

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri pariwisata yang sekarang sedang mengalami perkembangan pesat adalah bidang kuliner yaitu wisata yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman. Trend wisatawan sekarang adalah datang ke suatu daerah wisata untuk mencari atau berburu makanan khas daerah tersebut dan tidak segan-segan membayar mahal untuk menikmati suatu hidangan. Perubahan gaya hidup masyarakat juga telah terjadi, mereka makan tidak hanya untuk mengenyangkan perut saja, tetapi juga mencari suasana dan pelayanan sebagai bagian dari sajian makanan yang dipesan. Banyak restoran dan tempat makan baru didirikan dengan kualifikasi dan ciri khas masing-masing. Beragam sajian ditawarkan mulai dari makanan khas daerah yang sifatnya tradisional sampai makanan-makanan cepat saji yang bersifat modern. Selain menikmati kuliner di restoran dan rumah makan, para wisatawan juga tertarik untuk membeli makanan khas sebagai oleh-oleh. Hal ini tentunya memberikan peluang bagi perkembangan bisnis kuliner oleh-oleh.

Industri kuliner di Indonesia, merupakan sektor yang strategis bagi perkembangan pariwisata Indonesia. Kuliner bukan lagi produk konsumsi untuk memenuhi kebutuhan biologis manusia semata. Kuliner saat ini menjadi gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Pertumbuhan kuliner sangat berkembang pesat, semakin diminati masyarakat, semakin kreatif, dan inovatif. Wisata kuliner sangat diminati masyarakat Indonesia hal ini terlihat dari data versi *online* www.nusapedia.com yang menyatakan bahwa ada 10 Kota wisata kuliner terbaik di Indonesia yaitu yang berada di posisi nomor urut pertama adalah Medan terkenal dengan “*king of fruit*”, kedua adalah Palembang terkenal dengan ”Pempek”, ketiga adalah Palu terkenal dengan “koledo” atau sup kaki sapi. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1
10 Kota Wisata Kuliner Terbaik di Indonesia Tahun 2019

No.	Kota	Jenis Kuliner
1.	Medan	<i>King Of Fruit</i>
2.	Palembang	Pempek
3.	Palu	Koledo Atau Sup Kaki Sapi
4.	Cirebon	Empal Gentong Atau Gulai Khas Cirebon
5.	Makassar	Soto Makassar
6.	Malang	Bakso Malang
7.	Yogyakarta	Gudeg
8.	Padang	Rendang
9.	Surabaya	Rujak Cingur
10.	Bandung	Banyak Kuliner

Sumber : www.nusapedia.com, 2019. (Data Diolah Peneliti)

Berdasarkan Tabel 1.1 tersebut dapat disimpulkan bahwa Kota Palembang menduduki no urut kedua dari 10 besar wisata kuliner terbaik di Indonesia. Sehingga tidak diragukan lagi hampir seluruh masyarakat Indonesia mengenal kuliner khas Palembang.

Sumatera Selatan adalah salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di wilayah Selatan Pulau Sumatera dengan ibukota Palembang. Hampir seluruh masyarakat Indonesia mengenal makanan khas Sumatera Selatan khususnya kota Palembang. Palembang terkenal sebagai kota pempek. Pempek dan tekwan merupakan dua jenis makanan khas Sumatera Selatan yang cukup tersebar di berbagai daerah. Kelezatan makanan daerah Sumatera Selatan ini cocok dengan lidah masyarakat Indonesia. Baik pempek dan tekwan, sekaligus juga melambangkan kekayaan alam Indonesia. Bukan dari bentuk visual namun rasa makanan, namun bahan baku pembuatan kedua makanan tersebut. Baik pempek

dan tekwan, dibuat khusus dengan bahan baku daging ikan dan sagu. Ikan merupakan salah satu kekayaan alam laut Indonesia.

Banyak wisatawan nusantara ataupun mancanegara yang berkunjung ke Kota Palembang untuk menikmati wisata kuliner khas kota Palembang. Berikut ini dapat dilihat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara ke Kota Palembang pada Tabel 1.2 :

Tabel 1.2
Data Kunjungan Wisatawan Ke Kota Palembang
Tahun 2014-2018

Tahun	Wisatawan		Jumlah Orang
	Nusantara	Mancanegara	
2014	1.819.346	8.861	1.828.207
2015	1.724.275	8.028	1.732.303
2016	1.899.887	9.261	1.909.148
2017	2.001.567	9.850	2.011.417
2018	2.111.000	12.147	2.123.147

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Palembang, 2019 (data diolah peneliti)

Berdasarkan Tabel 1.2 kunjungan wisatawan ke Kota Palembang selama lima tahun terakhir (2014-2018), dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan dan penurunan angka wisatawan yang berkunjung. Penurunan terjadi pada tahun 2015 dimana jumlah kunjungan wisatawan nusantara sebanyak 1.724.275 pengunjung dan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara sebanyak 8.028 pengunjung. Namun ditahun berikutnya mengalami peningkatan jumlah wisatawan. Dengan banyaknya tempat wisata di Sumatera Selatan dan banyak pengunjung yang berdatangan, khususnya di kota Palembang sangat di butuhkan tempat makan seperti restoran atau cafe. Mengingat di Kota Palembang sendiri memiliki berbagai macam destinasi wisata menarik yang sering dikunjungi wisatawan. Karena pariwisata dan makanan merupakan duet

ideal, manakala akses dari kegiatan pariwisata selalu membutuhkan makanan. Dibuktikan dari keberadaan berbagai fasilitas pendukung wisata seperti restoran, kafe, bar, atau bahkan warung kaki lima. Selain itu juga dapat berpotensi mengembangkan minat wisatawan untuk membeli makanan tradisional di Kota Palembang yaitu pempek.

Pempek adalah salah satu makanan tradisional Palembang yang terbuat dari sagu dan ikan yang di sajikan dengan saus hitam yang dalam bahasa Palembang biasa di sebut “cuko”. Seiring dengan penerimaan masyarakat yang kian meluas, jumlah restoran penjual makanan yang juga menjadi ikon kuliner Kota Palembang ini semakin bertambah dari waktu ke waktu. Bagi masyarakat Kota Palembang dengan luas wilayah 400,62 km² dan jumlah penduduk sekitar 1.451.776 jiwa ini, pempek dapat dimakan setiap saat, khususnya sebagai makanan selingan, tanpa mengenal waktu. Di restoran, pempek lebih digolongkan sebagai makanan pembuka (*appetizer*), yaitu jenis makanan yang dihidangkan dalam keadaan panas atau dingin, yang disajikan pada permulaan dari suatu urutan makanan lengkap. Ikan yang digunakan untuk pembuatan pempek sejatinya adalah ikan belida (*Notopterus chitala*). Namun, karena semakin langkanya ikan purba yang mendiami Sungai Musi, ikan yang digunakan untuk pembuatan pempek pun menjadi lebih bervariasi, seperti jenis ikan sungai yang lain, yakni ikan gabus (*Channa striata*), ikan Putak (*Notopterus notopterus*), ikan toman (*Channa micropeltes*), ikan sepat siam (*Trichogaster pectoralis*), dan ikan bujuk (*Channa lucius*). Beberapa jenis ikan laut, seperti ikan tenggiri (*Cybium commersoni*), ikan parang-parang (*Chirocentrus dorab*), dan ikan kakap merah (*Lutjanus argentimaculatus*) juga dijadikan bahan pembuatan pempek. Pada umumnya untuk mendapatkan rasa pempek Palembang yang enak hanya akan menggunakan tiga jenis ikan, yakni Belida, Gabus, dan Tenggiri. Pembuatan pempek tersebut harus dengan bahan baku yang baik agar tercipta kualitas makanan yang baik juga karena hal ini dapat mendukung minat beli wisatawan terhadap makanan tersebut.

Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas. Kualitas makanan merupakan peranan penting dalam keputusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Kualitas makanan memiliki beberapa dimensi diantaranya yaitu (*freshness, presentation, well cooked, dan variety of food*).

Menurut Assauri (2008:19) setiap perusahaan berupaya meningkatkan posisi produknya dalam persaingan pasar. Simamora (2001:106) mengatakan bahwa minat beli terhadap suatu produk timbul karena adanya dasar kepercayaan terhadap produk yang diiringi dengan kemampuan untuk membeli produk. Selain itu, minat beli terhadap suatu produk juga dapat terjadi dengan adanya pengaruh dari orang lain yang dipercaya oleh calon konsumen. Minat beli juga dapat timbul apabila seorang konsumen merasa sangat tertarik terhadap berbagai informasi seputar produk yang diperoleh melalui iklan, pengalaman orang yang telah menggunakannya, dan kebutuhan yang mendesak terhadap suatu produk.

Berdasarkan atas uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa minat beli merupakan perasaan yang timbul untuk memiliki sebuah produk sesuai dengan selera konsumen dari kualitas produk atau minat beli timbul karena adanya ketertarikan dari individu tersebut terhadap produk yang diamati dan diiringi dengan kemampuan untuk membeli produk tersebut. Produsen harus memiliki kreatifitas agar produknya diminati oleh konsumen. Minat beli dapat dipengaruhi oleh kualitas produk menurut Tjiptono (2000:54) hal ini disebabkan kualitas produk mempunyai hubungan yang sangat erat dengan sikap konsumen, kualitas produk memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Salah

satu contoh tempat kuliner pempek legendaries yang menyediakan produk kuliner yang dibutuhkan oleh wisatawan baik nusantara maupun mancanegara yaitu Pempek Saga Sudi Mampir.

Pempek Saga Sudi Mampir atau yang biasa dikenal Pempek Saga adalah pempek terkenal dan legendaris di Kota Palembang yang dibangun sejak tahun 1970an. Meskipun sudah ada sejak tahun 1970an hingga kini Pempek Saga tetap mempertahankan citarasa pempek dan cuka pempek yang dibuat. Hal tersebut diungkapkan oleh pemilik tempat yang terdapat di tribunsumsel.com. Pempek Saga ini memiliki cita rasa tersendiri mulai dari pempeknnya yang lebih empuk dan terasa ikannya serta cuka pempek yang enak, membuat pempek ini sangat cocok bagi penggemar sejati pempek Palembang. Meskipun harganya sedikit lebih mahal dari merk pempek lain, namun pempek saga memberikan rasa dan kenikmatan yang lain sehingga memberikan kepuasan tersendiri bagi wisatawan yang menyantap pempek tersebut. Pempek Saga Sudi Mampir hanya menggunakan dua jenis ikan yaitu ikan gabus dan tenggiri. Bahan utama untuk membuat pempek yaitu daging ikan yang sudah digiling atau dihaluskan, lalu ditambah dengan sagu, garam, air dan bumbu racikan yang dibuat sendiri. Dari segi tampilan, Pempek Saga mempunyai ukuran yang sedikit lebih besar dari pempek Palembang yang lainnya untuk pempek kapal selam nya karena menggunakan telur bebek sebagai isian nya, karena telur bebek mempunyai cita rasa khas tersendiri.

Menurut sumber data versi online www.gotravel.com, Pempek Saga Sudi Mampir sudah termasuk kedalam rekomendasi 10 pempek paling enak di Palembang. Sumber data online lainnya juga ada seperti www.tokopedia.com menyatakan bahwa Pempek Saga Sudi Mampir sudah termasuk kedalam rekomendasi 9 Restoran Pempek terlezat di Palembang yang wajib disinggahi. Bukan hanya itu, menurut data versi online lainnya yaitu tentangwebsite.blogspot.com bahwa pempek saga juga sudah termasuk sebagai salah satu toko pempek yang terkenal di kota Palembang, terbukti dengan

adanya komentar yang tertera pada gambar 1.1 dibawah ini :



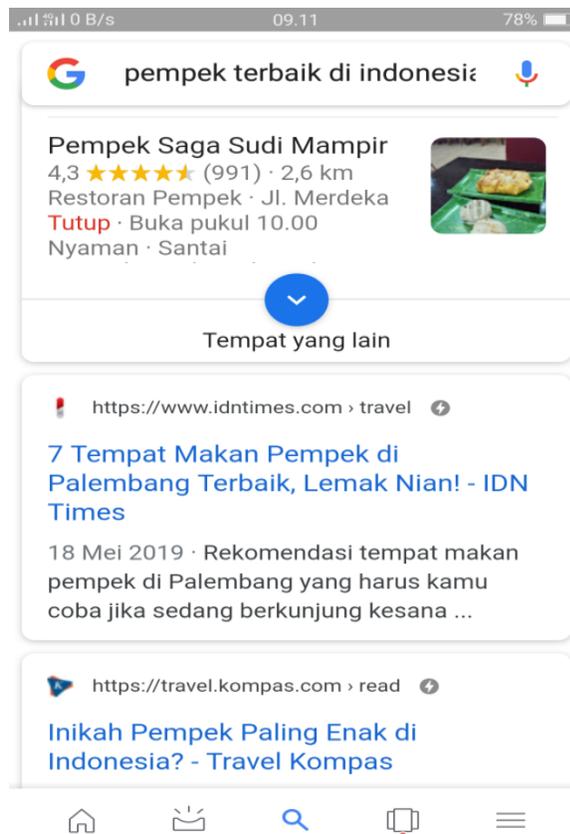
Gambar 1.1 Bukti Ulasan Wisatawan Terhadap Pempek Saga Sudi Mampir

Sumber : tentangwebsite.blogspot.com, 2019

Berdasarkan gambar 1.1 tersebut bahwa wisatawan yang mampir ke tempat ini merasa puas dengan kualitas pempek tersebut dan dengan adanya beberapa ulasan tersebut membuat pempek ini cukup terkenal. Bahkan artis sering datang ke sini untuk makan pempek seperti Anwar Faudi, Mario Lawalata, Sophia Latjuba, Project Pop dan lain-lain. bahkan pempek Saga Sudi Mampir juga pernah di bawa sampai ke Malaysia, Singapura dan Australia. (tribunsumsel.com)

Pempek Saga juga muncul dilayar utama pada mesin pencarian google dengan memasukan kata kunci “pempek terbaik di Indonesia”, seperti yang

tertera pada gambar 1.2 berikut ini:



Gambar 1.2 Tampilan Awal pada Mesin Pencarian Google tentang Pempek Saga Sudi Mampir Kota Palembang

Sumber : www.google.com, 2019

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut dapat disimpulkan bahwa Pempek Saga Sudi Mampir sudah melakukan promosi yang baik dan banyak diminati atau dicari oleh wisatawan hingga bisa tampil di halaman pertama pada mesin pencarian google. Pempek Saga Sudi Mampir ada lima cabang di Kota Palembang yaitu di Jalan Merdeka, Jalan Demang Lebar Daun, Jalan Kapten Cek Syeh, di Eat Street Palembang Icon dan di Transmart.

Berikut ini adalah Tabel 1.3 data penjualan Pempek Saga Sudi Mampir tahun 2014 -2018 :

Tabel 1.3
Data Penjualan Pempek Saga Sudi Mampir
Tahun 2014-2018

Tahun	Jumlah Penjualan
2014	42.500.000
2015	40.700.000
2016	46.550.000
2017	50.450.000
2018	48.400.000

Sumber: Pempek Saga Sudi Mampir, 2019 (data diolah peneliti)

Berdasarkan Tabel 1.3 selama lima tahun terakhir (2014-2018), dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan dan penurunan angka penjualan. Penurunan terjadi pada tahun 2015 dimana jumlah penjualan sebanyak Rp.40.700.000. Namun ditahun berikutnya mengalami peningkatan penjualan. Terjadi penurunan kembali pada tahun 2018 dengan jumlah penjualan Rp.48.400.000. Dari data penjualan pempek Saga Sudi Mampir tersebut dapat diketahui bahwa pempek saga mengalami stagnasi bahkan mengarah pada penurunan.

Berdasarkan atas uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Pempek Saga Sudi Mampir Kota Palembang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, penulis ingin merumuskan permasalahan yang ada yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Dimensi Kualitas Makanan terhadap Minat Beli Pelanggan Secara Simultan dan Parsial pada Pempek Saga Sudi Mampir Palembang?

2. Dimensi apa yang paling berpengaruh terhadap Minat Beli Pelanggan dan bagaimana solusi untuk dimensi yang tidak berpengaruh?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya berkaitan dengan “Dimensi Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Konsumen di Pempek Saga Sudi Mampir Kota Palembang”.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas makanan terhadap minat beli pelanggan secara simultan dan parsial pada Pempek Saga Sudi Mampir Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah semua dimensi kualitas makanan berpengaruh terhadap minat beli pelanggan pada Pempek Saga Sudi Mampir Palembang dan bagaimana solusi dari dimensi yang tidak berpengaruh.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh dimensi kualitas makanan (*freshness, presentation, well cooked, dan variety of food*) terhadap minat beli konsumen di pempek Saga Sudi Mampir Kota Palembang.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa atau kalangan akademisi dalam melakukan penelitian selanjutnya di bidang yang sama.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan objektif bagi pemerintah daerah maupun pengelola tempat makanan setempat untuk lebih memahami pengaruh dimensi kualitas makanan (*freshness, presentation, well cooked, dan variety of food*) terhadap minat beli konsumen di pempek Saga Sudi Mampir Kota Palembang.

4. Manfaat bagi Penulis

- a. Sebagai media pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman antara teori dan temuan dilapangan. Sebagai sarana untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan berpikir ilmiah dalam mengatasi masalah. Sebagai sarana dalam penerapan ilmu metode penelitian, analisis dan pengambilan keputusan.
- b. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi untuk memperoleh gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata.

5. Manfaat bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan tentang pengaruh dimensi kualitas makanan (*freshness, presentation, well cooked, dan variety of food*) terhadap minat beli konsumen di pempek Saga Sudi Mampir Kota Palembang.

1.6. Sistematika Penulisan

Secara garis besar skripsi ini terdiri dari lima bab dengan beberapa sub bab. Agar mendapat arah dan gambaran yang jelas mengenai hal yang tertulis, berikut ini sistematika penulisannya secara lengkap:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini terdiri dari beberapa sub pokok bab yang meliputi :

I.1. Latar Belakang Masalah

Berisi menguraikan tentang alasan, motivasi dan fenomena dari penulisan terhadap topik permasalahan yang bersangkutan.

1.2. Rumusan Masalah

Berisi masalah apa yang terjadi dan sekaligus merumuskan masalah dalam penelitian yang bersangkutan.

I.3. Batasan Masalah

Memberikan batasan masalah yang jelas pada bagian mana dari persoalan atau masalah yang dikaji dan bagian mana yang tidak.

I.4. Tujuan Penelitian

Menggambarkan hasil – hasil apa yang bisa dicapai dan diharapkan dari penelitian ini dengan memberikan jawaban terhadap masalah yang diteliti.

I.5. Manfaat Penelitian

Menjelaskan manfaat dari pelaksanaan kegiatan penelitian, mencakup manfaat praktis dan manfaat teoritis.

I.6. Sistematika Penulisan

Memberikan gambaran umum dari bab ke bab isi dari penulisan skripsi.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan tentang:

2.1. Teori – teori yang menunjang penulisan / penelitian.

2.2. Penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang:

3.1. Pendekatan Penelitian.

3.2. Lokasi Penelitian.

3.3. Jenis dan Sumber Data.

3.4. Teknik Analisis Data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang:

- 4.1. Keterkaitan antar faktor – faktor dari data yang diperoleh dari masalah yang diajukan.
- 4.2. Menjelaskan masalah tersebut dengan metode yang diajukan.
- 4.3. Menganalisis proses dan hasil penyelesaian masalah.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini terdiri dari:

5.1. Kesimpulan

Berisi jawaban dari masalah yang diajukan penulis yang diperoleh dari penelitian.

5.2. Saran

Bagian saran ditujukan kepada pihak – pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.