

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Obat tradisional atau yang lebih dikenal jamu merupakan salah satu warisan budaya bangsa Indonesia yang telah digunakan selama berabad-abad, untuk pemeliharaan dan peningkatan kesehatan serta pencegahan dan pengobatan penyakit. Jamu dimaknai sebagai obat yang mendayung dari akar atau daun, dan bahan jamu tradisional lainnya (Burhan & Mustajib, 2010).

Jamu adalah obat tradisional yang diracik dengan menggunakan bahan tanaman sebagai penyusun jamu tersebut. Jamu disajikan secara tradisional dalam bentuk serbuk seduhan, pil, atau cairan. Satu jenis jamu yang disusun dari berbagai tanaman obat yang jumlahnya antara 5 – 10 macam bahkan bisa lebih. Salah satu alasan mengapa seseorang sering mengkonsumsi jamu adalah karena jamu memiliki khasiat atau manfaat yang sama dengan obat modern. Jamu lebih aman dikonsumsi karena mengandung bahan herbal dan jarang menggunakan bahan kimia dalam pembuatannya maupun proses pembuatannya. Dengan mengkonsumsi jamu seseorang bisa mendapatkan apa yang diinginkan tanpa khawatir efek samping.

Sebagian besar masyarakat mengkonsumsi jamu karena percaya memberikan manfaat yang cukup besar terhadap kesehatan baik untuk pencegahan dan pengobatan terhadap suatu penyakit maupun dalam hal menjaga kebugaran dan kecantikan dan meningkatkan stamina tubuh. Sampai saat ini keberadaan jamu terus berkembang.

Di era modern, tradisi meminum jamu tradisional mulai ditinggalkan khususnya pada kalangan generasi milenial (Setyanti, 2015). Hal ini dikarenakan jamu dianggap sebagai minuman kuno dan rasanya pahit. Kurangnya minat meminum jamu tradisional mempengaruhi jumlah keberadaan para pedagang jamu tradisional dikarenakan kurangnya permintaan pasar membuat usaha tersebut kurang menguntungkan. Jika hal ini terus berlanjut, maka dapat dipastikan kelestarian jamu tradisional di Indonesia terancam punah.

Berdasarkan sebuah studi yang dilakukan oleh Andriati & Wahjudi (2016) mengenai jamu, telah didapati bahwa tingkat konsumsi jamu oleh masyarakat ekonomi rendah sebesar 58%, ekonomi menengah 25%, dan ekonomi atas 17%. Dengan demikian, tingkat minat akan jamu untuk masyarakat perkotaan dengan tingkat ekonomi menengah keatas terbilang lebih sedikit. Tingkat konsumsi yang rendah juga akan mempengaruhi eksistensi jamu tradisional kepada generasi muda yang belum mengenal dan merasakan akan warisan budaya tersebut.

Keberadaan warung penjual jamu sudah ada sejak jaman dahulu dan masih dapat ditemui di Indonesia seperti di kota Yogyakarta (Kusuma, 2017). Salah satunya Toko jamu “Sekar Jawi” yang terletak di Jl. Peleman Kalirandu, Bangunjiwo, Kecamatan Kasihan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Toko jamu yang telah berdiri sejak 2015 ini memiliki tradisi pengolahan jamu yang unik, dimulai dari pemilihan bahan hingga teknik pengolahannya dipelajari secara otodidak dan diturunkan kepada generasi kegenerasi selanjutnya hingga sekarang. Dengan begitu, Toko jamu “Sekar Jawi” dapat dikatakan masih mempertahankan gaya tradisionalnya tanpa adanya pengembangan fasilitas pewarisan ilmu.

Sekar jawi merupakan usaha yang bergerak dibidang produk minuman tradisional salah satunya jamu dan kosmetik tradisional untuk masyarakat Indonesia yang peduli dengan kesehatan secara alami. Sekar Jawi merupakan usaha produk asli dari Yogyakarta yang bergerak dibidang produk minuman tradisional salah satunya minuman Jamu dan kosmetik tradisional, mengadopsi dari budaya jawa yang memiliki banyak nilai histori dari tradisi nenek moyang yang memanfaatkan bahan alami untuk menjaga kesehatan, sekar jawi hadir mendedikasikan produknya untuk masyarakat Indonesia yang peduli dengan kesehatan secara alami.

Produk sekar jawi terbuat dari bahan dan rempah-rempah asli Indonesia yang berkualitas, kaya manfaat dibuat dan diperiksa secara higienis dan terstandar mutu. Kepuasan konsumen merupakan faktor kunci yang memengaruhi keberhasilan sebuah bisnis dalam industri jasa dan produk. Dalam era yang semakin kompetitif, para pelaku usaha dituntut untuk mengerti dan memahami kebutuhan serta harapan

konsumen dalam membeli produk mereka. Salah satu industri yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan konsumen adalah industri jamu, terutama di daerah Bantul yang terkenal dengan tradisi pengobatan herbal. Sekar Jawi Bangunjiwo Bantul merupakan salah satu produsen olahan jamu yang telah lama beroperasi di daerah Yogyakarta. Mereka telah memperoleh reputasi yang baik dalam menyediakan produk jamu berkualitas tinggi, dengan menggunakan bahan-bahan alami dan metode pengolahan tradisional. Meskipun demikian, dalam persaingan yang semakin ketat, penting bagi Sekar Jawi Bangunjiwo Bantul untuk memahami sejauh mana kepuasan konsumen terhadap produk olahan jamu mereka.

Persaingan bisnis yang semakin ketat pemilik perusahaan harus melakukan tindakan berupa jasa pelayanan atau strategi pemasaran produk yang dijual di perusahaannya setiap perusahaan baik dari industri jasa atau manufaktur untuk mempromosikan produk mempunyai tujuan (Akbar & Arifin, 2016). Tujuan perusahaan adalah untuk menambah *profit* dengan cara menambah *profit* volume penjualan yang menguntungkan perusahaan, yang berarti profit perusahaan diperoleh dari pemuasan konsumen. *Profit* yang diperoleh perusahaan bisa meningkatkan perekonomian secara keseluruhan. *Profit* merupakan pencapaian suatu perusahaan yang sukses memberikan kepuasan konsumen, dalam memberikan kepuasan perusahaan mempersiapkan jasa atau barang terbaik dengan harga yang layak. Pemilik perusahaan dalam mengoperasikan usahanya harus memi memikirkan dan memastikan strategi yang tepat untuk menciptakan kepuasan (Yunahar & Handayani, 2016).

Kepuasan memiliki beberapa pengertian salah satunya yaitu pendapat yang diperoleh dari konsumen yang akan memberikan suatu pendapatannya mengenai produk yang telah dibelinya dan memberikan suatu pencapaian atau nilai setelah menggunakan produk tersebut. Kepuasan konsumen merupakan faktor penting dalam memastikan bahwa suatu produk ditempatkan sesuai kriteria dengan sendirinya sehingga dapat bersaing dalam kondisi persaingan yang sangat ketat. Dan jika tingkat kepuasan konsumen yang rendah mengakibatkan produk yang cacat Terlempar dari

persaingan pasar itu adalah hal yang dihindari perusahaan sehingga mereka saling bersaing semaksimal mungkin untuk membuat konsumen senang pengguna merasa puas. oleh karena itu kualitas produk dan kualitas layanan merupakan beberapa faktor dari mana konsumen membeli produk.

Kepuasan pelanggan merupakan tolak ukur dalam kebijakan pelayanan konsumen. Memberikan layanan berkualitas akan meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, memperluas bisnis yang ada. Kualitas biasanya ditentukan oleh klien dan kualitas layanan akan diinterpretasikan secara berbeda oleh pelanggan (Vikaliana & Andayani, 2018).

Produk olahan dari tumbuhan obat-obatan diharapkan dapat berperan untuk pengembangan industri pertanian melalui usaha kecil dan mikro. Tanaman obat tersebut dapat diperoleh dari petani-petani yang menanam tanaman obat-obatan. Madura yang terkenal sebagai pembuat jamu atau ramuan yang dimana penghasil jamu di madura meliputi empat kabupaten yaitu sumenep, pamekasan, sampang dan bangkalan. Jamu ramuan madura tidak hanya terkenal di masyarakat lokal saja namun juga terkenal sampai di manca negara seperti di arab saudi, malaysia, hongkong, korea, singapura, dan jepang (Mudjijono et al., 2014).

Hal tersebut di sebabkan karena masyarakat Yogyakarta terdahulu mempunyai kebiasaan minum jamu khususnya pada masyarakat yang keturunan raja. Dari hal itula Yogyakarta dikenal sebagai pembuat ramuan atau jamu yang terkenal (Fatmawati & Ralistiya, 2012). Seperti halnya jamu yang di produksi oleh Sekar Jawi konsumen tidak hanya dari kota Yogyakarta dari kota lain seperti Palembang, Surabaya, dan kalimantan yang biasanya konsumen langsung memesan melalui online.

Penjualan merupakan suatu kegiatan transaksi yang dapat di lakukan oleh dua orang atau dua belah pihak dengan menggunakan alat pembayarannya yang sah. Penjualan menjadi salah satu sumber pendapatan yang di dapat oleh seseorang atau suatu perusahaan yang melakukan transaksi jual beli di dalam suatu perusahaan akan

mendapat penghasilan yang besar ketika penjualan yang di dapat semakin besar dan sebaliknya pula jika penjualan sedikit dan berkurang maka akan mendapat penghasilan semakin berkurang.

B. Tujuan

1. Mengetahui profil konsumen jamu di Sekar Jawi.
2. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen di Sekar Jawi.

C. Manfaat

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai salah satu referensi untuk meningkatkan pembelian.
2. Bagi peneliti, hasil penelitian ini bermanfaat untuk melatih kemampuan dan menambah wawasan bagi peneliti serta diharapkan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh strata.
3. Bagi khalayak umum, sebagai salah satu referensi untuk usaha dengan cara bermitra atau tidak bermitra.