
Analisis Hubungan Antara Harga Cireng dengan Kepuasan Pelanggan di Cikokol Buaran KD Besar

Elsa Dianti^{1*}, Lintang Khaerunnisa¹, Rieva Choirunnisa Azzahra¹, Oki Iqbal Khair¹

¹Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang, Indonesia
elsadianti267@gmail.com*

Article History:

Received : 28-06-2025

Accepted : 04-07-2025

Keywords: *UMKM; Strategi Penetapan Harga; Tantangan Bisnis; Pemasaran Digital*

Abstract: *Penelitian ini mengkaji peran serta tantangan yang dihadapi oleh usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) cireng isi di wilayah Cikokol Buaran KD Besar, dengan penekanan pada hubungan antara strategi penetapan harga dan tingkat kepuasan pelanggan. UMKM cireng isi dipilih karena dampaknya yang signifikan terhadap ekonomi lokal, terutama dalam menciptakan lapangan kerja dan inovasi produk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif eksploratif, yang meliputi wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi penetapan harga yang kompetitif dan sesuai dengan kemampuan beli konsumen dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Selain itu, konsistensi kualitas produk dan variasi rasa yang inovatif menjadi faktor penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang sangat ketat. Namun, UMKM cireng isi juga menghadapi tantangan seperti fluktuasi harga bahan baku, keterbatasan modal, dan kesulitan dalam pemasaran digital. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi para pengusaha untuk mengoptimalkan penetapan harga dan meningkatkan kualitas produk demi memastikan keberlangsungan bisnis.*

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) adalah kelompok usaha yang memberikan kontribusi besar di Indonesia. Kelebihan dari kelompok ini adalah kemampuannya untuk bertahan dalam menghadapi berbagai tantangan ekonomi. Oleh karena itu, penting untuk memperkuat UMKM dengan melibatkan berbagai

kelompok. Kriteria untuk mengidentifikasi usaha sebagai UMKM telah diatur dalam undang-undang. UMKM memiliki peran yang signifikan, seperti: menciptakan peluang kerja dan menyerap tenaga kerja, berkontribusi pada Produk Domestik Bruto (PDB), serta menyediakan jaring pengaman bagi masyarakat berpendapatan rendah untuk melakukan kegiatan ekonomi yang produktif. Meskipun skala bisnis UMKM tidak sebesar perusahaan besar, banyak orang yang merasa nyaman berbisnis dalam skala ini karena keunggulan yang ditawarkan, yang sulit ditemukan di perusahaan besar. Salah satu keunggulan utama sektor UMKM adalah kemudahan dalam mengadopsi dan menerapkan teknologi baru serta inovasi dalam bisnis. Proses adopsi teknologi terbaru menjadi lebih mudah, yang mendukung pertumbuhan dan daya saing UMKM, karena tidak terhambat oleh birokrasi yang rumit dan struktur organisasi yang lebih ramping, sehingga koordinasi dan komunikasi antar tingkat manajerial menjadi lebih lancar. Selain kemudahan dalam penerapan teknologi, sektor UMKM juga unggul dalam menjaga hubungan baik antar karyawan, berkat jumlah karyawan yang lebih sedikit, serta memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi untuk menyesuaikan diri dengan kondisi pasar yang dinamis.

Cireng, yang dikenal juga sebagai Aci Goreng, merupakan salah satu camilan yang paling disukai di Indonesia, dinikmati oleh semua kalangan, dari anak-anak hingga orang dewasa. Di wilayah Cikokol Buaran KD Besar, Cireng menjadi pilihan utama karena rasanya yang gurih, variasi yang ditawarkan, serta harga yang terjangkau. Namun, dalam industri camilan yang sangat kompetitif, harga menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan keberlangsungan bisnis. Penetapan harga yang tepat harus mempertimbangkan berbagai aspek, seperti biaya produksi, standar harga pasar, dan daya beli konsumen di area tersebut. Jika harga ditetapkan terlalu tinggi, konsumen dapat membandingkannya dengan produk sejenis dan beralih ke penjual lain. Sebaliknya, harga yang terlalu rendah dapat menurunkan persepsi nilai dan kualitas produk di mata konsumen, serta mengancam keberlangsungan perusahaan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa harga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan kognitif pelanggan. Harga yang dianggap adil dan sebanding dengan kualitas produk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan mendorong pembelian berulang. Bahkan, studi di sektor makanan cepat saji dan jajanan kaki lima menunjukkan bahwa harga yang kompetitif dan sesuai dengan harapan konsumen adalah salah satu alasan utama pelanggan merasa puas dan kembali membeli produk. Selain itu, di era digital saat ini, pelanggan semakin penting untuk membandingkan harga dan kualitas melalui berbagai saluran, termasuk media sosial. Oleh karena itu, para pelaku usaha Cireng di Cikokol Buaran KD Besar perlu memahami dengan baik hubungan antara harga yang mereka tetapkan dan tingkat kepuasan pelanggan untuk merumuskan strategi penetapan harga yang efektif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk memahami secara mendalam berbagai aspek terkait usaha tersebut. Seperti strategi

pemasaran, tantangan yang dihadapi, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif eksploratif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi untuk mendapatkan gambaran menyeluruh. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan cara mengelompokkan, mereduksi, menyajikan, dan menarik kesimpulan dari informasi yang diperoleh.

Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian tentang UMKM Cireng isi diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang berbagai aspek yang terkait dengan usaha tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan dan keberlanjutan usaha di masa depan.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian mengenai UMKM Cireng isi dapat dilakukan di berbagai lokasi, terutama di daerah yang memiliki potensi pasar yang baik untuk produk tersebut, misalnya pada penelitian ini dilakukan di daerah perkotaan yaitu di Cikokol, Buaran KD Besar. Lokasi ini menawarkan potensi pasar yang lebih besar karena tingkat konsumsi yang lebih tinggi dan keberadaan pusat-pusat keramaian. Dengan subjek penelitian mewawancarai pemilik usaha untuk memberikan informasi mengenai strategi bisnis, proses produksi, tantangan yang dihadapi dan rencana pengembangan usaha. Selain itu subjek penelitian juga bisa dilakukan dengan mengobservasi konsumen untuk memberikan informasi mengenai preferensi rasa, harga, dan pengalaman pembeli.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Usaha UMKM Cireng isi yang menjadi objek penelitian ini bermula dari inisiatif pemilik yang mencoba membuat Cireng untuk anaknya yang gemar mengonsumsi jajanan tersebut. Setelah mendapat respons positif dari lingkungan sekitar melalui uji coba (tester), pemilik mulai menjual produk tersebut secara mandiri. Seiring berjalannya waktu, usaha ini menunjukkan potensi yang cukup menjanjikan.

Produk Cireng isi yang ditawarkan mencakup lima varian rasa, yaitu ayam suwir pedas, ayam suwir original, bakso pedas, ati ampela pedas, dan keju. Setiap hari, rata-rata sebanyak 120 potong Cireng berhasil terjual dengan harga Rp2.500 per potong, menghasilkan pendapatan harian sekitar Rp300.000. Penjualan dilakukan secara langsung di stan depan rumah, dan sistem pembayaran yang digunakan masih terbatas pada tunai (cash), tanpa dukungan metode pembayaran digital seperti transfer bank atau QRIS.

Salah satu keunggulan utama dari produk ini adalah kualitas rasa dan tekstur yang diakui oleh pelanggan sebagai pembeda dibandingkan produk sejenis. Jika kebanyakan Cireng isi lain cenderung memiliki isian dominan tepung dan tekstur yang lembek, produk ini justru menawarkan topping yang nyata serta tekstur luar yang renyah (crispy). Hal ini memberikan nilai tambah terhadap persepsi kualitas dan kepuasan konsumen.

Namun, usaha ini juga menghadapi sejumlah tantangan. Misalnya, penjualan cenderung menurun saat musim hujan karena menurunnya mobilitas pembeli. Di sisi lain, kendala dalam pengolahan juga dapat terjadi, seperti kualitas tepung yang

kurang baik sehingga memengaruhi tekstur adonan. Fluktuasi harga bahan baku juga menjadi tantangan, meskipun pemilik tidak menaikkan harga jual, melainkan menyesuaikan jumlah takaran bahan sebagai bentuk efisiensi.

Secara keseluruhan, kualitas produk yang konsisten, varian rasa yang menarik, serta harga yang terjangkau menjadi faktor utama dalam menjaga tingkat kepuasan pelanggan. Namun, untuk meningkatkan daya saing dan memperluas pasar, disarankan agar penjual mulai mengadopsi sistem pembayaran digital dan memperkuat manajemen pasokan bahan baku guna menjaga kualitas produk secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap UMKM cireng isi di wilayah Cikokol Buaran KD Besar, dapat disimpulkan bahwa produk cireng ini memiliki keunggulan kompetitif berupa isian yang nyata dan kulit yang crispy, yang membedakannya dari produk sejenis di pasaran. Hal ini berdampak langsung terhadap tingginya tingkat kepuasan pelanggan, yang terbukti dari tingginya permintaan harian, penyebaran informasi secara word of mouth, serta penjualan yang sering habis sebelum waktu operasional berakhir.

Meskipun usaha ini hanya dijalankan di stan sederhana di depan rumah, strategi pelayanan dan kualitas produk mampu mendorong pertumbuhan permintaan secara konsisten. Bahkan pada masa pandemi COVID-19, penjualan tidak mengalami penurunan signifikan, menunjukkan ketahanan dan adaptabilitas usaha yang baik.

Namun demikian, masih terdapat kekurangan dalam aspek sistem pembayaran, di mana penjual belum menerima metode pembayaran digital seperti transfer bank atau QRIS. Hal ini dapat menjadi kendala bagi konsumen modern yang terbiasa menggunakan dompet digital. Untuk itu, ke depan disarankan agar pelaku usaha mempertimbangkan adopsi sistem pembayaran non-tunai guna memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan kenyamanan bertransaksi.

Secara keseluruhan, UMKM cireng isi ini dinilai layak dan potensial untuk dikembangkan lebih lanjut karena telah mampu membangun basis pelanggan yang loyal melalui kualitas produk, pelayanan konsisten, serta adaptasi terhadap kondisi pasar lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alparabi, A., Hilda, H., & Pratama, C. R. P. (2024). Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha rumahan kerupuk Kelempang Cek Isyah, Palembang. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 2(2), 107–119. <https://doi.org/10.59841/excellence.v2i2.1328>
- Annisa, P. A., Mustari, M., Said Ahmad, M. I., Nurdiana, N., & Supatminingsih, T. (2024). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen UMKM: Studi kasus Djoin Cafe di Kecamatan Wonomulyo, Kabupaten Polewali Mandar. *Indonesian Journal of Pedagogical and Social Sciences*. <https://doi.org/10.26858/.v1i1.24927>

- Haryani, D. S. (2022). Analisis Risiko Operasional Pada UMKM Kerupuk Bu Mitro . Tanjungpinang Barat: *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*.
- Hutapea, R. A. H., Rokan, M. K., & Harahap, R. D. (2024). Pengaruh promosi, harga dan kepuasan pelanggan terhadap penjualan pada UMKM di sektor percetakan Kota Medan. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 2(4), 1–23. <https://doi.org/10.59841/jureksi.v2i4.1769>
- Indonesia, R. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang usaha mikro, kecil, dan menengah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Jaelani, M., Fitriani, R., & Fatwa, M. A. (2024). Pengaruh harga produk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Kedai Mimi. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*, 7(3), 1428–1435. <https://doi.org/10.31004/jutin.v7i3.28261>
- Johan, R. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan informasi akuntansi pada UMKM. *Karawang: Jurnal Akuntansi*.
- Mansur, M., Zulfikar, T., & Djogo, Y. O. (2025). Strategi bisnis UMKM: Pengaruh harga dan rantai pasok terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 5(2), 3297–3307. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i2.18520> j-innovative.org
- Setiawan, W. D., Zulfikarijah, F., & Sa'diyah, C. (2023). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Batik Sendang di Kabupaten Lamongan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 6(1). <https://doi.org/10.32493/jpkpk.v6i1.22745> openjournal.unpam.ac.id+1journal.stiecendekiaku.ac.id+1
- Susetyo, Y., Nurkhasanah, S., & Jamil, M. S. (2023). Pengaruh kualitas dan harga produk terhadap kepuasan pelanggan pada produk UMKM Simbok Bawang Goreng. *E-logis: Jurnal Ekonomi Logistik*, 6(1). <https://doi.org/10.70375/e-logis.v6i1.57>