

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai negara maritim memiliki kekayaan sumberdaya pesisir dan laut yang besar. Meskipun pemanfaatan sumber daya perikanan di perairan tawar, payau, dan laut cukup tinggi, budaya konsumsi ikan belum merata di seluruh wilayah Indonesia. Secara statistik, tingkat konsumsi ikan di Indonesia 30,47 kg/kapita/tahun, sementara di Provinsi Kepulauan Riau, khususnya Kota Tanjungpinang, angka konsumsi ikan pada tahun 2022 yaitu 66,18 kg/kapita/tahun (Yanti, 2022).

Untuk meningkatkan konsumsi ikan hasil produk perikanan sangat berpengaruh penting, terutama di Provinsi Kepulauan Riau yang memiliki sumber daya perikanan yang besar. Produk olahan perikanan yang beragam dapat memenuhi kebutuhan pelanggan akan makanan yang sehat, praktis, dan menarik dari segi rasa dan kemasan. Upaya strategis untuk mengubah produk perikanan menjadi berbagai jenis produk olahan yang memiliki nilai tambah, variasi rasa, kemasan, dan keuntungan yang berbeda dikenal sebagai diversifikasi produk perikanan. Diversifikasi produk perikanan juga membantu program nasional untuk meningkatkan konsumsi ikan sebagai sumber protein hewani yang penting bagi kesehatan masyarakat. Melalui penganekaragaman olahan ikan, diharapkan konsumsi ikan masyarakat akan meningkat secara signifikan, mendukung pemenuhan gizi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi bagi bisnis perikanan rumah tangga dan industri. Diversifikasi produk perikanan juga membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan sektor kelautan dan perikanan yang berkelanjutan.

Selain untuk memenuhi kebutuhan konsumsi yang semakin beragam, diversifikasi ini juga membantu produk perikanan menjadi lebih kompetitif di pasar domestik dan internasional. Dengan mengembangkan produk-produk olahan yang inovatif dan menarik, diversifikasi juga dapat merangsang minat konsumen, terutama generasi muda, dengan pola konsumsi praktis dan cepat saji. Akibatnya, potensi pasar produk perikanan dapat semakin luas. Berbagai inovasi dalam industri perikanan mencakup pengolahan ikan menjadi nugget, bakso, dan berbagai produk siap saji lainnya seperti epok-epok ikan.

Epok-epok ikan adalah makanan yang terbuat dari adonan tepung yang di cetak khusus di sertai dengan isian khas. Epok-epok ikan adalah salah satu cemilan khas menggunakan ikan sebagai bahan bakunya yang sangat mudah ditemukan di wilayah Kepulauan Riau termasuk di Kota Tanjungpinang. Di masa lalu, epok-epok sering dibuat hanya dengan kentang pedas, tetapi saat ini diisi dengan berbagai bahan lainnya, termasuk ikan Tongkol, telah ditambahkan untuk mengubah rasanya. Epok-epok ikan dulu biasanya dijual hanya sebagai sarapan tetapi sekarang karena banyak disukai oleh masyarakat epok-epok dijadikan sebagai cemilan dan makanan.

Citra Sari merupakan salah satu usaha kuliner yang cukup populer dan berkembang di Kota Tanjungpinang. Perusahaan ini bergerak di bidang produksi makanan tradisional dan telah menghasilkan berbagai produk pangan yang diminati oleh berbagai kalangan masyarakat. Salah satu produk unggulan yang diproduksi oleh CV Citra Sari adalah epok-epok ikan. Epok-epok ikan yang dihasilkan oleh CV Citra Sari merupakan makanan tradisional khas daerah yang telah dikenal luas oleh masyarakat Kota Tanjungpinang dan sekitarnya. Keberadaan produk ini tidak hanya berperan sebagai makanan konsumsi sehari-hari, tetapi juga memiliki nilai budaya sebagai salah satu kuliner khas daerah. Selain itu, epok-epok ikan telah menjadi pilihan masyarakat sebagai oleh-oleh khas daerah, baik bagi pendatang maupun masyarakat lokal yang hendak membawa makanan khas saat bepergian atau pulang ke daerah asal. Hal ini menunjukkan bahwa epok-epok ikan produksi CV Citra Sari memiliki daya tarik dan nilai ekonomi yang cukup tinggi di tengah masyarakat.

Salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pemasaran suatu produk, termasuk produk olahan perikanan, adalah tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen mencerminkan sejauh mana produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan konsumen, sehingga berpengaruh langsung terhadap minat beli ulang, loyalitas, serta citra produk di pasar (Isalman dan Isnawaty, 2024).

Konsumen yang puas terhadap produk yang dikonsumsi juga dapat membangun loyalitas dan mempertahankan pangsa pasar, terutama di tengah persaingan pasar yang semakin kompetitif dan perubahan preferensi konsumen.

Kualitas produk, keamanan pangan, harga, kemasan, dan layanan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada produk olahan perikanan (Nazilaturrohma et al., 2024). Studi mengenai tingkat kepuasan dapat memberikan gambaran yang lebih baik tentang persepsi konsumen terhadap produk olahan perikanan, yang dapat digunakan oleh produsen dan pemangku kepentingan untuk meningkatkan daya saing produk dan mendukung pertumbuhan sektor yang berkelanjutan.

Menurut Anam (2021) menyatakan, ada 5 faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas, produk, harga, kualitas layanan dan faktor emosional. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami tingkat kepuasan konsumen terhadap produk olahan perikanan untuk menentukan keputusan yang tepat bagi produsen dan pemangku kepentingan dalam meningkatkan daya saing produk serta mendukung pengembangan sektor perikanan yang berkelanjutan.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap produk epok-epok isi ikan tongkol yang diproduksi oleh CV Citra Sari. Analisis kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan secara keseluruhan serta mengidentifikasi atribut-atribut produk dan pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen dan kinerjanya telah dirasakan oleh konsumen. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan acuan bagi pihak CV Citra Sari dalam upaya meningkatkan kualitas produk dan pelayanan secara berkelanjutan di masa mendatang. Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh perusahaan, karena tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas konsumen, memperkuat daya saing usaha, serta memberikan dampak positif terhadap keberlangsungan perusahaan. Di sisi lain, terpenuhinya kepuasan konsumen juga memberikan manfaat bagi konsumen itu sendiri, yaitu terpenuhinya harapan dan kebutuhan terhadap produk yang dikonsumsi.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, maka rumusan masalah penelitian adalah :

1. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang ?
2. Faktor apa saja yang menjadi kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang.

1.3. Tujuan

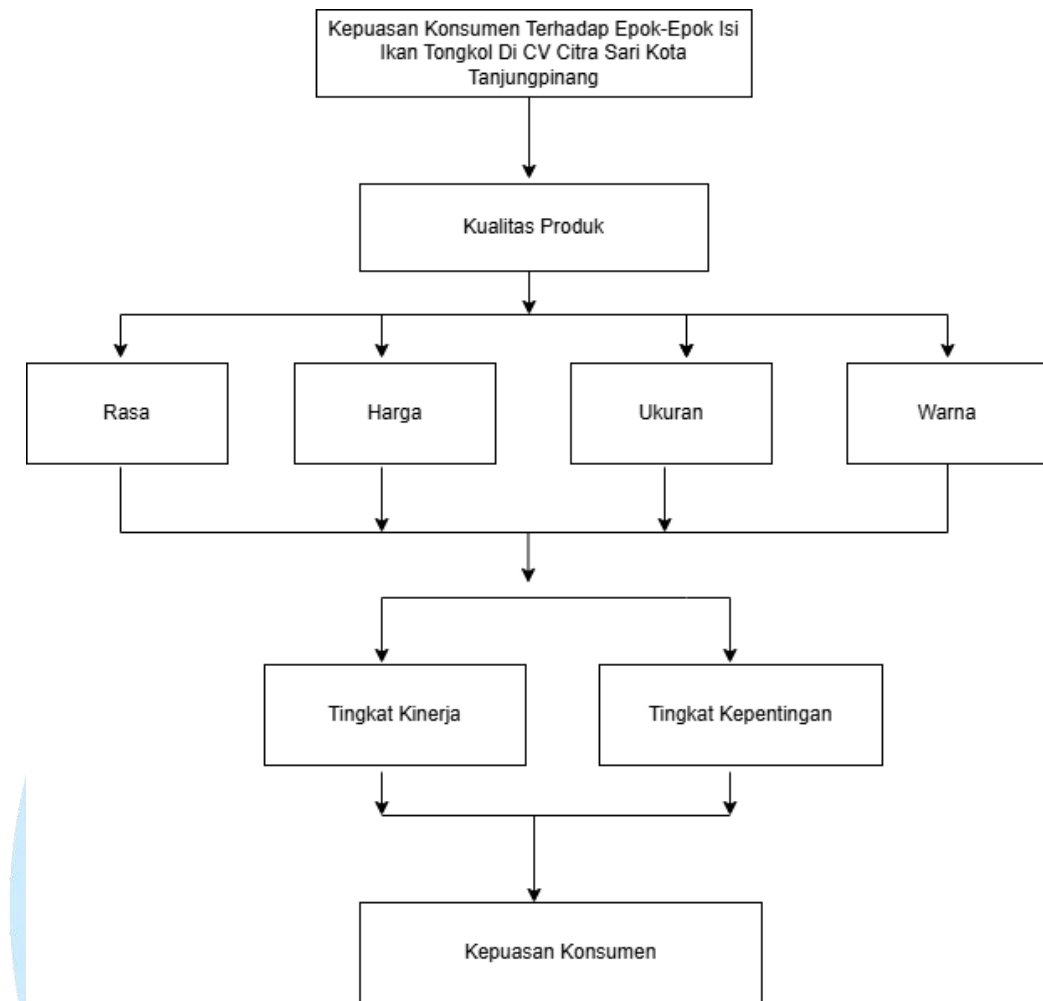
Tujuan penelitian adalah untuk :

1. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang.
2. Mengetahui faktor-faktor kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat dilakukannya penelitian sebagai berikut :

1. Sumber pengetahuan yang dapat diterapkan atau rujukan bagi peneliti tentang kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang.
2. Bahan masukan bagi CV Citra Sari mengenai kepuasan konsumen terhadap epok-epok isi ikan Tongkol.
3. Wawasan dan sumber referensi untuk peneliti dan konsumen konsumen terhadap epok-epok isi ikan Tongkol di CV Citra Sari Kota Tanjungpinang.



Gambar 1. Kerangka Pikir

