

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Bintan adalah salah satu diantara kabupaten yang berada di Provinsi Kepulauan Riau dengan luas daratan 1.739,44 km<sup>2</sup>, dan luas lautnya 102.964,08 km<sup>2</sup> (BPS, 2021). Kabupaten Bintan juga mempunyai potensi sumberdaya perikanan yang cukup besar, baik perikanan tangkap, budidaya perikanan air laut maupun air tawar (Suprayogi, *et al.*, 2019). Kekayaan laut ini melahirkan UMKM-UMKM yang mengelola hasil kekayaan laut di Kabupaten Bintan (Tambunan, 2022).

Salah satu produk olahan hasil perikanan di Kabupaten Bintan adalah kerupuk ikan. Dari berbagai jenis kerupuk ikan yang diproduksi oleh masyarakat Kabupaten Bintan, salah satu kerupuk yang paling populer adalah kerupuk atom dengan bahan ikan tenggiri dan ikan tamban. Kerupuk atom menjadi populer karena rasanya yang dikenal gurih dan enak. Kerupuk atom merupakan produk olahan yang diproduksi dengan bahan baku utamanya ikan tenggiri dan tamban serta beberapa bahan tambahan yaitu bawang putih, soda kue, tepung sagu, garam dan micin (Mita, 2021).

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari website Kementerian Kelautan dan Perikanan pada tahun 2019, Kabupaten Bintan menghasilkan tangkapan ikan tenggiri sebanyak 2.908.713 kg dengan nilai Rp. 180.340.206. Sedangkan volume tangkapan ikan tamban sebanyak 1.532.029 kg dengan nilai Rp. 18.781.080.000. Hal ini menunjukkan bahwa Kabupaten Bintan berpotensi menghasilkan produk kerupuk atom berbahan baku ikan tenggiri dan tamban yang besar mengingat jumlah volume tangkapan ikan tenggiri dan tamban yang cukup besar.

Berdasarkan data Dinas Perikanan dan Koperasi, Usaha Mikro, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Bintan, produsen kerupuk atom di Kabupaten Bintan yang masih berjalan hingga saat ini, adalah usaha kerupuk atom Emy. Usaha kerupuk atom tersebut berlokasi di Desa Malang Rapat, Kabupaten Bintan. Tahun 2018, hasil produksi kerupuk atom Emy mencapai 610 kg/bulan, dan diperkirakan menghabiskan bahan baku ikan tenggiri dan ikan tamban sebanyak 501,9 kg/bulan (Ulfia *et al.*, 2018).

Usaha kerupuk atom Emy dapat berjalan karena didukung oleh ketersediaan sumber bahan baku yang cukup melimpah, mudah memperoleh tenaga kerja serta alat-alat produksi yang digunakan sudah menggunakan teknologi mesin dengan kemampuan produksi cukup besar. Namun penjualan kerupuk atom Emy *relative* stagnan sejak beroperasi tahun 2007. Hal ini dikarenakan tenaga kerja dalam bidang pemasaran hanya satu orang dengan sistem pemasaran yang lebih mengandalkan sistem pemasaran tradisional. Kondisi ini semakin memburuk sejak adanya Pandemi Covid 19 yang mengakibatkan kerupuk atom Emy kesulitan untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar yang dimiliki.

Menurut Kotler (2016), untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar adalah dengan memuaskan harapan konsumen. Dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen, sebuah usaha diharapkan mampu mengetahui apa saja hal-hal yang perlu diperbaiki dari produk yang dipasarkan. Hal ini dilakukan agar konsumen mau melakukan pembelian ulang dan ikut mempromosikan produk secara *mouth to mouth*. Sayangnya, hingga saat ini belum ada penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen kerupuk atom Emy. Oleh karenanya penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen kerupuk atom Emy.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kepuasan konsumen kerupuk atom Emy di Kabupaten Bintan?.

### **1.3. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan konsumen kerupuk atom Emy di Kabupaten Bintan.

### **1.4. Manfaat**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### **a. Bagi Institusi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi penelitian selanjutnya dan mampu memberikan pengembangan wawasan, ilmu pengetahuan serta informasi lebih khususnya mengenai tingkat kepuasan konsumen.

b. Bagi Peneliti

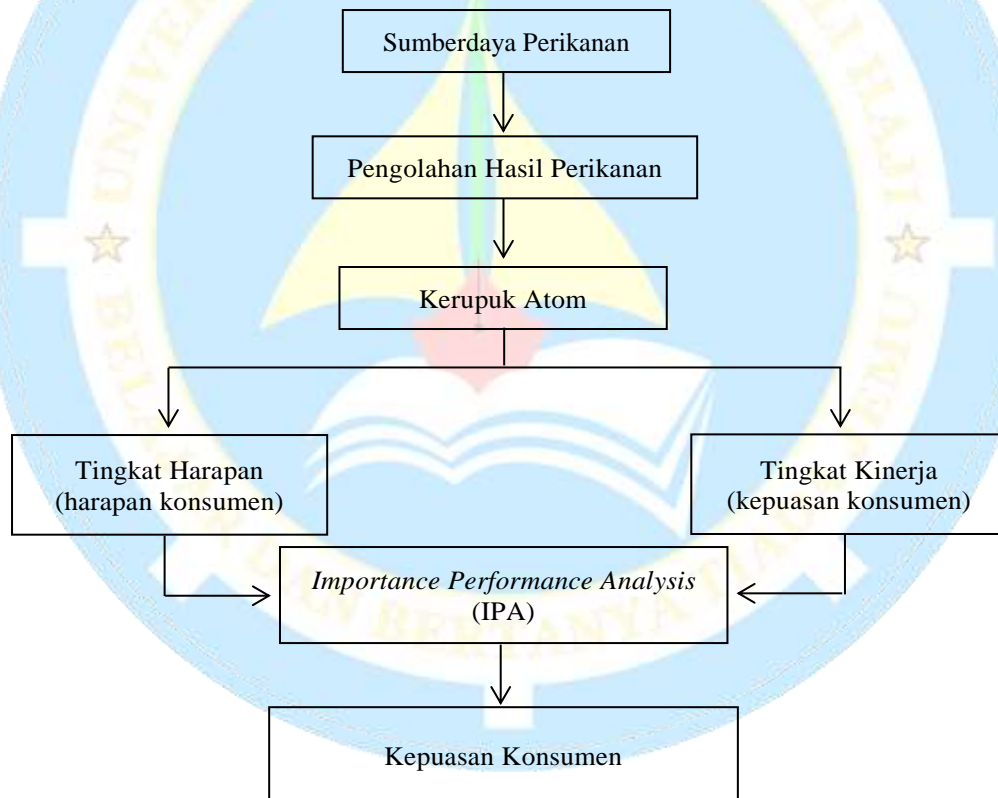
Melalui penelitian ini, diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dan pengetahuan peneliti mengenai tingkat kepuasan konsumen.

c. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan mampu menghadirkan informasi terkait dengan kepuasan konsumen kerupuk atom Emy di Desa Malang Rapat, Kabupaten Bintan guna melakukan evaluasi terhadap produk dan melakukan pengembangan produk kerupuk atom Emy.

### 1.5. Kerangka Penelitian

Adapun kerangka penelitian yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian