

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM UPAYA MEMPERTAHANKAN PRODUK OLAHAN BAKSO

**Maria Eflina Jahung¹, Verena Wati Nimat², Oktaviana Purnamasari³
Ni Putu Chrisma Dyah Wintari⁴**

^{1,2,3,4}Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya
Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia
Email: 20110101029@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen sebagai strategi dalam mempertahankan produk olahan bakso. Metode penelitian melibatkan survei kepada konsumen dengan melakukan wawancara dan memberikan beberapa pertanyaan yang mencakup aspek kepuasan terhadap kualitas produk, cita rasa, pelayanan, harga, dan atribut lainnya. Sampel penelitian terdiri dari konsumen yang secara aktif membeli produk bakso. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terhadap produk bakso dipengaruhi oleh kualitas produk yang melibatkan rasa, tekstur, dan bahan baku. Faktor pelayanan, termasuk kecepatan layanan dan keramahan staf, juga memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, harga produk dan atribut tambahan seperti inovasi produk juga sebagai peran penting dalam memengaruhi persepsi positif konsumen. Implikasi temuan ini dapat digunakan oleh produsen bakso untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan manajemen harga guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam tentang preferensi konsumen terhadap produk olahan bakso, memberikan landasan bagi perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Kata kunci: Analisis Kepuasan, Olahan Bakso, Konsumen

1. Pendahuluan

Kuliner merupakan segala sesuatu yang berkaitan dengan dapur yang memadukan setiap masakan dengan berbagai cita rasa sehingga mampu menarik perhatian seseorang untuk mencobanya.

Bakso adalah hidangan kuliner Indonesia yang terkenal. Ini umumnya terdiri dari bola daging giling yang biasanya terbuat dari daging sapi, ikan, atau ayam. Bola daging ini biasanya dicampur dengan tepung tapioka dan bumbu-bumbu seperti bawang putih, garam, dan merica. Bakso biasanya disajikan dalam kuah kaldu yang lezat dan dihidangkan dengan mie, bihun, sayuran, dan bumbu tambahan seperti kecap, sambal, dan bawang goreng.

Konsumen merupakan individu atau entitas yang mengonsumsi atau menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pribadi. Dalam konteks ekonomi, konsumen memiliki peran penting karena keputusan konsumsi mereka dapat memengaruhi permintaan pasar dan akhirnya membentuk ekonomi suatu negara. Dalam hal ini, peneliti melakukan survey dan wawancara terhadap para konsumen bakso dengan mengambil sampling yang terdiri dari 3 generasi yaitu generasi X, milenial dan Z. Tujuan dari dilakukannya wawancara tersebut yaitu untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan dari para konsumen dalam 3 generasi berbeda.

2. Metode

Metode yang dilakukan dalam mengumpulkan data dari kepuasan para konsumen terkait makanan bakso yaitu dengan cara membagi konsumen ke dalam tiga jenis yaitu konsumen dari generasi x, milenial dan generasi z. Kemudian melakukan wawancara terhadap ketiga generasi tersebut.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan wawancara yang telah dilakakukan, berikut adalah hasil yang diperoleh dari wawancara terhadap 3 generasi;

PERTANYAAN

1. Apa yang anda pikirkan ketika mendengar kata BAKSO?
2. Dari usia berapakah anda menyukai bakso?
3. Antara *bakso sapi* dan *bakso ayam* mana yang lebih tertarik bagi anda?
4. Apa yang membuat anda menyukai bakso?
5. Menurut anda, apa yang spesial dari menu bakso sehingga anda terus ketagihan untuk mencobanya?

HASIL

1. Generasi X

➤ Partisipan 1 (Ibu Juli)

Mendengar kata Bakso merupakan makanan yang sangat lezat dan banyak diminati banyak orang, saya menyukai bakso semenjak saya SMA sekitar umur 19 tahun. Antara bakso sapi dan ayam, saya paling suka sama Bakso sapi. Dan yang membuat saya menyukai bakso karena bakso sangat lezat, selain mienya yang kenyal apa lagi dicampur dengan bawang goreng sehingga membuat bakso itu terasa dagingnya, apa lagi Baksonya ditambah dengan cuka dan jeruk nipis membuat Bakso semakin lezat dan segar. Menurut saya yang paling spesial itu kuah panas yang membuat daging sapi nya sangat terasa.

➤ Partisipan 2 (Ibu Sastra)

Setelah saya mendengar kata Bakso perut saya jadi keroncongan dan lapar dan ingin sekali makan bakso. Saya menyukai bakso sejak saya usia 18 tahun, dan yang paling saya suka adalah bakso sapi. Dan yang membuat saya menyukai bakso sapi karena sangat gurih, kenyal dan enak. Menurut saya yang paling spesial dari bakso karena daging Baksonya 100% terbuat dari bakso segar dan ditambah dengan bumbunya menambah cita rasa dari bakso ini.

➤ Partisipan 3 (Bapak Lorens)

Ketika saya mendengar bakso saya perut saya jadi lapar. Saya mengenal dan menyukai bakso sejak umur 17 tahun waktu SMA dulu. Saya paling menyukai bakso sapi dari pada bakso ayam. Yang membuat saya menyukai bakso karena dagingnya dibuat dan diolah dari daging sapi yang segar, selain itu dari bumbu-bumbu Bakso yang spesial yang menambah cita rasa yang khas.

2. Generasi Milenial

➤ Participant 1 (Bapak Edhi)

Dari hasil wawancara bersama bapak Edhi, ada beberapa hal yang kami peroleh sesuai dengan pertanyaan yang kami berikan. Berikut uraian jawabannya.

"yang terlintas dalam pikiran saya ketika mendengar kata bakso adalah makanan berkuah yang cocok disantap saat musim hujan serta cita rasa pentol yang lezat. Saya mulai menyukai makanan bakso dari usia ± 16 tahun, dan untuk bakso favorit saya jika dihadapkan dengan pilihan antara bakso sapi dan bakso ayam, saya lebih suka dengan bakso sapi karena cita rasa pada pentolnya yang sangat khas dengan aroma dan rasa kuah yang begitu menyatu sehingga membuat orang menjadi tertarik untuk mencobanya. Kalau secara pribadi, saya senang dengan menu bakso karena ada beberapa alasan, **pertama** dari rasa pentol dan kuahnya sendiri yang sangat khas yang dipadukan dengan kecap, sambal, dan kerupuk sehingga membuat saya ada kerinduan untuk terus mencobanya, **kedua** makanan ini menjadi menu yang paling cocok untuk menemani saya saat musim hujan, karena ada sensasi lebih yang kita rasakan saat kita menyantapnya saat dinginnya hujan. **Ketiga** saat pilek pun bakso menjadi salah satu makanan yang saya cari disamping obat-obatan, hal itu karena kuahnya yang dicampur dengan sambal bisa meredakan pilek juga bagi saya pribadi. Sedangkan yang membuat menu ini spesial adalah cita rasa dan bentuknya yang khas, sehingga banyak diminati oleh semua kalangan mulai dari anak-anak maupun orang tua, karena memang olahan daging yang dicampur dengan beberapa penyedap sehingga nyaman untuk di konsumsi".

➤ Participant 2 (kak Genesis)

"yang saya pikirkan saat mendengar kata bakso yaitu tergiur dan ingin segera mencoba. Hal yang membuat saya menyukai bakso yaitu karena karena rasa dagingnya sangat enak dan empuk serta aroma yang begitu sedap saat dicium. Antara *bakso ayam* dan *bakso sapi* saya lebih menyukai akso sapi, karena menu bakso sapi pada umumnya daginya sangat terasa dan kenyal saat dimakan. Saya sendiri menyukai makanan bakso mulai dari usia 9 tahun. Karena aroma dan rasa yang unik dari makanan lain, hal inilah yang membuat saya dari usia 9 tahun sampai sekarang terus mencoba makanan ini karena memang tidak bisa dipungkiri jika seseorang sudah terkontaminasi dengan makanan ini. Kemudian yang membuat jenis makanan ini spesial bagi saya yaitu karena keunikan cita rasanya yang sedap dan juga terlihat sederhana secara bentuknya tapi luar biasa untuk rasanya.

3. Generasi Z

➤ Participant 1 Mba Citra sebagai salah satu sample dari generasi-Z tentang bakso:

- a) Ketika mendengar kata bakso yang terlintas dipikirannya adalah satu mangkok yang berisi mie, sayurang, bola-bola daging, serta kuah panas hasil rebusan dari daging-dagingnya. Bakso paling enak dinikmati saat hujan.
- b) Beliau menyukai bakso sekitar dari usia 3-4 tahun. Beliau lebih suka bakso sapi ketimbang bakso ayam karena menurut-Nya lebih enak saja.
- c) Beliau menyukai bakso karena rasa yang terkandung dari kuah yang begitu enak, bola-bola dagingnya enak apalagi ditambah sayuran lalu ditambah saos, kecap wuah rasanya sangat menggugah selera.
- d) Hal pertama kali yang membuatnya menyukai bakso adalah karena bola-bola daging yang dicampur dengan bumbu sehingga rasanya sangat wuenak.. Waktu beliau masih kecil, biasanya dia hanya makan bola-bola dagingnya tanpa dicampur dengan mie, sayuran

- tetapi bola-bola daging itu dengan kuahnya saja dan ditambah kecap karena beliau sangat suka kalau bakso makan dengan nasi kosong.
- e) Rasanya yang lezat dan aromanya yang khas sehingga banyak peminat sehingga saya sendiri pun juga tidak salah kalau sampai ketagihan untuk terus-terusan mengonsumsi bakso
- Participant 2 Mba Novika yang menjadi sample kedua dari generasi-Z tentang bakso:
- a) Saat pertama kali mendengar kata bakso yang terlintas dipikirkannya adalah jenis makanan dengan bentuk bulat yang memiliki kuah serta rasanya pedas dan sangat menggugah selera
 - b) Dia Menyukai bakso sejak umurnya 10 tahun
 - c) Lebih menyukai bakso sapi dibandingkan bakso jenis ayam karena aroma daging sapi lebih tajam
 - d) Karena lebih menyukai pentolnya yang kenyal
 - e) Karena merasa penasaran dengan rasa bakso khususnya pentol
 - f) Yang paling special pertama kali adalah karena saya sangat menyukai daging sapi dan karena pentolnya begitu enak

4. Kesimpulan

Dari hasil wawancara yang dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diambil yaitu ketiga generasi tersebut di atas, memiliki kesamaan persepsi dan pandangan terhadap cita rasa pada makanan bakso dan rate yang hampir mirip dari setiap generasi.

5. Daftar Rujukan

- Cindy Septi, A. P. LAPORAN SURVEY KULINER BAKSO. *LAPORAN SURVEY KULINER BAKSO*.
- Hartono, B, et all. (2011). Perilaku Konsumen dalam Pembelian Bakso di Malang. *Buletin Peternakan* 304206443.pdf (core.ac.uk)
- Isa, Muzakar dan Robingatun Istikomah. (2019). ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DI KOTA SURAKARTA. <https://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/view/9326>
- Nugroho, A. (2023). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Warung Bakso Lumayan Pak Cipto Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Putra Bangsa). <http://eprints.universitaspurabangsa.ac.id/id/eprint/841>
- Oktari, R. N. (2018). PENGARUH KUALITAS PRODUK, PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Usaha Kuliner Bakso H. Sabar Yosowilangun).
- Setiadi, Nugroho J. 2017. Perilaku Konsumen. Prenada Media: Jakarta
- Soenardi, Tuti. 2013. *TEORI DASAR KULINER*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Sofiana, et all. (2022). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, LOKASI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KEDAI BAKSO TENES TANGGUL KABUPATEN JEMBER. <https://jurnaljpe.com/index.php/jpe/article/view/48>