

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.1.1 Industri Roti

Roti (*bakery*) merupakan bagian dari industri makanan jadi yang memanfaatkan tepung terigu sebagai bahan baku utama dalam proses produksinya. Di dalam ilmu pangan, roti dikelompokkan dalam produk bakery, bersama dengan cake, donat, biskuit, roll, kraker, dan pie. Roti merupakan produk bakery yang paling pertama dikenal dan paling populer. Roti yang semula dikenal sebagai makanan penjajah di Indonesia kini semakin populer dalam pola konsumsi pangan penduduk Indonesia, terutama golongan menengah ke atas. Memang, mula-mula hanya pada kelompok masyarakat tertentu, sebatas sebagai sarapan pagi yang umumnya disajikan bersama-sama dengan telur dadar atau segelas susu. Kemudian berkembang menjadi pola makan masyarakat kota yang sibuk. Kini roti seringkali digunakan sebagai sarapan, kudapan dan makanan siap santap ketika dibutuhkan. Keberadaan roti yang mulai disukai oleh semua lapisan masyarakat menjadikan peluang usaha industri roti ini semakin menjanjikan. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari analisa permintaan dan penawaran produk tersebut. Keadaan ini menjadikan skala usaha yang bergerak di bisnis roti pun beragam, mulai dari yang kecil atau bersifat *Home Industri*, menengah dan industri besar. Banyak dijumpai perusahaan roti berskala kecil di seluruh Indonesia yang tetap bertahan dan mampu berkembang meskipun terkena dampak krisis ekonomi.

Roti yang telah digemari oleh seluruh kalangan masyarakat ini membuat peluang usaha industri roti di Indonesia semakin menjanjikan. Hal tersebut menjadikan beragamnya skala usaha bisnis roti, mulai dari skala kecil atau biasa disebut *Home Industry* sampai industri besar. Di Indonesia, terdapat banyak industri roti yang berskala kecil tetap berkembang meski adanya krisis ekonomi. Industri roti berskala kecil sekitar 60%, sedangkan industri besar 20%, dan sisanya industri menengah. Menurut statistika pendapatan di pasar Roti berjumlah US\$14,39 miliar pada tahun 2023. Pasar ini diperkirakan akan tumbuh setiap tahun sebesar 3,24% (CAGR 2023-2028). Sebagai perbandingan global, sebagian

besar pendapatan dihasilkan di Tiongkok (US\$72 miliar pada tahun 2023). Sehubungan dengan angka total populasi, pendapatan per orang dihasilkan sebesar US\$51,05 pada tahun 2023. Di pasar Roti, volume diperkirakan mencapai 10,65 miliar kg pada tahun 2028. Pasar Roti diperkirakan menunjukkan pertumbuhan volume sebesar 0,2% pada tahun 2024. Volume rata-rata per orang di pasar Roti diperkirakan mencapai 37,2kg pada tahun 2023.

1.1.2 Tren Roti Sebagai Makanan Pilihan

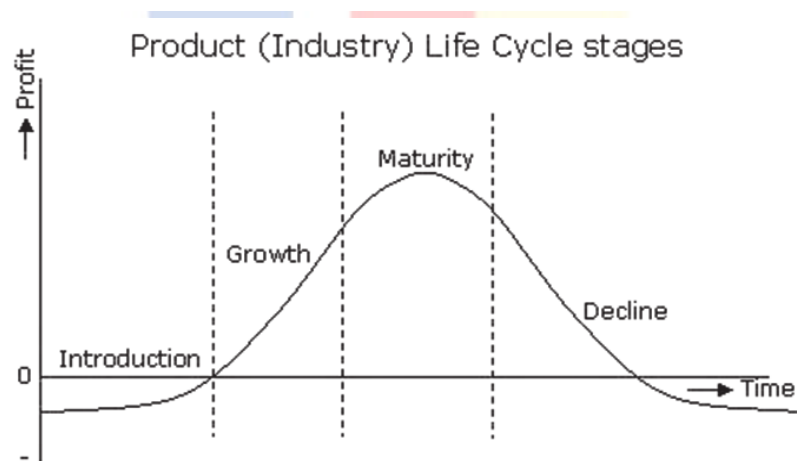
Di tahun 2023, fenomena makanan dan minuman sehat juga terus menjamur di sepanjang tahun. Mulai dari *oat milk*, roti gandum, dan makanan organik lainnya mulai banyak dilirik oleh masyarakat. Di sisi lain, es krim, boba, aneka *pastry*, dan *sandwich* yang diolah dari sumber bahan hewani, tepung, dan gula juga tidak kehilangan penggemar. Tren makanan merujuk kepada perubahan dan kecenderungan dalam pola makan serta preferensi konsumen terhadap jenis-jenis makanan tertentu. Ini adalah refleksi dari perkembangan budaya, gaya hidup, dan inovasi di dunia kuliner. Tidak jarang kita melihat adanya tren seperti munculnya diet tertentu yang sedang populer atau penggunaan bahan-bahan organik dan lokal dalam masakan. Hal ini menunjukkan bahwa selera konsumen berkembang sejalan.

Menurut konsumen, Roti adalah makanan praktis yang dapat dijadikan menu sarapan atau camilan saat minum teh atau kopi. Maka dari itu sangat penting untuk memperhatikan bagaimana tren roti ke depan. Tren ini sudah berlangsung selama beberapa tahun terakhir dan diperkirakan akan terus berlanjut di tahun 2024. Hal ini disebabkan oleh semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan lingkungan. Jenis makanan yaitu roti juga lebih terjangkau dan mudah ditemukan.

Tren tentunya memiliki sebuah fase dan siklus begitu dalam hal tren sebuah produk. Tidak semua produk dapat selamanya bertahan karena sebagian produk hanya disukai sesaat karena adanya tren dan ketika tren tersebut mulai hilang digantikan tren baru lainnya maka produk tersebut akan tidak diminati dan lama kelamaan akan hilang dari pasaran. Namun tidak semua tren akan hilang, ada juga yang berhasil melewati tahap tren dan telah menjadi sebuah kebutuhan

seperti produk roti ini yang telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat untuk dikonsumsi.

Dalam siklus hidup produk (*product life cycle*) terdapat 4 tahapan yakni fase pengenalan (*introduction*), fase pertumbuhan (*growth*), fase kedewasaan (*maturity*), dan fase penurunan (*decline*) (Kotler & Keller, 2016). Pertama-tama sebuah tren produk baru akan masuk dan dikenalkan ke masyarakat, ketika produk tersebut diterima dan disukai maka akan memasuki tahap pertumbuhan dimana semakin banyak orang yang menyukainya dan berlomba-lomba mendapatkannya hingga akhirnya produk tersebut masuk kedalam proses kedewasaan hingga titik puncaknya dan akhirnya akan mengalami penurunan, dan ketika sebuah produk tidak dapat mempertahankan posisinya dengan inovasi, dengan menjadi bagian dalam gaya hidup masyarakat, ataupun dengan menjadi sebuah kebutuhan maka akan terus turun hingga akhirnya sama sekali sudah tidak diterima di masyarakat. Dalam hal ini produk roti telah berada di dalam tahapan kedewasaan (*maturity*) yang juga didukung dengan banyaknya inovasi dan teknologi baru dalam produk-produk roti dan tidak dapat dipungkiri telah menjadi kebutuhan di tengah masyarakat sehingga dapat terus bertahan bahkan berkembang.



Gambar 1. 1 Siklus Hidup Produk (Product Life Cycle)

(Sumber: Sceulovs, Satrevics, Gaile-Sarkane, 2015)

1.1.3 Korean Bakery and Eatery

Korean Bakery merupakan sebuah usaha makanan olahan yang berkembang, membuat roti tanpa bahan pengawet dengan bahan dasar tepung, telur, air, susu sapi segar, serta bahan premium lainnya, untuk menjadi sebuah

wadah bagi para pencinta roti sehat tanpa bahan pengawet serta menjadi ladang bisnis baru untuk peternak sapi perah lokal yang berada di wilayah Purwokerto yang masih bingung untuk memasarkan produk susunya terkendala oleh kurangnya pengetahuan mengenai permintaan pasar. Selain itu Korean Bakery juga menyediakan berbagai jenis makanan dan minuman lain yang diolah oleh tenaga profesional.

Korean Bakery bergerak dalam bidang makanan sehat, khususnya pada produk roti sehat dengan bahan premium, yang di sajikan fresh, siap santap hadir untuk para penikmat roti sehat tanpa bahan pengawet. Korean Bakery juga membuat berbagai macam produk olahan roti yang berupa roti diet dan makanan diet. Solusi dari permasalahan tersebut adalah produk roti, kue kering, makan dan minuman yang digemari tidak hanya oleh kalangan generasi muda namun juga para orang tua. Produk Korean Bakery dibuat dengan proses pengembangan produk yang tidak menggunakan bahan pengawet, menggunakan bahan berkualitas terbaik dan alami seperti susu sapi murni Baturaden. Kandungan gizi terbaik terdapat pada produk Korean Bakery yang disajikan dalam berbagai bentuk yang berkarakter dan variasi rasa, serta harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat kota Purwokerto serta bermanfaat bagi pelanggan yang sedang menjalankan program diet.

1.2 Identifikasi Masalah

Sebagai toko roti yang sedang berkembang, diperlukan kajian dan evaluasi tentang kualitas pelayanan sehingga dapat menjadi lebih baik dan mempercepat pertumbuhan toko roti tersebut. Kualitas pelayanan menurut Arianto (2018) dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Dalam melakukan kualitas pelayanan, diperlukan adanya masukan dan saran akan pelayanan yang telah dilakukan sehingga mendapatkan pandangan akan aspek mana yang dibutuhkan perbaikan. Selain itu, dibutuhkan juga penelitian mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat agar dapat menunjang proses pengembangan pelayanan yang maksimal, dengan kata lain evaluasi kualitas pelayanan saat ini

akan menjadi kajian untuk pengembangan pelayanan dari toko roti Korean Bakery and Eatery agar tidak tertinggal dari kompetitor bahkan dapat mengungguli persaingan di pasar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, industri makanan khususnya roti sangat berkembang dengan berbagai potensi yang ada saat ini. Namun, disaat yang sama menjadi sebuah incaran berbagai pebisnis untuk masuk ke dalam industri makanan olahan khususnya roti. Sehingga diperlukan sebuah analisis akan kualitas pelayanan saat ini dan potensi pelayanan untuk dikembangkan agar dapat bersaing di pasar. Maka dari itu, dapat disampaikan sebagai berikut rumusan masalah yang ditemukan:

1. Bagaimana kualitas pelayanan toko roti Korean Bakery and Eatery saat ini?
2. Bagaimana rancangan perbaikan pelayanan toko roti Korean Bakery berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan menggunakan 5 dimensi kualitas?

Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah dari penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kekurangan dan kelebihan kualitas pelayanan di toko roti Korean Bakery and Eatery saat ini.
2. Menjelaskan rancangan perbaikan kualitas pelayanan di toko roti Korean Bakery and Eatery berdasarkan hasil evaluasi pelayanan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan kajian dan pembelajaran yang dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan kualitas bagi para pembaca.

2. Manfaat Praktis

1. Toko roti Korean Bakery and Eatery

Bagi pemilik toko roti diharapkan dapat menjadi sumber informasi

untuk melakukan evaluasi pelayanan yang ada saat ini serta masukan untuk pengembangan pelayanan selanjutnya.

2. Akademis

Bagi kalangan akademis, diharapkan dapat menjadi bahan kajian dan referensi untuk melakukan penelitian di masa yang akan datang khususnya bagi penelitian dalam cakupan kualitas pelayanan.

3. UMKM

Bagi UMKM, diharapkan strategi yang diterapkan oleh toko roti Korean Bakery and Eatery dapat menjadi inspirasi dan pandangan baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangannya

