

IDENTIFIKASI DAN TINGKAT KEPUASAN PRODUK PANGAN LOKAL SINGKONG DI KAMPUNG LABASAN *TROPICAL RESORT* KECAMATAN CANGKRINGAN KABUPATEN SLEMAN

Anis Nur Chabibah

Pengelolaan Perhotelan¹, Politeknik NSC Surabaya²
anis.nurchabibah@gmail.com

ABSTRAK

Pangan lokal merupakan makanan yang dikonsumsi oleh masyarakat daerah, dalam perkembangannya pangan lokal menjadi sangat populer di kalangan masyarakat khususnya di daerah Kabupaten Sleman DIY yaitu dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan ketahanan pangan bagi masyarakat desa, hal tersebut dilakukan dengan cara mengembangkan bahan pangan lokal ke dalam produk-produk olahan baik olahan produk terkemas maupun tidak terkemas (menu utama/main course dan menu kudapan). Tujuan penelitian ini untuk melihat identifikasi dan tingkat kepuasan produk pangan lokal singkong yang berada di Kampung Labasan Tropical Resort serta untuk memperlihatkan kepada masyarakat bahwa pangan lokal singkong dapat diolah dan dikembangkan menjadi produk makanan baik menu utama atau menu kudapan mempunyai kualitas yang layak untuk dikonsumsi, dan dapat bermanfaat untuk kebutuhan sehari-hari maupun untuk memperoleh keuntungan dalam pertumbuhan ekonomi masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, yaitu menggabungkan data kualitatif ke dalam data angka (kuantitatif). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa bahan pangan lokal singkong yang terserap oleh di Kampung Labasan Tropical Resort mencapai 42% dengan jumlah identifikasi 9 produk olahan singkong. Sedangkan untuk tingkat kepuasan di setiap produk memiliki nilai rata-rata sangat puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pangan lokal, Singkong

PENDAHULUAN

Produk pangan lokal dalam perkembangan masyarakat saat ini menjadi komoditi yang sangat dicari, adanya era digital saat ini membuat terobosan baru bagi pangan lokal untuk meningkatkan performanya dalam mengembangkan kualitas serta manfaatnya. Dalam ranah wisata, pangan lokal diolah menjadi produk olahan yang dikembangkan sebagai produk yang dapat dijual baik dikemas maupun sebagai menu makanan utama dalam wisata kuliner. Husain (2004) menjelaskan bahwa pangan lokal adalah bahan pangan yang diproduksi oleh daerah setempat. Selain itu dalam Chabibah (2017) juga menjelaskan bahwa pada setiap daerah mempunyai perbedaan jenis pangan lokal yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan hidup. Dengan demikian, pangan lokal merupakan bahan pangan yang ada di suatu daerah dan fungsi sebagai bahan makanan pokok bagi masyarakat.

Indonesia merupakan negara tropis yang mempunyai banyak sumber daya alam yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat salah satunya adalah bahan pangan lokal berbagai macam bahan pangan lokal tumbuh dan berkembang salah satunya adalah ketela pohon (ubi kayu) atau sering disebut juga singkong oleh warga lokal Indonesia khususnya di daerah Jawa. Ketela pohon (ubi kayu) atau singkong merupakan tanaman tahunan tropika dan subtropika dari keluarga Euphorbiaceae, ketela pohon yang berupa umbi dikenal luas sebagai salah satu makanan pokok penghasil karbohidrat selain beras yang mempunyai kadar gula rendah, dan banyak mengandung vitamin dan kadar air (Chabibah, 2017).

Dalam peredarannya ketela pohon (Ubi kayu) menjadi makanan pokok yang masih dianggap menjadi makanan ndeso, yang hanya dikonsumsi biasa dalam artian hanya dikukus atau digoreng, padahal dalam ranah wisata makanan tersebut dapat diolah menjadi makanan yang mempunyai harga jual yang tinggi, salah satunya di Kampung Labasan Tropical Resort Kecamatan Cangkringan Kabupaten Sleman, yang mengembangkan bahan pangan lokal singkong menjadi makanan yang dapat dinikmati secara eksklusif dengan harga jual yang cukup mahal. Selain itu, adanya diversifikasi pangan yang saat ini digencarkan oleh

pemerintah Indonesia, dapat mendorong dan membantu pangan lokal singkong untuk di kembangkan ke standar yang lebih tinggi khususnya dalam standar hotel. Adanya pengembangan variasi atau diversifikasi pangan lokal singkong ini menuntun penulis untuk mengidentifikasi dan melihat tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk pangan lokal tersebut, kepuasan menjadi alat untuk dapat melihat seberapa jauh produk itu dapat berkembang dan berkualitas, dalam perkembangannya kualitas suatu produk tidak mudah untuk didefinisikan, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirincikan aspek dasarnya dalam menentukan kualitas suatu produk selain itu konsep dari kualitas sering diartikan dan dianggap sebagai tolak ukuran relatif kesempurnaan atau bagusnya sebuah produk/jasa (Kotler dan Armstrong, 2012).

TEORI

Kotler dan Armstrong (2012) menjelaskan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, selain itu kualitas produk sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, karena pada dasarnya kualitas memberikan pengaruh khusus bagi para pelanggan untuk dapat menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan, ikatan secama ini menjadikan perusahaan atau pemilik usaha dapat memahami adanya harapan kebutuhan pelanggan, sehingga perusahaan mempunyai kesempatan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam kepuasan pelanggan Kotler, et al. 2004 dijelaskan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan diantaranya yang pertama sistem keluhan dan saran, kedua ghost shopping, ketiga lostcustomer analysis, dan terakhir yaitu keempat survei kepuasan pelanggan. Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini diharapkan pelanggan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk peningkatan produk. Salah satu alat ukur dipakai dalam penelitian ini yaitu survei kepuasan pelanggan. Pengukuran melalui metode ini dapat dilakukan dengan cara Directly reported satisfaction Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan yaitu bisa menggunakan angka misalnya

1,2,3,4,5 dengan ketentuan angka 1 menunjukkan sangat tidak puas, sedangkan angka 5 sangat puas.

Sloan (2004) mengukur kepuasan pelanggan restoran modern dengan aspek yang diberi penilaian meliputi kebersihan, dekorasi ruangan, keterlibatan chef, kecepatan pelayan, keragaman menu, penampilan, harga, sikap pelayan, lokasi, dan pengaruh lingkungan/ suasana. Merujuk penjelasan di atas penelitian ini mengambil arah pemikiran bahwa produk olahan singkong yang ada di kampung labasan tropical resort akan diidentifikasi jumlah menunya serta melihat tingkat kepuasan produk tersebut dengan menggunakan indikator yaitu indikator utama (kemasan, rasa, harga, variasi menu, higienitas) dan indikator penunjang (kecepatan pelayanan dan keramahan pelayanan).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif Adapun data kualitatif terdiri dari identifikasi olahan singkong dan jenis olahan singkong, sedangkan data kuantitatif terdiri dari tingkat kepuasan dalam lima indikator utama: kemasan, rasa, harga, variasi menu, higienitas, sedangkan indikator pendukung terdapat kecepatan pelayanan dan keramahan pelayanan. Dari indikator yang ada tahap selanjutnya yaitu pengukuran tingkat kepuasan dengan menentukan skor dengan menggunakan range dengan jenjang 3 (1,2, 3), jenjang 5 (1,2,3,4,5) atau jenjang 7 (1,2,3,4,5,6,7) sedangkan salah satu cara yang sering digunakan dalam menentukan skor yaitu menggunakan skala likert pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan sebuah pernyataan dan kemudian memintanya memberikan jawaban sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju (Effendi dan Tukiran, 2014).

Dalam penelitian ini indikator yang sudah ditetapkan akan diukur dengan menggunakan skor dengan menggunakan skala likert 1-5 dengan penjelasan yaitu: 1 – 1,8: Sangat Tidak Puas, 1,9- 2: Tidak Puas, 2,01- 3: Cukup Puas, 3,01-4: Puas, 4,01-5: Sangat Puas. setelah kedua data tersebut diperoleh maka langkah selanjutnya adalah analisis data, dalam penelitian ini analisis yang digunakan antara lain adalah analisis triangulasi serta analisis statistik sederhana yaitu nilai rata-rata dari tingkat kepuasan produk, kepuasan produk pangan lokal ini diambil dari kompilasi menu utama yang ada di kampung labasan *tropical resort*.

PEMBAHASAN

Identifikasi Produk

Bahan pangan lokal singkong dalam keberadaannya di Kampung Labasan Resort merupakan bahan pangan andalan, yang diolah menjadi makanan utama (4 Menu), dan kudapan basah (5 menu), oleh para chef resto di Kampung Labasan Resort. Beberapa makanan utamanya antara lain adalah, 1) capcay singkong, 2) supcream singkong, 3) tiwul goreng jamur, dan 4) mie letehek goreng. Sedangkan kudapan basah terdiri dari gethuk, sawut, tiwul gula jawa, cenil dan singkong keju, dan untuk perolehan bahan singkong untuk membuat menu tersebut diperoleh dari pasar lokal dan petani daerah labasan. Dalam sehari singkong yang masuk dalam dapur resto Kampung Labasan Tropical Resort mencapai rata-rata 42% dari menu makanan yang ada di Kampung Labasan Tropical Resort, hasil ini dapat diartikan sebagai hasil yang baik karena dapat menyerap bahan lokal khususnya singkong dan pemanfaatan potensi bahan pangan daerah setempat, adanya peran ini sangat membantu bagi peredaran bahan pangan lokal dalam memperkuat pengurangan

bahan pangan impor khususnya di daerah Kabupaten Sleman DIY.

Gambar 1 Capcay Singkong, Nasi Goreng Tiwul Jamur, dan Singkong Keju



Sumber: website kampung labasan.html.com

Hasil di atas dalam perkembangan Produk makanan lokal singkong ini menjadi acuan dalam mengembangkan produk tersebut, hal ini didukung dalam kajian tingkat kepuasan pelanggan dalam melihat produk tersebut, kepuasan sendiri menjadi alat untuk melihat eksistensi produk pangan lokal singkong ini baik dari segi kemasan, rasa, harga, variasi, Higienitas dan pelayanan.

Tingkat Kepuasan Wisatawan

Tingkat kepuasan wisatawan dalam produk makanan lokal singkong di Kampung Labasan Tropical resort terbagi atas 5 komponen kepuasan. Dan tingkat kepuasan ini merupakan tingkat kepuasan yang diambil dari menu utama dan kudapan yang ada di lokasi, dari hasil survei dijelaskan bahwa tingkat kepuasan dapat dilihat melalui 7 indikator yang sudah ditetapkan seperti tabel dibawah lain:

Tabel 1. Tingkat Kepuasan Terhadap Menu utama

| No | Indikator | Nilai Rata-Rata | Keterangan |
|------------------|---|-----------------|-------------|
| 1. | Kemasan atau penyajian produk olahan singkong | 4,59 | Sangat Puas |
| 2. | Rasa produk olahan singkong | 4,62 | Sangat Puas |
| 3. | Hargayang produk olahan singkong | 4,71 | Sangat Puas |
| 4. | Variasi menu produk olahan singkong | 4,75 | Sangat Puas |
| 5 | Higienitas bahan produk olahan singkong | 4,5 | Sangat Puas |
| Pelayanan | | | |
| 6 | Kecepatan pelayanan yang ada di lokasi | 4,56 | Sangat Puas |
| 7 | Keramahan pelayan yang ada dilokasi | 4,68 | Sangat Puas |

Sumber: Hasil Survei, 2016

Dari Hasil tabel di atas dijelaskan bahwa tingkat kepuasan terhadap menu utama diambil dari data akumulasi menu utama yang ada di kampung labasan tropical resort yang selanjutnya diambil nilai rata-rata dari data akumulasi 4 menu utama. Hasil nilai rata-rata pertama yaitu Kemasan Produk (Plating) makanan lokal singkong menjadi indikator pertama dalam menentukan tingkat kepuasan, dengan skala pengukuran 1-5. Dari hasil survey nilai rata-rata kepuasan mencapai 4,59 yang menandakan bahwa tingkat kepuasan dalam kemasan produk (Plating) mencapai tingkat sangat puas, dan hasil analisis menjelaskan bahwa hal pertama yang dilihat oleh pelanggan adalah kemasan yang menarik dan bagus. Selanjutnya untuk indikator kedua yaitu rasa tingkat kepuasan pelanggan mencapai rata-rata 4,62 yang artinya sangat puas. Dalam ranah makanan rasa menjadi keunggulan dalam menjadikan makanan tersebut unggul, apabila makanan enak/lezat maka hal ini menjadi prioritas pelanggan dalam menikmati menu/makanan, hal ini juga terjadi dalam menu

pangan lokal singkong ini, rasa menjadi indikator yang mempengaruhi pelanggan untuk membeli dan dilihat dari hasil tabel rasa memperoleh urutan keempat setelah keramahan pelayanan dalam hal kepuasan.

Indikator selanjutnya merupakan indikator ketiga yaitu indikator harga yang mencapai nilai rata-rata 4,71, indikator keempat yaitu indikator variasi menu dengan nilai 4,75 dan indikator kelima indikator higienitas bahan mencapai 4,5, dalam tiga indikator tersebut variasi menu menjadi indikator yang dianggap wisatawan sangat penting karena adanya variasi menu membuat wisatawan memperoleh sensasi mencicipi menu makanan yang berbeda dengan bahan baku yang sama yaitu ubi kayu (singkong), dan variasi menu bahan pangan lokal ubi kayu (singkong) yang ada di Labasan Tropical Resort mempunyai 9 menu olahan yang dibagi menjadi 4 dalam menu utama, 5 menu kudapan. Indikator keenam kecepatan pelayanan mempunyai nilai kepuasan 4.56 dan indikator terakhir (ke7) yaitu keramahan mempunyai nilai kepuasan 4.68, kedua indikator tersebut merupakan indikator penunjang untuk produk, keberadaan kedua indikator ini mampu mempengaruhi pembelian terhadap produk, semakin baik performa dari kedua indikator tersebut maka produk akan semakin diminati.

Selain pembahasan terkait tingkat kepuasan terhadap menu utama, dalam penelitian ini akan dibahas terkait tingkat kepuasan terhadap kudapan basah, dalam KBBI dijelaskan bahwa kudapan merupakan makanan kecil atau makanan yang dimakan diluar waktu makan. Dari hasil penelitian dijelaskan bahwa tingkat kepuasan wisatawan dalam menu olahan kudapan basah dapat dilihat di tabel dibawah ini.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Terhadap Kudapan Basah

| No | Indikator | Nilai Rata-Rata | Keterangan |
|------------------|---|-----------------|-------------|
| 1. | Kemasan atau penyajian produk olahan singkong | 4,84 | Sangat Puas |
| 2. | Rasa produk olahan singkong | 3,06 | Puas |
| 3. | Hargayang produk olahan singkong | 3,25 | Puas |
| 4. | Variasi menu produk olahan singkong | 3,21 | Puas |
| 5 | Higienitas bahan produk olahan singkong | 5 | Sangat Puas |
| Pelayanan | | | |
| 6 | Kecepatan pelayanan yang ada di lokasi | 3,09 | Puas |
| 7 | Keramahan pelayan yang ada dilokasi | 4,93 | Sangat Puas |

Sumber: Hasil Survei, 2016

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil tingkat kepuasan terhadap produk kudapan basah paling tertinggi ditempati indikator Higienitas bahan produk olahan singkong yaitu dengan perolehan angka 5 dengan artian sangat puas sedangkan nilai terendah diperoleh oleh indikator kecepatan pelayanan yaitu 3,09 dengan artian puas, dan dari 7 indikator yang ada dapat dilihat juga bahwa menu kudapan basah mempunyai tingkat kepuasan rata-rata dengan keterangan puas.

Penilaian tingkat kepuasan produk pangan lokal singkong antara menu utama dengan menu kudapan memiliki penilain yang berbeda pada masing -masing produk, penilaian terbaik dari kedua menu tersebut diterima oleh menu kudapan dengan keterangan sangat puas pada masing-masing indikator dan menandakan bahwa produk menu utama olahan pangan lokal singkong yang ada di Kampung Labasan Tropical Resort

mempunyai kualitas yang sangat bagus dan patut dikonsumsi oleh masyarakat, sedangkan menu kudapan sendiri mempunyai penilaian yang bagus dan dapat diartikan bahwa penilaian ini bisa berubah atau meningkat ketinggian yang sangat puas walaupun pada dasarnya performa dari menu kudapan ini juga pada level yang dapat dikonsumsi dan dapat memperlihatkan bahwa pangan lokal singkong mempunyai tingkatan kepuasan yang sama dengan menu utama yaitu sangat baik dan dapat diartikan pula bahwa pangan lokal singkong merupakan bahan makanan pokok yang dapat dimanfaatkan untuk mengurangi penggunaan bahan pangan seperti beras impor.

KESIMPULAN

Dapat di simpulkan bahwa identifikasi produk makanan lokal singkong di Kampung Labasan Tropical Resort mempunyai volume persebaran produk singkong yang cukup tinggi yaitu 42% dari menu makanan yang ada serta pemakaian bahan lokal singkong yang masuk ke dalam dapur Kampung labasan Tropical Resort. Sedangkan kwalaitas atau performa produk yang dilihat dari tingkat kepuasan terhadap menu utama dan menu kudapan basah mempunyai rata-rata tingkat kepuasan yang berbeda antara lain tingkat kepuasan terhadap menu utama mempunyai nilai rata-rata (Kemasan 4,59, Rasa 4,62, Harga 4, 71, Variasi 4,5) dan indikator penunjang mempunyai nilai (kecepatan pelayan 4, 56, keramahan pelayanan 4,56). Selain itu dapat diartikan pula bahwa pengunjung yang mencicipi makanan tersebut sangat puas. Sedangkan untuk menu kudapan mempunyai nilai rata-rata dalam 5 indikator utama yang berbeda pula yaitu 3 indikator mempunyai nilai kepuasan Rasa 3,06, Harga 3,25, Variasi 3,21), 1 indikator (Kemasan) 4,83 dan 1 indikator (Higienitas) menempati nilai 5, dan indikator penunjang memperoleh nilai 4,93 untuk keramahan pelayanan serta 3,09 untuk kecepatan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chiou, Jyh-Shen, 1999, A Contingency Framework Of Satisfaction Formation, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior* , Vol 12, pp 81-89.
- Creswell, Jhon W, 2013, *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Chabibah, Anis Nur, 2017, Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Produk Makanan Lokal Berbasis Singkong Di Kawasan Wisata Kuliner Daerah Istimewa Yogyakarta. *Thesis*. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Effendi, Sofian, Tukiran. 2014, *Metode penelitian survey*, Jakarta, LP3ES.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kogtler, Philip, Armstong, Gary, 2012, *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta, Erlangga.
- Oliver, Ricard L, 2010, *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*, Routledge Taylor and Francis Group, Now York.
- Tjiptono, Fandy, *Chandra, Gregorius, 2005, Service; Quality & Satisfaction*. Yogyakarta, Andi.

Media elektronik

- Anonymous, 2015. *Ragam jenis pangan lokal Indonesia*. <http://beranda.miti.or.id> diakses 10 Juli 2020 at 08.00

- Pemerintah Kabupaten Sleman, 2006,
<http://www.slemankab.go.id/profil-kabupaten-sleman/geografi/topografi>, diakses 10 Juli 2020 at 08.00
- Husain. 2004. Konsep dasar potensi pengembangan pangan spesifik lokal di Provinsi Papua. hlm. 33-42. Dalam. Y.P. Karafir, H. Manutubun, Soenarto, Y. Abdullah, B. Nugroho, dan M.J. Tokede (Ed.). Prosiding Lokakarya Nasional Pendaaygunaan Pangan Spesifik Lokal Papua. Kerja Sama Universitas Papua dengan Pemerintah Provinsi Papua.