

# I. PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

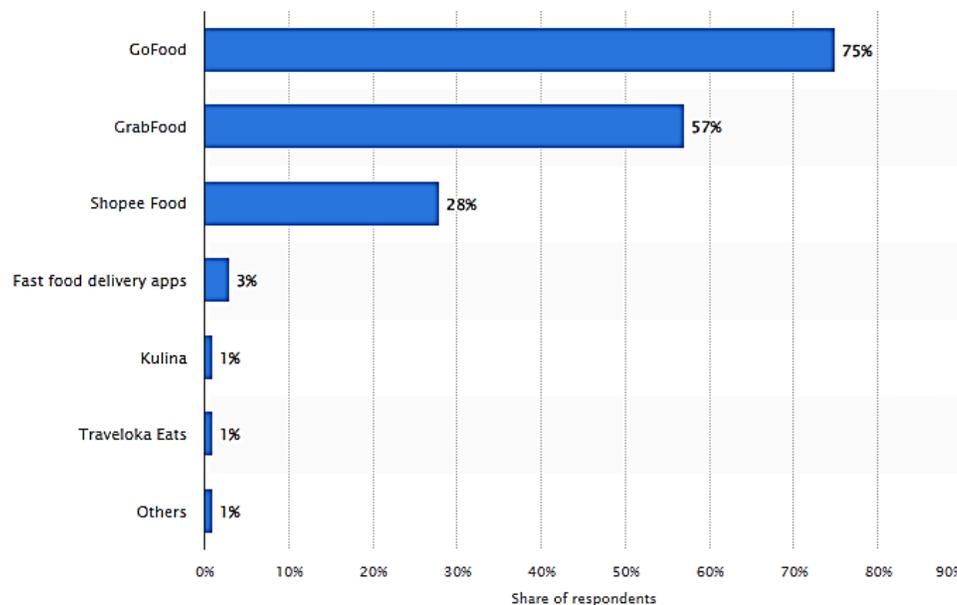
Salad merupakan sejenis makanan yang terdiri dari campuran sayuran-sayuran atau buah-buahan. Salad dikategorikan sebagai makanan sehat karena dari komposisinya yang terdiri dari sayur-sayuran atau buah-buahan yang kita ketahui banyak mengandung serat, nutrisi dan vitamin yang sangat bagus untuk menjaga kesehatan tubuh. Salad buah adalah jenis hidangan dimana bahan utamanya adalah campuran berbagai jenis buah yang dipotong-potong kemudian dicampur menjadi satu dan diberi dressing dengan mayones. Salad buah menjadi sangat diminati dan disukai banyak orang dibandingkan dengan salad sayur dikarenakan komposisi salad buah yang memiliki cita rasa yang lebih segar dibandingkan dengan salad sayur (Nazaruddin dkk., 2021).

Salad buah merupakan salah satu cemilan lezat nan sehat yang banyak disukai, pasalnya makanan ini terbuat dari buah-buahan yang segar dan diberikan fla yang terbuat dari campuran *mayonaise*, susu dan *yoghurt* dan tidak lupa diberikan taburan keju parut di atasnya cemilan ini direkomendasikan buat yang lagi ingin diet, tapi semua orang bisa menikmati cemilan ini karena soal rasa dijamin nikmat dan menyehatkan. Konsumsi buah-buahan setiap hari maka dapat mengurangi resiko penyakit kronis seperti jantung *coroner*, beberapa jenis kanker, diabetes dan *stroke* (Bhegawati dkk., 2023).

Pemasaran merupakan sebuah sistem keseluruhan dari beberapa kegiatan usaha yang mempunyai tujuan untuk menentukan harga, merencanakan, mendistribusikan barang atau jasa dan mempromosikan barang atau jasa yang bisa memuaskan kebutuhan konsumen ataupun calon konsumen. Pemasaran merupakan suatu proses dari penyusunan komunikasi yang efektif dan mempunyai tujuan untuk memberikan informasi seputar barang atau jasa yang dijual oleh pelaku

usaha. Pemasaran berkaitan dengan bagaimana pelaku usaha bisa memuaskan kebutuhan dan keinginan masyarakat (Saputra & Ardani, 2020).

*E-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang dilakukan dengan memanfaatkan media internet. Perkembangan sistem *e-commerce* ini sudah semakin meningkat, dapat dilihat dari banyaknya pengguna *e-commerce* dari tahun ke tahun. *Mobile commerce* merupakan proses transaksi atau kegiatan bisnis yang terjadi melalui perangkat *mobile*. *E-commerce* menjadi salah satu alternatif bagi masyarakat untuk berbelanja dan menghindari kerumunan. *E-commerce* adalah sistem yang sangat mudah diakses untuk melakukan semua aktivitas penjualan, pembelian secara *online* melalui internet. *E-commerce* juga telah mengubah pola berbelanja masyarakat dengan cara berbelanja secara *online* dengan menggunakan *website* atau aplikasi untuk memenuhi kebutuhannya. Masyarakat sekarang ini sudah terbiasa belanja *online* melalui *website* atau aplikasi, dengan adanya *e-commerce* penggunaannya dapat dengan mudah berbelanja tanpa harus keluar rumah dan lebih menghemat waktu (Hubeis, 2021).



Gambar 1. *E-Commerce* yang Paling Banyak Digunakan untuk Pesan Antar Makanan Di Indonesia Tahun 2023.

Sumber: Statista.com (2023)

Layanan *food delivery* menjadi salah satu solusi yang strategis pada masa sekarang ini dan menjanjikan keuntungan bagi pelaku bisnis kuliner, membantu untuk memberikan akses yang seluas-luasnya kepada pelaku usaha yang ingin berinovasi kuliner tanpa modal yang besar. Pelaku usaha yang khusus mengadopsi layanan *online food delivery*, tidak harus mempunyai karyawan khusus untuk mengantar pesanan konsumen. tidak hanya menguntungkan dari pelaku bisnis, para konsumen yang menggunakan layanan *food delivery* baik *Go Food*, *Grab Food*, dan *Shopee Food* semakin banyak melakukan pembelian makanan secara *online* (Az-zahra dkk., 2021).

Kepuasan konsumen secara keseluruhan menunjukkan sikap terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional untuk perbedaan antara apa yang pelanggan harapkan dan apa yang mereka terima. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Kepuasan konsumen merupakan hal yang penting dalam dunia bisnis, salah satu bisnis yang dibahas dalam penelitian ini adalah adalah bisnis kuliner. Bisnis kuliner merupakan bisnis yang berkembang pesat, karena pada dasarnya makanan merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus dipenuhi, sehingga apabila makan dan minum masih menjadi prioritas utama kebutuhan maka bisnis kuliner akan terus berkembang (Kamaludin, 2019).

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor usaha yang memiliki peran penting dalam meningkatkan perekonomian di Indonesia. Salah satu UMKM yang memiliki potensi untuk berdaya saing dan berkembang adalah UMKM pangan. Untuk menciptakan UMKM pangan yang mampu bersaing dan berkembang, maka usaha itu harus

mampu menjaga mutu dari berbagai aspek melalui berbagai strategi, agar usaha tersebut tumbuh berkelanjutan (Fidela dkk., 2020).

Tren gaya hidup sehat dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya konsumsi buah membuat bisnis salad buah menjadi peluang usaha yang sangat menjanjikan saat ini. Permintaan terhadap salad buah terus meningkat, membuka peluang bagi para pengusaha kecil untuk merintis usaha ini. One Salad adalah usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berdiri pada tahun 2015. One Salad sudah menjadi *dessert* yang tidak asing bagi warga Kota Makassar karena sudah memiliki beberapa cabang. Medina Salad Buah adalah usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang berdiri pada tahun 2018. Buah yang digunakan hanya akan dipotong pada saat ada pemesanan, hal itulah yang menjadi daya tarik banyak pelanggan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Salad Buah Melalui *E-commerce* di Makassar (Studi Kasus: UMKM One Salad dan Medina Salad Buah pada *Go Food*, *Grab Food* dan *Shopee Food*)”.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apa saja jenis buah, ukuran, harga dan volume penjualan salad buah di One Salad dan Medina Salad Buah?
2. Apa saja fitur-fitur *food delivery* pada *e-commerce go-food*, *grab food* dan *shopee food*?
3. Apa saja indikator kepentingan untuk mencapai kepuasan konsumen pada One Salad dan Medina Salad Buah melalui jasa layanan *Go-Food*, *Grab Food* dan *Shopee Food*?

4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen dalam pembelian salad buah pada One Salad dan Medina Salad Buah melalui jasa layanan *go-food*, *grab food* dan *shopee food*?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan jenis buah, ukuran, harga dan volume penjualan salad buah di One Salad dan Medina Salad Buah.
2. Mendeskripsikan fitur- fitur *food delivery* pada *e-commerce Go-Food*, *Grab Food* dan *Shopee Food*.
3. Menganalisis indikator kepentingan untuk mencapai kepuasan konsumen pada One Salad dan Medina Salad Buah melalui jasa layanan *Go-Food*, *Grab Food* dan *Shopee Food*.
4. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap pembelian salad buah di One Salad dan Medina Salad Buah melalui jasa layanan *Go-Food*, *Grab Food* dan *Shopee Food*.

### 1.4. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi yang membaca. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

- a. Bagi akademisi, penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama.
- b. Bagi UMKM One Salad dan Medina Salad Buah dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk melihat kepuasan konsumen terhadap pembelian salad buah melalui tiga *e-commerce* yang berbeda.

c. Bagi Pemerintah dapat menjadi acuan dalam memahami kebutuhan dan perilaku konsumen terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, serta mendukung pertumbuhan UMKM sebagai upaya meningkatkan ekonomi lokal di Kota Makassar.