

Pendampingan Penjual Melakukan Analisis yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen UMKM Seblak Tulang Ibu Uun

Meri Anjani¹, Selvy Yulianti Wulandari², Adienurizal Putra Gunawan³

¹Universitas Nusa Putra, ²Universitas Nusa Putra, ³Universitas Nusa Putra

*Corresponding author

E-mail: meri.anjani_mn20@nusaputra.ac.id

Article History:

Received: Juli 2022

Revised : Agustus 2022

Accepted: Agustus 2022

Abstract: Pengabdian ini di lakukan di wilayah Sukabumi dan pengambilan objek yaitu Seblak Ibu Uun. Seblak ini cukup enak dan murah tetapi sulit untuk menemukan. Metode yang digunakan yaitu wawancara sebanyak 21 narasumber yang pernah membeli seblak Ibu Uun. Dari hasil wawancara sulitnya lokasi seblak Ibu Uun membuat konsumen merasa kesulitan, sehingga dapat bekerja sama dengan mitra seperti Gojek, Grab atau Shopee Food.

Keywords:

Seblak, Kepuasan Konsumen, UMKM, Kuliner

Pendahuluan

Persaingan bisnis saat ini terus menjadi dinamis, kompleks, serta tidak tentu sehingga memacu para pengelola industri termasuk salah satunya UMKM agar bisa berpikir secara kreatif serta inovatif supaya senantiasa membagikan diferensiasi dan keunggulan pada produknya dibanding para pesaingnya.

Keunggulan kompetitif dapat dicapai apabila pelaku usaha mampu memberikan kepuasan pada pelanggannya. Perusahaan harus mempunyai komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas produk yang diberikan untuk memuaskan pelanggan secara terus menerus. Kepuasan pelanggan menjadi sangat penting karena pada kenyataan yang ada, pelanggan yang tidak puas terhadap pelayanan jasa yang didapatkannya cenderung hendak mencari yang lain yang sanggup memuaskan kebutuhannya. Penjual bukan semata-mata mengejar keuntungan maksimum semata, melainkan juga memiliki perhatian yang besar dalam mewujudkan kepuasan konsumen (Ardhiyansyah & Nugroho, 2020). (Kotler & Keller, 2016) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) dan harapan-harapannya.

Kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara jasa yang

dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen (Lovelock & Wright K Lauren, 2011). Jika konsumen merasa bahwa jasa aktual yang diberikan lebih baik dari harapannya, konsumen akan puas, akan tetapi bila lebih rendah dari harapannya maka konsumen akan kurang puas terhadap jasa yang diberikan perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penentu loyalitas konsumen, bila loyalitas pada konsumen terbentuk maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan perusahaan akan terjamin meningkat sehingga kegiatan produksi menjadi terus menerus dan konsisten pada tujuan.

Sementara itu, Menurut Tjiptono F dalam (Safitri & Ardhiyansyah, 2021). Keputusan pembelian adalah suatu proses yang dilakukan konsumen dalam pengenalan masalah, mencari informasi tentang produk atau merek tertentu, dan mengevaluasi dengan benar alternatif tersebut untuk menyelesaikan masalah, sehingga keputusan pembelian dapat dibuat. Pengambilan keputusan oleh konsumen dalam membeli suatu barang maupun jasa tentunya berbeda, bergantung pada jenis keputusan pembelian yang diinginkannya.

Industri kuliner di Sukabumi tidak hanya berpaku pada makanan khas daerah tetapi untuk makanan dari daerah lain juga banyak di jual di Sukabumi salah satunya seblak yang berasal dari kota Bandung tersebut (Fardhani, 2019). Walaupun Seblak berasal dari kota Bandung, tetapi masyarakat Sukabumi juga banyak yang menggemari Seblak, terutama kalangan anak muda dan para pencinta makanan pedas.

Seblak Tulang Ibu Uun merupakan salah satu UMKM yang menjual Seblak yang ada di Sukabumi. Seblak Bandung Teteh Skip Lama Tea yang beralamat di Jl. Raya Cibolang, Cibatu, Kec. Cisaat, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat tersebut berdiri sejak tahun 2017. Banyak pesaing yang juga menjual Seblak tetapi tidak menghalangi Seblak Ibu Uun untuk bertahan bahkan berkembang sampai sekarang.

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah atau masalah yang diangkat dalam pengabdian ini adalah sebagai berikut 1) Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen Seblak Tulang Ibu Uun? 2) Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen Seblak Tulang Ibu Uun?. Selain itu kami memiliki tujuan yang akan dicapai dalam pengabdian ini yaitu untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen Seblak Tulang Ibu Uun. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen Seblak Tulang Ibu Uu.

Metode

Metode pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data primer. Data primer yang akan di kumpulkan yaitu melakukan wawancara kepada konsumen mengenai Seblak Tulang Ibu Uun. Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan pada bulan Juni 2022, sebanyak 21 Narasumber yang akan di lakukan wawancara yang pernah membeli Seblak Tulang Ibu Uun. Tempat pelaksanaan pengabdian di wilayah Sukabumi, Jawa Barat.

Hasil

1. Profil Pemilik dan Usahanya

Nama pemilik	: Uun Sutinah
TTL	: Sukabumi, 22 Februari 1969
Nama usaha	: Seblak Tulang Ibu Uun
Alamat usaha	: Alamat Kp, Jl. Raya Cibolang, RT./RW.031/007, Cibatu, Kec. Cisaat, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat
Tahun berdiri	: 2017
Jam operasional	: 09.00 – 17.00 WIB

Dulu Ibu Uun hanya berjualan gorengan dan warung kelontong, lalu salah satu teman anaknya Rizki menyarankan agar Bu Uun berjualan Seblak. Bu Uun yang tidak mengetahui tentang Seblak sebelumnya mencoba untuk bereksperimen membuat Seblak dan akhirnya memutuskan untuk berjualan sampai sekarang. Pelanggan Bu Uun dari anak kecil hingga orang tua menyukai Seblak Tulang Bu Uun dan puas dengan rasa dan harga yang terjangkau. Selain itu, Seblak Tulang Bu Uun juga terkenal di kalangan mahasiswa Nusa Putra karena rekomendasi dari teman atau mengetahui dari mulut ke mulut.

Wawancara yang dilakukan kepada ke-21 responden dengan 15 pertanyaan untuk menggali informasi langsung kepada pelanggan tentang keputusan pembelian dan kepuasan konsumen Seblak Tulang Ibu Uun. Responden yang diwawancarai merupakan pelanggan tetap Seblak Tulang Ibu Uun dan hampir semua dari responden mengetahui Seblak Tulang Ibu Uun dari teman/saudara. Hal itu karena Seblak Tulang Ibu Uun tidak menggunakan media sosial dalam pemasaran/promosinya. Selain itu, Seblak Tulang Ibu Uun juga tidak ada di aplikasi pesan antar makanan *online*, sehingga konsumen harus datang ke lokasi Seblak Tulang Ibu Uun untuk dapat menikmatinya. Dan hal itu juga yang menjadi salah satu kekurangan pada Seblak Tulang Ibu Uun.

Saya tahu Seblak Tulang Ibu Uun dari teman, dia bilang seblaknya enak dan *worth it* jadi saya penasaran untuk mencoba. Tapi sayang banget gak ada ada di Gofood/ shopee food jadi gak bisa *delivery* pas kita lagi pengen seblak tapi males keluar. (Wawancara dengan Tiwi salah satu pelanggan Seblak Tulang Ibu Uun)

Sementara itu, kebanyakan responden juga berpendapat bahwa Seblak Tulang Ibu Uun memiliki rasa yang enak, pelayanannya ramah, dan harganya terjangkau dibandingkan dengan produk sejenis di tempat lain. Selain itu, menurut beberapa responden, Seblak Tulang Ibu Uun memiliki keistimewaan di mana terdapat macam variasi menu dan *topping* yang dapat kita pilih sesuai selera. Tetapi menurut beberapa responden bahwa Seblak Tulang Ibu Uun ini memiliki tempat yang kurang strategis karena berada di dalam kampung dan untuk menjangkaunya konsumen harus masuk gang dengan jalan yang cukup bayak pertigaan. Jadi, hal itu cukup menyulitkan konsumen terutama konsumen baru yang belum tahu lokasinya.

Seblak Tulang Ibu Uun enak terus Bu Uun nya juga ramah dan baik. Harganya juga cukup terjangkau, hanya Rp5.000 per porsi dengan campuran yang bervariasi. Kalo dibandingkan sama yang lain sih pastinya lebih terjangkau, di tempat lain harganya bisa hingga Rp8.000 - Rp15.000 per porsi. Pokonya *recommended* banget deh. Cuma lokasinya kurang strategis karna harus masuk gang dulu, pas awal-awal saya sampai hampir nyasar gitu karna banyak jalan. Jadi buat yang belum tau mah cukup ngebingungin sih. (Wawancara dengan Salwa salah satu pelanggan Seblak Tulang Ibu Uun)

Kebanyakan responden melakukan keputusan pembelian atau membeli kembali Seblak Tulang Ibu Uun karena mereka merasa puas dengan Seblak Tulang Ibu Uun karena rasa, harga yang terjangkau, dan pelayanannya yang ramah sehingga membuat beberapa responden menjadi pelanggan tetap. Kebanyakan responden juga berpendapat bahwa Seblak Tulang Ibu Uun yang enak dan harga terjangkau untuk direkomendasikan ke teman/saudara karena rasa dan kualitasnya. Sementara itu, ketika ditanyakan tentang saran untuk Seblak Tulang Ibu Uun, kebanyakan dari responden menyarankan agar Seblak Tulang Ibu Uun bisa ada di aplikasi pesan antar makanan *online* dan pindah tempat ke lokasi yang lebih strategis

Diskusi

Pengabdian ini mengenai penjual Seblak, Seblak kami ambil karena makanan yang cukup di gemari oleh masyarakat Sukabumi baik anak-anak, remaja dan orang tua dan harganya cukup terjangkau. Kami sadar bahwa kami di sini tidak hanya belajar untuk diri kami sendiri dan kami putuskan akan membantu penjual Seblak

yang ada di wilayah Sukabumi. Kami menemukan Seblak yang cukup Lezat dan harganya terjangkau, yaitu Seblak Ibu Uun yang berlokasi di Cisaat. Kami membantu Ibu Uun dari sudut pandang konsumen untuk dapat meningkatkan dan apa yang diinginkan oleh konsumen yang pernah mencoba Seblak Tulang Ibu Uun. Seblak Tulang Ibu Uun cukup lezat dan harganya pun cukup terjangkau oleh semua kalangan, hanya saja lokasinya yang cukup sulit di temukan dan bisa di buat dengan menambahkan penjualan secara *online*. Hal tersebut untuk meningkatkan pangsa pasar Seblak Tulang Ibu Uun untuk lebih banyak lagi pembeli.

Kesimpulan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil perbandingan antara jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen, mereka merasa bahwa jasa aktual yang diberikan lebih baik dari harapannya, konsumen akan puas, akan tetapi bila lebih rendah dari harapannya maka konsumen akan kurang puas terhadap jasa yang diberikan perusahaan. Sedangkan pengambilan keputusan oleh konsumen dalam membeli suatu barang maupun jasa tentunya berbeda, bergantung pada jenis keputusan pembelian yang diinginkannya.

Kebanyakan responden melakukan keputusan pembelian dan puas dengan Seblak Tulang Ibu Uun karena mereka merasa puas dengan Seblak Tulang Ibu Uun karena rasa, harga yang terjangkau, dan pelayanannya yang ramah sehingga membuat beberapa responden menjadi pelanggan tetap.

Seblak Tulang Ibu Uun memiliki keistimewaan di mana terdapat macam variasi menu dan topping yang dapat kita pilih sesuai selera. Mereka memutuskan untuk membeli kembali Seblak Tulang Ibu Uun karena mereka merasa puas dengan Seblak Tulang Ibu Uun karena rasa, harga yang terjangkau, dan pelayanannya yang ramah sehingga membuat beberapa responden menjadi pelanggan tetap.

Pengakuan/Acknowledgements

Berisi deskripsi tentang ucapan terima kasih kepada Ibu Uun yang mengizinkan kami untuk melakukan pengabdian di warung Seblak Tulang Ibu Uun, semoga hasil yang kami dapatkan dapat bermanfaat untuk keberlangsungan usaha Seblak Tulang Ibu Uun.

Daftar Referensi

Ardhiyansyah, A., & Nugroho, S. S. (2020). Sikap Konsumen Pada Toko Daring Produk Fesyen di Indonesia: Efek Pada Kualitas Website, Getok Tular Elektronik Manfaat dirasakan dan Kepercayaan. *Jurnal Businessman: Riset Bisnis Dan*

- Manajemen*, 2(1), 1–22. <https://bisnisman.nusaputra.ac.id/article/view/21>
- Fardhani, R. N. (2019). *Strategi Komunikasi Pemasaran Untuk Menarik Minat Beli Produk Umkm Camilan Seblak Pedas Ceria Di Desa Bono Sedati Gede*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Managemen*. Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C., & Wright K Lauren. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Indeks.
- Safitri, M., & Ardhiyansyah, A. (2021). Pengaruh Iklan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian: Sebuah Tinjauan Pustaka. *Senmabis ...*, 1(1), 55–63. <https://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/article/view/28%0Ahttps://prosiding.senmabis.nusaputra.ac.id/article/download/28/11>

Lampiran



Gambar 1: Wawancara dengan Konsumen Seblak Ibu Uun



Gambar 2. Wawancara dengan Konsumen Seblak Ibu Uun



Gambar 3. Wawancara dengan Konsumen Seblak Ibu Uun



Gambar 4. Lokasi Warung Seblak Ibu Uun



Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Uun



Gambar 6. Penyerahan Laporan Kepada Ibu Uun