, fungsi perlindungan, dan kemudahan penggunaan?
5. Bagaimana pengaruh harga tape ketan hitam terhadap tingkat kepuasan konsumen?

6. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas, layanan, harga dan kemasan produk dengan tingkat kepuasan konsumen tape ketan hitam "Kedai Ikhsan"?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan masalah yang ada maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mendeskripsikan proses produksi tape ketan hitam yang diterapkan oleh "Kedai Ikhsan" di Kelurahan Minasatene, Kecamatan Minasatene, Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.
2. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" ditinjau dari aspek cita rasa, tekstur, dan aroma
3. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh "Kedai Ikhsan" dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan, dan responsivitas.
4. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kemasan produk tape ketan hitam "Kedai Ikhsan" dari segi desain, fungsi perlindungan, dan kemudahan penggunaan.
5. Menganalisis pengaruh harga tape ketan hitam terhadap tingkat kepuasan konsumen.
6. Menganalisis pengaruh yang signifikan antara kualitas, layanan, harga dan kemasan produk dengan tingkat kepuasan konsumen tape ketan hitam "Kedai Ikhsan".

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam melakukan analisis kepuasan konsumen, khususnya pada produk tape ketan hitam. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk memahami proses produksi, pemasaran, dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks usaha mikro kecil menengah (UMKM). Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan pengalaman berharga dalam pengembangan studi selanjutnya di bidang agribisnis dan pemasaran produk tradisional.
2. Penelitian ini bermanfaat bagi konsumen sebagai sumber informasi mengenai kualitas produk tape ketan hitam yang dihasilkan oleh “Kedai Ikhsan”. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang memengaruhinya, konsumen dapat memperoleh produk yang lebih berkualitas dan sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, hasil penelitian ini dapat membantu konsumen dalam membuat keputusan pembelian yang lebih tepat berdasarkan kualitas produk, layanan, harga, dan kemasan yang ditawarkan
3. Bagi produsen, khususnya pengelola usaha tape ketan hitam “Kedai Ikhsan”, penelitian ini memberikan masukan yang konstruktif mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Informasi mengenai pengaruh kualitas produk, layanan, harga, dan kemasan terhadap kepuasan konsumen dapat dijadikan

dasar dalam merumuskan strategi pemasaran dan peningkatan mutu produk. Dengan demikian, produsen dapat meningkatkan daya saing usaha, memperluas pangsa pasar, serta membangun loyalitas konsumen yang berkelanjutan.

4. Hasil penelitian ini dapat memberikan data dan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan pengembangan UMKM, khususnya di bidang kuliner tradisional. Pemerintah juga dapat terdorong untuk memberikan dukungan berupa pelatihan, akses pemasaran, dan pembinaan berkelanjutan bagi pelaku usaha mikro. Dengan demikian, kontribusi sektor kuliner tradisional terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dapat semakin diperkuat.