

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dengan negara kepulauannya menyimpan berbagai macam kuliner yang tersebar di pelosok daerah dan menjadi kuliner yang khas dari daerah tersebut, Yogyakarta salah satunya. Yogyakarta dibagi menjadi lima kabupaten yaitu kabupaten Bantul, Sleman, Gunung Kidul, Kulon Progo, dan Kota Yogyakarta. Setiap kabupaten pun memiliki ragam kuliner yang berbeda-beda dan beragam. Menurut Badan Pusat Statistik (2020) dari 34 provinsi, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan daerah dengan daya tarik wisata budaya tertinggi ke-3 di Indonesia. Ragam budaya yang ada di kota ini, membuat kota ini ramai pengunjung. Daerah Istimewa Yogyakarta dengan luas daerah 3.185,80 km² merupakan wilayah terkecil di Indonesia setelah Provinsi DKI Jakarta. Akan tetapi, hal tersebut tidak membuat DI Yogyakarta menjadi daerah yang kecil dalam bidang pariwisata karena DI Yogyakarta justru mampu menyandang predikat sebagai daerah tujuan wisata kedua setelah Provinsi Bali. Hal itu menunjukkan bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki kekuatan untuk menarik wisatawan yang terbukti pada 2017 lalu, DI Yogyakarta mampu mendatangkan wisatawan sebanyak 24.715.195 orang, yakni 601.781 dari mancanegara dan 24.113.414 dari Nusantara (Statistik Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, 2018).

Sektor pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta juga tidak lepas dari kuliner yang dimilikinya. Wisatawan yang datang ke Daerah Istimewa Yogyakarta, berdasarkan pengamatan awal di toko oleh-oleh dan beberapa restoran yang banyak didatangi wisatawan, mayoritas hanya memilih gudeg dan bakpia sebagai oleh-oleh, padahal jenis makanan tradisional yang ditawarkan banyak dan beragam. Hal itu tidak lepas dari persepsi wisatawan terhadap makanan tradisional sebagai daya tarik wisata yang ada, yang menganggap makanan khas Daerah Istimewa Yogyakarta hanya gudeg dan bakpia. Hal tersebut didukung dengan jawaban dari lima wisatawan yang sedang berkunjung ke Jogja dan

membeli oleh - oleh ditoko oleh-oleh Bandar Jaya saat ditanyakan perihal makanan yang mereka ketahui menjadi daya tarik wisata kuliner di Daerah Istimewa Yogyakarta. Kelima wisatawan tersebut menjawab bahwa mereka hanya mengenal gudeg, bakpia, dan yangko sebagai makanan yang bisa dijadikan wisata kuliner di DI Yogyakarta. Mereka juga mengatakan bahwa masih kurang mengenal makanan tradisional yang lain menjadi tujuan wisata kuliner. (Mitra Harsana, 2021)

Makanan merupakan sebuah tradisi, karena pada awalnya makanan memiliki peran pada berbagai ritual maupun upacara adat dan dibuat secara turun temurun. Dalam pengolahan makanan, baik cara maupun bahan baku diturunkan dari generasi ke generasi secara terus menerus. Makanan bukan hanya sekadar untuk dikonsumsi, tetapi menjadi media dalam menjalin hubungan antara manusia dengan Tuhan atau roh leluhur, sesama manusia, dan dengan alam. Makanan juga bisa dilihat sebagai bentuk dari percampuran lebih dari satu budaya. Selanjutnya makanan tradisional adalah makanan dan minuman yang biasa dikonsumsi oleh masyarakat tertentu, dengan citarasa khas yang diterima oleh masyarakat tersebut. Dalam pembuatan makanan tradisional peranan budaya sangat penting, yaitu berupa bentuk keterampilan, kreativitas, sentuhan seni, tradisi dan selera. Makin tinggi budaya suatu komunitas, makin luas variasi bentuk makanan dan makin kompleks cara pembuatannya serta makin rumit cara penyajiannya. (Mitra Harsana, *et al.*, 2018)

Menurut (Didin Syarifuddin, 2018) daya tarik makanan seperti rasa, warna, bentuk, dan tekstur memegang peranan penting dalam menilai makanan siap hidang. Makanan tradisional yang terdapat di Daerah Istimewa Yogyakarta adalah makanan asli Daerah istimewa Yogyakarta. Dari berbagai bagian wilayahnya, muncul bermacam-macam makanan dengan berbagai variasi, adalah kekayaan yang cukup besar yang dimiliki oleh Daerah istimewa Yogyakarta. Dengan semakin berkembangnya makanan tradisional, diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada makanan tradisional untuk bisa bersaing di era pasar bebas, termasuk untuk mendukung Daerah istimewa Yogyakarta sebagai salah satu daerah tujuan wisata berkelas dunia. Daerah istimewa Yogyakarta sebagai daerah tujuan wisata memiliki

berbagai ragam makanan tradisional. Keberagaman makanan tradisional sangat mendukung perwujudan makanan tradisional sebagai daya tarik wisata kuliner.

Sagon merupakan salah satu jajanan kampung kuno yang masih ada di wilayah Yogyakarta meski sudah tak banyak lagi penjualnya di pasar-pasar tradisional. Kue berbentuk bundar memiliki tekstur renyah dengan rasa yang gurih dan manis serta wangi dari kelapa parut. Di Yogyakarta tinggal beberapa orang saja yang membuat kue berbahan dasar ketan ini. Salah satunya di Wiyoro Lor Desa Baturetno, Banguntapan Bantul dan Desa Ringinharjo, Bantul. Sedangkan di pasar-pasar tradisional yang masih bisa ditemui diantaranya di Pasar Kotagede, Bantul dan Pasar Kranggan Kota Yogyakarta. (detik food)

Salah satu pelaku usaha kuliner yang menawarkan kue tradisional dengan ciri khas tersendiri dalam usahanya adalah Sagon Wiyoro & oleh-oleh khas Jogja, yang sudah berdiri sejak tahun 1955. Sagon Wiyoro berasal dari daerah Wiyoro di Yogyakarta, nama “Wiyoro” diambil dari nama dusun yang menjadi pusat produksi sagon saat ini. Pemilik Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja ialah Bapak Wariyanto, merupakan generasi ketiga yang terus mempertahankan tradisi pembuatan kue Sagon tersebut. Sagon di Sagon Wiyoro & Oleh – oleh khas Jogja dibuat menggunakan resep turun-temurun, sehingga cita rasa manis dan gurihnya tetap terjaga dari waktu ke waktu.

Di era perkembangan teknologi seperti sekarang, Bapak Wariyanto memilih untuk tetap menggunakan cara-cara tradisional dalam proses pembuatan kue Sagon. Hal ini dilakukan agar kualitas dan keaslian cita rasa kue Sagon tetap terjaga. Meskipun banyak inovasi teknologi yang dapat mempercepat proses produksi, Bapak Wariyanto percaya bahwa metode tradisional adalah kunci untuk mempertahankan rasa khas yang telah menjadi ciri utama dari kue Sagon tersebut. Dedikasinya untuk mempertahankan cara-cara lama dalam pembuatan kue Sagon juga menunjukkan komitmen Bapak Wariyanto dalam menghargai warisan kuliner yang telah ada selama tiga generasi. Ini tidak hanya memberikan pengalaman rasa yang autentik kepada para pelanggan, tetapi juga menjaga agar budaya kuliner tradisional tetap hidup di tengah arus modernisasi yang semakin pesat.

Masalah yang sering dihadapi Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja yaitu bagaimana cara mempertahankan konsumennya agar tetap membeli produk sagon di saat persaingan produk makanan khas jogja semakin banyak. Oleh sebab itu Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja harus melakukan suatu upaya agar konsumen tetap loyal dengan cara mengidentifikasi segala hal yang berkaitan dengan kepuasan konsumen baik terhadap kualitas sagon maupun terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan uraian tersebut peneliti ingin menganalisis bagaimana kepuasan konsumen terhadap produk sagon dan kualitas pelayanan di Sagon Wiyoro & Oleh-oleh khas Jogja.

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui profil konsumen sagon di Sagon Wiyoro & oleh-oleh khas jogja
2. Menganalisis kepuasan konsumen terhadap sagon di Sagon Wiyoro & oleh-oleh khas jogja

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan pengetahuan mengenai kepuasan konsumen sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa mendatang.
2. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai kepuasan konsumen berdampak pada Penjualan Usaha Kuliner.
3. Bagi akademisi, Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi, informasi tambahan dan bahan pertimbangan untuk penelitian-penelitian sejenis.