

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi adalah kegiatan atau usaha manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Apabila kita mengamati kehidupan masyarakat serta hal-hal yang terjadi di sekitar kita, maka dapat ditemukan bahwa aktivitas manusia selalu berhubungan erat dengan kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi adalah hal-hal yang meliputi kegiatan konsumsi, kegiatan produksi, dan kegiatan distribusi. Orang-orang yang melakukan kegiatan ekonomi tersebut disebut pelaku ekonomi. Kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh setiap pelaku ekonomi itu berbeda-beda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelaku ekonomi salah satunya yaitu membuka usaha kuliner.

Usaha kuliner merupakan usaha salah satu usaha yang memiliki perkembangan bagus diantara jenis-jenis usaha lainnya. Karena usaha kuliner adalah daya upaya manusia yang berhubungan dengan penyediaan kesukaan orang dalam bidang makanan. Potensi keuntungan yang tinggi menjadikan banyak masyarakat terjun untuk menjadikan bisnis kuliner menjadi pilihan bisnis bagi mereka. Ada yang membuka bisnis kuliner dengan skala besar, maupun berskala kecil. Hal tersebut bergantung kepada target pasar yang dituju dan sumber daya yang dimiliki. Bentuk-bentuk usaha kuliner banyak sekali maamnya, antara lain: usaha rumah,

usaha luar rumah, usaha di dalam kota, usaha di luar kota, usaha makanan atau minuman di tempat rekreasi tertentu dan usaha kuliner tertentu (Veni Indarwati, 2008:8).¹ Usaha atau bisnis kuliner merupakan usaha yang mempunyai usaha yang panjang karena manusia pasti membutuhkan makan dan minum untuk melangsungkan hidupnya, sehingga dengan strategi yang tepat maka usaha kuliner akan selalu mempunyai banyak pelanggan. Banyak orang berpikir bahwa melakukan usaha kuliner itu mudah, asal bisa memasak dan menyajikan makanan dengan baik maka sudah bisa membuka bisnis kuliner, padahal tidak semudah itu. Saat ini persaingan usaha kuliner semakin ketat sehingga diperlukan juga berbagai pengetahuan, sikap dan ketrampilan agar usaha kuliner tersebut mampu bertahan dan berkembang dengan pesat dan baik.

Tidak hanya tahu keterampilan dan pengetahuan masak saja. Seorang pelaku usaha juga harus mengetahui bagaimana cara mengelola usahanya dengan baik agar bisa berkembang. Kemajuan era dunia bisnis sangat besar jika seorang pelaku usaha tanpa ada ilmu pengetahuan yang luas mengenai sifat dan karakter dari setiap bisnis yang dijalankan maka bisnis yang sudah dirancang sesuai rencana tidak bisa beroperasi. Tata kelola usaha yang harus dibina agar tujuannya dalam melaksanakan suatu usaha bisa sesuai dengan harapan. Strategi pengelolaan usaha dibutuhkan dalam rangka tercapainya sebuah tujuan usaha yang berjalan dengan baik sehingga dalam usaha butuh proses untuk mengembangkan jenis produk

¹ Rizky Cahyaningrum, *Usaha Membangun Brand Kuliner di Yogyakarta Melalui Facebook dan Twitter*, (Yogyakarta: Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), hal. 1

usaha yang dikembangkan. Sebuah langkah untuk mengembangkan dan mengelola suatu usaha dan hal utama yang harus dilakukan sebelum merancang strategi pengelolaan yang baik pasti akan menghadapi risiko-risiko dan hambatan yang akan menghambat jalannya usaha dalam strategi pengelolaan. Hambatan-hambatan yang biasa dihadapi pemilik usaha seperti penerapan strategi yang salah, penjualan yang terus menurun, tenaga kerja yang ahli atau ketrampilan pekerja, kinerja produksi dan penjualan, kinerja keuangan yang buruk dan sebagainya. Tetapi hambatan-hambatan itu semua dapat diatasi dengan membuat suatu strategi pengelolaan usaha yang baik kemudian mengimplementasikannya. Dengan demikian, kemajuan suatu usaha akan sangat berpengaruh terhadap risiko dan hambatan yang akan di hadapi ketika berjalannya suatu usaha.

Menurut Marrus dalam Umar (2001) strategi sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang suatu organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Sedangkan menurut Prahalad dalam Umar (2001) arti strategi secara khusus yaitu sebagai tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan.²

² Sunarsi, Nanang Rudi Hartono, *Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Blitar*, (Jurnal Translitera, Vol.9, No. 1, 2020), hal. 23

Untuk dapat meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen maka dibutuhkan penyusunan strategi pengelolaan yang potensial dan pengelolaan juga telah mengupayakan dengan berbagai langkah kebijaksanaan yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan kualitas produk dan bagaimana cara mengelola usaha yang baik dan dapat berjalan sesuai tujuan. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja to *manage* yang berarti menangani atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai secara efektif dan efisien. Upaya melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan staff dan pengendalian merupakan langkah-langkah yang secara langsung dan tidak langsung berhubungan dengan manusia. Perencanaan merupakan langkah yang dirumuskan oleh manusia. Pengorganisasian itu sendiri adalah untuk mengatur manusia. Penggerakan staff adalah langkah untuk menjadikan mereka mau melaksanakan apa saja yang telah digariskan dan pengendalian dilakukan dengan tujuan agar pelaksanaan manajemen selalu dapat mengetahui bagaimana hasil karyanya serta dapat meningkatkannya. Dengan demikian jelas bahwa berhasil atau tidaknya suatu organisasi termasuk juga di dalamnya

perusahaan sangat ditentukan oleh bagaimana perilaku manusia yang menjadi salah satu sub sistem di dalamnya.

Pengelolaan usaha yang baik nantinya akan membuat kinerja dalam perusahaan itu sendiri dapat berjalan dengan lancar dan sesuai apa yang dirumuskan sebelumnya. Tidak hanya itu saja pengelolaan usaha dapat membuat kualitas produk yang dihasilkan meningkat, proses penjualan yang sesuai apa yang sudah dirumuskan sebelumnya sehingga terjadilah peningkatan pendapatan dan kepuasan konsumen menggunakan produk maupun jasa.

Dalam dunia bisnis, pendapatan merupakan total penerimaan yang dimiliki suatu unit usaha yang diperoleh dari hasil penjualan output. Pertumbuhan pendapatan secara konsisten, seta pertumbuhan keuntungan dianggap penting bagi suatu perusahaan. Tanpa ada pendapatan mustahil terdapat penghasilan. Dalam konsep pendapatan, pendapatan merupakan unsur paling penting dalam sebuah perusahaan maupun dalam suatu lembaga keuangan karena pendapatan akan menentukan maju mundurnya suatu perusahaan. Oleh karean itu, perusahaan harus semaksimal mungkin untuk memperoleh pendapatan yang diharapkan dengan menggunakan segala sumber yang ada dalam perusahaan maupun lembaga keungan seefisien mungkin.

Menurut Abdurachman menyatakan bahwa pendapatan itu adalah uang, barang-barang, atau jasa yang diterima selama jangka waktu tertentu, biasanya merupakan hasil dari pemakaian capital, pemberian jenis

perseorangan atau keduanya. Yang termasuk pendapatan adalah upah gaji, sewa tanah, deviden, pembayaran, bunga dan gaji tahunan.³

Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan atas kualitas jasa. Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah apabila penjual memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen, maka konsumen akan memiliki pengharapan yang terlalu tinggi. Sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi Informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapannya rendah) pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak akan terjadi. Maka itu juga akan berdampak pada penjualan apabila kepuasan konsumen terhadap makanan yang ditawarkan apakah sesuai ekspektasi atau tidak. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.⁴

³ Taufiqur Rachman, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Usaha untuk Meningkatkan Pendapatan*, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol.2 No. 1, 2013)

⁴ Tommy Setiawa Ruslim, Muktin Rahardjo, *Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abura Steak dan Greenville*, (Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Vol.2 No.1, 2016), hal. 54

Pengelolaan usaha juga dilakukan warung Mbok Djah. Warung Mbok Djah ini bergerak dibidang usaha kuliner. Warung ini berlokasi di Jl. Hasanudin No.21 Kedung Indah kecamatan Kedungwaru kabupaten Tulungagung. Yang didirikan oleh almarhum suami bu Yanti berdiri Oktober tahun 2011. Seiring berjalannya waktu Warung Mbok Djah ini berkembang dan sekarang tidak hanya warung saja Bu Yanti juga membuka catering makanan ke rumah-rumah yang biasa delivery order setiap hari. Seiring berjalannya waktu tidak hanya melayani kantor-kantor dan rumah saja, warung Mbok Djah juga melayani pesanan catering nasi kotak, prasmanan untuk acara-acara seperti pernikahan, ulang tahun dan lain sebagainya. Untuk menghadapi pesaing karena banyaknya usaha kuliner di Tulungagung Model pengelolaan usaha yang dilakukan oleh Warung Mbok Djah adalah dengan tetap menjaga kualitas makanan. Dalam hal aktivitas produksi dan kerja seiring berjalannya waktu sistem sudah terbentuk, karyawan sudah tahu apa tugas masing-masing. Menjalin hubungan baik dengan konsumen serta tetap berusaha semaksimal mungkin memenuhi kemauan dari konsumen. Dalam memenuhi kepuasan konsumen maka pemilik Warung Mbok Djah Tulungagung selalu memberikan pelayanan berupa memastikan pemesanan makanan yang di pesan secara detail dan menyediakan katalog menu terlebih dahulu agar konsumen dapat mengetahui lebih jelas detail dari makanan dan jajanan yang dibutuhkan. Semua makanan yang di jual di warung Mbok Djah halal dan terjamin kebersihannya, dan bahan baku yang digunakan masih segar.

Bu Yanti membeli bahan baku langsung dari supplier. Harga yang ditawarkan warung Mbok Djah juga terjangkau oleh konsumen, dan hal ini dapat menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian di Warung Mbok Djah. Dalam hal menerapkan cara dalam mengelola usaha ini Warung Mbok Djah akan menciptakan peningkatan pendapatan dan kepuasan konsumen terhadap produk yang diberikan oleh Warung Mbok Djah.

Pengelolaan usaha yang baik yang dapat menghasilkan produk yang sesuai kualitas, penjualan yang sudah di rancang sedemikian rupa oleh pemilik akan terjadinya peningkatan pendapatan yang di alami oleh Warung Mbok Djah dan terciptanya kepuasan konsumen yang dapat memberikan manfaat kepada Warung Mbok Djah, diantaranya yaitu hubungan antara usaha dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (*re-order*), terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi usah tersebut. Ketika usaha diuntungkan atas kepuasan yang tercipta dari konsumen maka pemasaran dan penjualan akan terjadi secara alami sehingga permintaan akan produk yang dihasilkan perusahaan akan tercipta. Dan pendapatan dari penjualan semua makanan dan jajanan yang ada di Warung Mbok Djah akan semakin meningkat.

Dengan demikian, dari uraian di atas peneliti memfokuskan pada bagaimana Strategi pengelolaan usaha yang di terapkan oleh warung Mbok

Djah Tulungagung. Oleh karena itu penulis, penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Pengelolaan Usaha Kuliner Dalam Upaya untuk Meningkatkan Pendapatan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Warung Mbok Djah Tulungagung)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka peneliti membuat rumusan masalah :

1. Bagaimana strategi pengelolaan usaha kuliner pada warung Mbok Djah dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pengelolaan usaha kuliner warung Mbok Djah dalam upaya meingkatkan pendapatan dan kepuasan kosnumen?
3. Bagaimana solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pengelolaan usaha kuliner warung mbok djah dalam uapaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi pengelolaan usaha kuliner Warung Mbok Djah dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pengelolaan usaha kuliner warung Mbok Djah dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen.
3. Untuk mengetahui solusi terhadap kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi pengelolaan usaha kuliner warung mbok Djah dalam upaya peningkatan pendapatan dan kepuasan konsumen.

D. Identifikasi Penelitian dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut maka masalah yang muncul dalam penelitian ini :

- a. strategi pengelolaan usaha kuliner pada warung Mbok Djah dalam upaya untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen.
- b. Kendala yang di alami dalam pelaksanaan pengelolaan usaha.
- c. Faktor pendukung usaha kuliner warung Mbok Djah dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen.

2. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Pembahasan

pada penelitian ini difokuskan mengenai bagaimana strategi pengelolaan usaha kuliner yang dilakukan oleh warung Mbok Djah dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini Manfaat untuk peneliti, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan serta pengetahuan bagaimana pengelolaan usaha kuliner yang di lakukan warung Mbok Djah dalam meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai perbandingan, refrensi dan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu tentang cara mengelola usaha kuliner untuk meningkatkan penjualan dan kepuasan konsumen. penelitian bisa menambah sebagai refrensi untuk perpustakaan.

b. Bagi Pembaca

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca yang akan

melakukan penelitian yang baik yang berhubungan dengan topik penelitian ini maupun tidak dan juga sebagai upaya pengembangan dan pengaplikasian pemikiran dari adanya teori-teori yang di peroleh dari pembaca.

c. Bagi Warung Mbok Djah

Peneliti berharap dengan adanya laporan ini, dapat dijadikan bahan evaluasi dan memberikan solusi terkait dengan pentingnya mengelola suatu usaha kuliner agar usaha terus berjalan dan bisa meningkatkan kepuasan konsumen otomatis juga meningkatnya pendapatan.

F. Penegasan Istilah

1. Konseptual

a. Strategi

Strategi menurut David sebagai alat untuk mencapai tujuan jangka panjang, strategi merupakan tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar. Strategi juga mempengaruhi kemakmuran perusahaan dalam jangka panjang. Strategi memilih konsekuensi yang multifungsi dan multi dimensi serta perlu mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal yang dihadapi perusahaan. proses penentuan rencana para

pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu cara yang dilakukan untuk menetapkan bagaimana perusahaan mencapai misi dan tujuannya dengan keunggulan kompetitif dalam jangka waktu panjang.⁵

b. Pengelolaan Usaha

Pengelolaan Usaha adalah mengurus, mengatur kegiatan usaha yang dijalankan orang orang atau badan-badan secara beratur dengan bantuan segala aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Pengelolaan usaha dapat juga didefinisikan sebagai kegiatan usaha yang dilakukan perusahaan/Individu dalam bisnisnya dalam pendirian usaha, penyusunan anggaran keuangan, serta menjalankan perusahaan yang berkaitan aspek produksi, pemasaran, sumber daya manusia, serta pengelolaan keuangan. Pengelolaan usaha dapat juga didefinisikan cara untuk menangani pelaksanaan suatu usaha (perusahaan/ individu yang terprogram dengan baik meliputi

⁵ Devi Harfita, Tri Widyastuti, Irvandi Gustari, *Analisis Strategi Bisnis pada PT Gancia Citra Rasa*, (Jurnal EKSEKUTIF Vol. 14 No.2, 2017), hal. 372-373

Perencanaan Pengorganisasian Pelaksanaan, dan Pengendalian.⁶

c. Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.⁷

d. Pendapatan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pendapatan adalah hasil kerja (usaha dan sebagainya).⁸ Menurut Sukirno pendapatan merupakan kerja (hasil usaha), dengan kata lain pendapatan adalah hasil berupa uang atau materi lainnya, yang dipakai beberapa penggunaan kekayaan atau jasa-jasa manusia. Pada dasarnya pendapatan digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan memberikan kepuasan kepada pedagang agar dapat melanjutkan

⁶ <https://id.scribd.com>, *Bab 1 Pengelolaan Usaha*, diakses pada hari Senin tgl 24 Januari 2022 jam 6.16 Wib

⁷ Dhita Tresiya, Djunaidi, Heri Subagyo, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jas ojek Online Go-jek di Kota Kediri*, (JIMEK, Vol. 1 No.2 2018), hal. 215

⁸ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1998), hal. 185

keinginan serta kewajibannya. Pendapatan disebut juga dengan income yaitu imbalan yang diterima oleh seluruh rumah tangga pada lapisan masyarakat dalam suatu negara dari penyerahan faktor-faktor produksi atau setelah melakukan kegiatan perekonomian.⁹

2. Operasional

Secara operasional dapat dijelaskan bahwa penelitian ini akan meneliti terkait dengan strategi pengelolaan usaha kuliner warung mok djah dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen. Disini penulis juga akan menjelaskan apa saja kendala atau hambatan yang dialami pemilik dalam melaksanakan pengelolaan usaha dan faktor pendukung apa saja dalam upaya meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum dan gambaran isi penelitian yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

⁹Adi Sutrisno dkk, *Pengantar Sosial Ekonomi dan Budaya Kawasan Perbatasan*, (Malang: Iteligensia Media, 2020), hal.142

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan penjelasan-penjelasan kepustakaan yang berfungsi sebagai acuan teoritis dalam melakukan penelitian. Penjelasan-penjelasan terdiri dari landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka teori.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai metodologi penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, kehadiran penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai pemaparan data, temuan penelitian dan analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai kalsifikasi antara teori dan hasil temuan penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini terdiri atas kesimpulan dan saran sebagai bahan pertimbangan.