

Analisis Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan Pada UMKM Bubur Ayam Apolo

Herli Rizky Suherman

Universitas Teknologi Digital

Email: herli10121623@digitechuniversity.ac.id

Ageng Saefudin Kanda

Universitas Teknologi Digital

Email: agengsaepudin@digitechuniversity.ac.id

JL. Cibogo No. Indah 3, Mekarjaya, kota bandung, Jawa Barat

Korespondensi penulis: herli10121623@digitechuniversity.ac.id

Abstract: *This study explores key aspects of the Apolo Chicken Porridge business through vendor interviews. The results show that focusing on ingredient quality, recipe innovation and taste consistency are the most important foundations in creating unique and attractive products. Effective service, responsiveness to customer input and strategic selling points also increase customer satisfaction. In conclusion, it is necessary to maintain product quality, improve service, respond to customers quickly and pay attention to the cleanliness and metode of the service area. At the same time, implementing loyalty programs and store evaluations can be additional strategies to strengthen the company's position in the culinary market.*

Keywords: *taste, quality of service, UMKM*

Abstrak: Studi ini mengeksplorasi aspek-aspek kunci dari bisnis Bubur Ayam Apolo melalui wawancara vendor. Hasilnya menunjukkan bahwa fokus pada kualitas bahan, inovasi resep dan konsistensi rasa merupakan landasan terpenting dalam menciptakan produk yang unik dan menarik. Pelayanan yang efektif, respon terhadap masukan pelanggan dan nilai jual yang strategis juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesimpulannya perlunya menjaga kualitas produk, meningkatkan pelayanan, merespon pelanggan dengan cepat dan memperhatikan kebersihan dan ketertiban area pelayanan. Pada saat yang sama, penerapan program loyalitas dan evaluasi gerai dapat menjadi strategi tambahan untuk memperkuat posisi perusahaan ini di pasar kuliner.

Kata kunci: cita rasa, kualitas pelayanan, UMKM

LATAR BELAKANG

Seiring berjalannya globalisasi, dapat dikatakan bahwa pengembangan dunia usaha semakin diperlukan karena banyaknya bermunculan perusahaan-perusahaan yang memiliki karakteristik serupa maupun berbeda, hal ini menjadi penyebab utama ketatnya persaingan bisnis. Persaingan dunia usaha dan bisnis tidak hanya menimpa korporasi dan korporasi besar. Usaha kecil pun masih menghadapi persaingan bisnis, terutama dalam hal operasional catering dan tempat berkumpul yang banyak digemari generasi milenial. Meningkatnya persaingan bisnis, terutama persaingan antar perusahaan yang sama, membuat para wirausaha harus mengambil sikap pengambilan keputusan yang kritis. Ketika pemilik bisnis mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen, mereka dapat menggunakannya sebagai masukan dan ide yang nantinya dapat dimasukkan ke dalam strategi. Kalau bicara tentang kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan adalah kebutuhan yang ingin dirasakan oleh pelanggan, dan berdasarkan pengalaman itu, mereka nantinya akan memikirkan apakah layak untuk

Received Desember 06, 2023; Accepted Januari 07, 2024; Published Maret 31, 2024

* Herli Rizky Suherman, herli10121623@digitechuniversity.ac.id

mengunjungi bisnis kita lagi. Unsur pertama adalah soal rasa, yaitu strategi pelanggan dalam memilih hidangan lezat berdasarkan selera. Walaupun rasa sendiri merupakan kesatuan dari beberapa indra manusia, namun rasa merupakan hasil akhir dari pengecapan. Faktor kedua menyangkut kualitas layanan, namun pada kenyataannya kualitas layanan itu sendiri mengacu pada hubungan netral antara strategi manajemen dan kepekaan antara karyawan dan pelanggan. (safri, 2022)

Saat ini bisnis kuliner sedang diminati para pebisnis karena menawarkan prospek yang menjanjikan. Pengusaha kuliner perlu lebih kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan yang mendatangkan kepuasan bagi konsumen. Bukti fisik kualitas pelayanan, yaitu kemampuan perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal, kemampuan sarana dan prasarana fisik restoran, dan kondisi lingkungan. Kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting bagi keberhasilan suatu perusahaan catering. Mereka yang berkecimpung dalam industri restoran tahu bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting. Jika pelanggan puas dengan pelayanan dan makanan yang diberikan, kemungkinan besar mereka akan membeli lagi. Peningkatan pelanggan tetap dapat diartikan sebagai keberhasilan bisnis dalam membangun loyalitas pelanggan, yang tentunya akan berdampak pada peningkatan penjualan (mutiara, 2021).

UMKM adalah usaha produktif yang dimiliki oleh perseorangan atau badan tunggal yang memenuhi standar usaha mikro yang diatur oleh undang-undang. Usaha kecil adalah suatu perekonomian produktif yang dijalankan secara mandiri oleh seseorang atau badan yang bukan merupakan cabang perusahaan atau suatu perusahaan yang dimiliki, dikuasai, langsung atau tidak langsung menjadi bagian dari suatu perusahaan menengah atau besar. Sedangkan usaha menengah adalah suatu usaha ekonomi yang mandiri dan produktif yang dijalankan oleh orang dari suatu perusahaan yang dimiliki atau dikendalikan oleh suatu perusahaan, dan berkedudukan atau berada dalam wilayah langsung atau tidak langsung. (nirfandi, 2019)

Peranan UMKM ini sangat dominan salah satunya adalah UMKM Bubur ayam apolo yang berdiri sejak tahun 1984 didirikan pertama kali oleh Alm pak hj toto yang beralamat di jl padalarang kp pos kidul rt 05 rw 17 desa kertamulya kecamatan padalarang kabupaten bandung barat

KAJIAN TEORITIS

Cita Rasa

Cita rasa merupakan suatu ciri pangan yang meliputi kenampakan, bau, rasa, tekstur, dan suhu. Rasa merupakan bentuk kerjasama antara panca indera manusia: pengecapan, penciuman, perabaan, penglihatan, dan pendengaran. Menurut Drummond dan Brefere (2010),

rasa adalah cara kita memilih makanan dan minuman yang berbeda dengan rasanya. Pengecap sendiri merupakan hasil kerja kuncup pengecap yang terletak di lidah, pipi, tenggorokan, dan langit-langit mulut dan merupakan bagian dari pengecap. Meski bergizi, bentuk makanan yang tersedia bisa jadi tidak menarik. Dengan kata lain, kualitas pangan terutama ditentukan oleh preferensi pangan konsumen. Secara umum, para pengolah dapur selalu berusaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas tinggi kualitas pangan mengacu pada keseluruhan karakteristik pangan yang mempengaruhi konsumen. (suardi, 2021)

Cita rasa suatu masakan memegang peranan yang sangat penting dalam sebuah restoran dan menjadi ciri khas bagi pelanggan dan konsumen. Tidak dapat dipungkiri banyak pengusaha yang terjun di industri kuliner. Persaingan wirausaha semakin meningkat seiring dengan semakin banyaknya wirausahawan yang terjun di industri kuliner. Rasa memegang peranan yang sangat penting. Untuk memenuhi kebutuhan pangan, rasa makanan sudah pasti menjadi prioritas utama konsumen, sehingga para pengusaha berlomba-lomba untuk memberikan cita rasa yang unik pada setiap produk makanannya agar dikenal masyarakat luas. (ramdhani, 2022)

Oleh karena itu, penelitian ini dapat mengatakan bahwa jika suatu bahan dapat mengubah rasa atau bau yang dihasilkannya, maka dapat menyebabkan perubahan tekstur, karena mempengaruhi laju produksi rangsangan pada sel reseptor penciuman atau air liur.kelenjar, karena semakin tebal bahannya, semakin besar kekuatan yang diterimanya, semakin sedikit rasa, bau, atau rasa yang ditimbulkannya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sebagai suatu proses kerja untuk meningkatkan dan mempertahankan peningkatan kualitas secara terus menerus mulai dari proses produksi hingga pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas layanan memotivasi pelanggan untuk berkomitmen pada produk atau layanan tertentu untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Untuk menjaga kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan sesuai kebutuhan pasar (ibrahim, 2019).

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk pengendalian tingkat keunggulan tersebut dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan ekspresi perilaku dan ikatan yang timbul dari pertimbangan antara keinginan (ekspektasi dan kinerja hasil) kuncinya adalah memberikan pelayanan. Pelayanan Berkualitas tinggi, dalam pelayanan tidak hanya terbatas pada pemberian atau pemberian saja (fadlan juliansyah, 2022).

UMKM

Pasal 20 ayat (1) Tahun 2008 mendefinisikan UKM sebagai

- ❖ Pengusaha mikro, yaitu. suatu perusahaan komersial yang dimiliki oleh perorangan yang memenuhi persyaratan dan kriteria yang ditetapkan dalam UU UKM.
- ❖ Usaha kecil adalah suatu usaha niaga yang didirikan oleh pemilik tunggal atau perseroan, dimana usaha kecil tersebut tidak dimiliki, dikuasai, atau merupakan bagian dari usaha menengah atau besar. langsung atau tidak langsung menurut kriteria komersial, jumlah kecil yang diatur dengan undang-undang.
- ❖ Perseroan menengah adalah orang perseorangan atau perseroan yang tidak termasuk dalam anak perusahaan suatu perseroan kecil atau perseroan besar dari segi kepemilikan atau hubungan kekuasaan serta bukan merupakan bagian darinya. langsung atau tidak langsung menurut kriteria yang ditetapkan bagi usaha menengah, yang diatur dalam Undang-undang (soleha, 2020)

Jadi kesimpulan dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan suatu industri yang mencakup berbagai usaha kecil dan menengah. UKM memainkan peran penting dalam perekonomian karena berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja dan pengembangan masyarakat lokal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan, menganalisis, dan kemudian menafsirkan data. Penelitian kualitatif berfokus pada penekanan pada pemahaman permasalahan dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realistik atau setting alam yang komprehensif, kompleks dan detail (muhammad rijal fadli, 2021)

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap tingkah laku, peristiwa atau situasi tanpa interaksi langsung dengan subjek yang diamati. Sedangkan wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan tanya jawab antara pewawancara (peneliti) dan responden. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pendapat, pengalaman atau informasi subjek.

Adapun waktu penelitian yang dilakukan adalah pada tanggal 25 november 2023 bertempat di jl padalarang kp pos kidul rt 05 rw 17 desa kertamulya kecamatan padalarang kabupaten bandung barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mewawancarai penjual bubur Ayam Apolo, berdasarkan penelitian yang kami lakukan, kami menanyakan tentang rasa dari Bubur Ayam Apolo ini, dan penjual tersebut menjelaskan: “Bubur Ayam Apolo memulai prosesnya dengan memilih bahan baku yang berkualitas tinggi dan memasukkan komponen terbaik. Rangkaian produk yang sukses inovasi dalam resep dan pengolahan menjadi inti, menciptakan keunikan dan daya tarik yang membedakan produk-produk tersebut di pasar kuliner. Konsistensi rasa pada setiap porsi turut membangun kepercayaan pelanggan, memberikan pengalaman yang dapat diandalkan setiap kali konsumen menikmatinya. Respon cepat terhadap masukan pelanggan dianggap sebagai sumber inspirasi untuk perbaikan dan inovasi berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Selain rasa, kami juga menanyakan kualitas pelayanan yang ditawarkan disini, dan penjual kembali menjelaskan kualitas pelayanannya. Proses pemesanan dari awal hingga akhir merupakan langkah penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif sejak awal. Pentingnya meminimalkan waktu tunggu dan mengoptimalkan waktu layanan tidak hanya meningkatkan efisiensi, namun juga memastikan kepuasan pelanggan dan retensi bisnis. Menjaga area pelayanan tetap bersih dan rapi merupakan kunci untuk menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan meningkatkan citra perusahaan. Pelatihan staf berfokus pada peningkatan keterampilan pelayanan sehingga setiap karyawan mempunyai kesempatan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif merupakan strategi penting yang memungkinkan perusahaan menangani masalah dengan baik dan mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman positif. Penerapan program loyalitas mendorong pelanggan untuk menjaga hubungan, yang mendorong retensi dan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis bubur ayam Apolo



Gambar 1 tempat penjualan bubur ayam apolo

Gambar di atas menunjukkan lokasi penjualan Bubur Ayam Apollo yang digunakan dalam penelitian. Gambar menunjukkan pemilihan lokasi yang strategis sesuai dengan usaha.



Gambar 2 dokumentasi wawancara

Dan foto ini adalah bukti dokumenter bersama penjual Bubur Ayam Apolo, foto ini adalah bukti saya meneliti UMKM Bubur Ayam Apolo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap penjual Bubur Ayam Apolo, dapat disimpulkan bahwa usaha ini fokus pada kualitas produk dan pelayanan. Pengolahan bahan baku berkualitas tinggi, inovasi resep dan konsistensi rasa menjadi faktor terpenting untuk menciptakan produk yang unik dan menarik. Selain itu, layanan efektif yang menanggapi umpan balik pelanggan membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Toko yang strategis juga menjadi aspek penting.

Saran

Pemilihan bahan baku berkualitas tinggi dan pemetaan inovasi resep secara berkesinambungan untuk menjaga daya tarik produk. Untuk lanjutkan proses pemesanan dan fokus pada pelatihan staf untuk meningkatkan keterampilan layanan. Menerapkan sistem yang efektif untuk merespons umpan balik pelanggan dengan cepat dan menggunakannya untuk inovasi. Jaga kebersihan dan ketertiban area pelayanan untuk menciptakan lingkungan yang menyenangkan bagi pelanggan. Pertimbangkan untuk menerapkan atau meningkatkan program loyalitas untuk memperkuat hubungan pelanggan dan meningkatkan retensi pelanggan.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, Bubur Ayam Apolo dapat semakin memperkuat posisinya di pasar kuliner dengan tetap menjaga kualitas produk dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Fadlan Juliansyah. (2022). Kualitas produk dan kualitas pelayanan. Jurnal manajemen pendidikan dan ilmu sosial, 5.
- Ibrahim, M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. jurnal riset manajemen dan bisnis, 3.
- Muhammad Rijal Fadli. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. Jurnal humanika, 1.
- Mutiara, S. (2021). Pengaruh kualitas layanan persepsi harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen. Jurnal ekonomi dan ekonomi syariah, 1.
- Nirfandi. (2019). Analisis pengaruh modal dan biaya produksi terhadap pendapatan umkm di kotamobagu. Jurnal berkala ilmiah efesiensi, 1.
- Ramdhani, C. (2022). Pengaruh cita rasa da kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Jurnal ilmiah mahasiswa feb, 7.
- Safri, H. (2022). Pengaruh cita rasa, kualitas pelayanan, etika pelayanan dan lokasi usaha terhadap kepuasan pelanggan pada umkm warung kopi gelas batu kota pinang. Jurnal manajemen akuntansi, 2.
- Soleha, A. R. (2020). Kondisi umkm masa pandemi covid-19 pada pertumbuhan ekonomi krisis serta program pemulihan ekonomi nasional. Jurnal ekonomi dan bisnis, 4.
- Suardi, A. (2021). Pengaruh kualitas layanan persepsi harga dan cita rasa terhadap Kepuasan Konsumen. jurnal ekonomi dan ekonomi syariah, 5.