

## I. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Kambing merupakan salah satu jenis ternak yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, baik dari segi ekonomi maupun sosial. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) populasi ternak kambing di Sumatera Barat pada tahun 2023 adalah 277.488 ekor, dan Sumatera Barat merupakan provinsi dengan mayoritas penduduk beragama Islam. Sehingga ritual – ritual keagamaan Islam banyak dilakukan di Indonesia, salah satunya adalah aqiqah yang menggunakan ternak kambing. Aqiqah merupakan salah satu tradisi Islam yang dianjurkan untuk dilaksanakan bagi umat muslim yang baru saja dikaruniai seorang anak. Tradisi ini biasanya dilakukan dengan menyembelih hewan ternak seperti kambing atau domba, kemudian dagingnya dibagikan kepada fakir miskin, tetangga dan keluarga. Dengan seiring berkembangnya zaman, setiap orang memiliki kesibukan yang berbeda-beda, sehingga terbukalah peluang usaha baru yaitu layanan jasa aqiqah.

Bisnis aqiqah ini telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir di Indonesia. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk perkembangan teknologi serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya memberikan aqiqah yang layak dan bermakna bagi buah hati. Salah satu faktor utama yang mempengaruhi pertumbuhan bisnis aqiqah ini adalah perubahan pola konsumsi masyarakat. Keadaan masyarakat yang semakin sibuk, banyak keluarga yang tidak memiliki waktu atau kemampuan untuk melaksanakan kegiatan aqiqah. Di Kota Padang sendiri tingkat mobilitas juga sudah cukup tinggi seperti kota-kota besar lainnya sehingga

bisnis layanan jasa aqiqah sudah berkembang dengan baik.

Prospek usaha jasa aqiqah ini tergolong masih baik karena potensi pasar yang tersedia cukup luas. Hal tersebut menjadikan usaha aqiqah sebagai peluang bisnis yang baik untuk dikembangkan terutama di Kota Padang yang merupakan kota terbesar di Sumatera Barat. Pada umumnya masyarakat Sumatera Barat melaksanakan kegiatan aqiqah ini dengan membeli kambing dan melaksanakan proses aqiqah secara konvensional yaitu dibantu tenaga kerja dari sanak saudara dan tetangga. Ditengah kesibukan dan tuntutan zaman yang semakin tinggi, kegiatan aqiqah mulai dilakukan secara modern sehingga masyarakat yang memiliki kesibukan tetapi tetap ingin menjalankan ajaran agama islam dan juga bagi para masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari keluarga dan sanak saudara bisa memanfaatkan layanan jasa aqiqah yang ada pada saat ini.

Layanan jasa aqiqah adalah sebuah layanan yang membantu umat Islam dalam melaksanakan ibadah aqiqah dengan mudah dan praktis. Layanan ini biasanya menyediakan berbagai paket aqiqah yang lengkap, mulai dari penyediaan hewan ternak, pemotongan hewan, pengolahan daging, hingga pendistribusian kepada fakir miskin dan tetangga. Salah satu bisnis layanan jasa aqiqah adalah Jasa Aqiqah Arlowi Kota Padang, jasa aqiqah ini sudah berdiri sejak tahun 2020 yang berlokasi Jl. Raya Kuranji, Kec. Kuranji, Kota Padang.

Jasa Aqiqah Arlowi menyediakan beragam paket aqiqah untuk membantu keluarga dalam menyelenggarakan aqiqah. Paket tersebut dapat dipilih sesuai keinginan konsumen yang akan menggunakan Jasa Aqiqah Arlowi. Paket kambing masak yang disediakan antara lain yaitu paket hemat, spesial,

super, dan super spesial. Perbedaan antara paket-paket tersebut yaitu pada paket hemat harga yang disediakan mulai dari Rp.2.000.000 untuk betina, Rp.2.400.000 untuk jantan dengan 100 porsi gulai. Pada paket spesial harga mulai dari Rp.2.400.000 untuk betina, Rp.2.800.000 untuk jantan dengan 130 porsi gulai. Paket super pada harga Rp.2.800.000 untuk betina, Rp.3.500.000 dengan 160 porsi gulai. Pada paket super spesial harga yang disediakan yaitu Rp.3.450.000 untuk betina, Rp.3.950.000 untuk jantan dengan 190 porsi gulai.

Selain dari paket tersebut Jasa Aqiqah Arlowi juga menyediakan menu lain nya seperti nasi termos, masak sate, paket nasi kotak, dan ada menu tambahan seperti ayam, telur, ikan, dan lain-lain. Tidak hanya menyediakan paket serta menu yang beragam Jasa Aqiqah Arlowi juga memiliki keunggulan yaitu harga yang ditawarkan oleh Jasa Aqiqah Arlowi lebih murah dibanding layanan jasa lainnya, kambing yang digunakan sehat berkualitas dan cukup umur, kambing bisa dipilih sendiri atau sembelih sendiri, dokumentasi video dan foto penyembelihan, *free* sertifikat aqiqah, *free* penyaluran paket aqiqah, *free test food*, banyak menu olahan dagingnya, garansi uang kembali jika masakan basi, juru masak yang profesional dan sudah berpengalaman, serta jasa aqiqah ini menyediakan layanan gratis ongkos kirim se Kota Padang. Bonus spesial yang diberikan pada setiap pemesanan pada Jasa Aqiqah Arlowi ini ada pemberian acar atau sayur, kerupuk udang dan sambal cabe hijau untuk tiap paket yang dipesan.

Jasa Aqiqah Arlowi tentu saja memanfaatkan perkembangan teknologi pada saat ini, karena teknologi memainkan peran penting dalam pertumbuhan bisnis aqiqah. Adanya media sosial dan platform daring memungkinkan Jasa

Aqiqah Arlowi untuk memperluas jangkauan mereka dan memperkenalkan layanan yang tersedia kepada banyak orang. Media promosi yang digunakan Jasa Aqiqah Arlowi yaitu dengan promosi media masa seperti brosur atau pamflet yang dibagikan kepada konsumen, selain media masa Jasa Aqiqah Arlowi juga melakukan promosi menggunakan media sosial seperti instagram dan tiktok yang cukup efektif karena Jasa Aqiqah Arlowi memanfaatkan influencer yang ada di Kota Padang. Tidak hanya memanfaatkan teknologi yang ada promosi yang dilakukan selanjutnya yaitu promosi dari mulut ke mulut yang dilakukan ini merupakan salah satu cara pemasaran yang paling kuat dan efektif.

Di Kota Padang sudah cukup banyak yang membuka bisnis jasa aqiqah ini. Banyak pelaku usaha yang bermunculan untuk memenuhi permintaan tersebut sehingga persaingan antar penyedia layanan jasa aqiqah semakin ketat. Beberapa jasa aqiqah yang ada di Kota Padang yaitu Rumah Aqiqah Padang, Syamil Aqiqah dan Catering Padang dan Aqiqah Padang. Persaingan ini mendorong Jasa Aqiqah Arlowi untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan terus melakukan inovasi guna mengembangkan usaha serta memperhatikan kepuasan konsumen sebagai prioritas utama.

Kepuasan konsumen adalah fokus utama bagi setiap penyedia layanan jasa aqiqah yang bertanggung jawab. Kepuasan konsumen tidak serta merta akan muncul maka diperlukan usaha untuk membangun dan mempertahankan kepuasan konsumen tersebut. Setiap langkah yang diambil, dari proses pemesanan hingga penyembelihan hewan dan penyajian daging, didorong oleh keinginan untuk memastikan bahwa setiap pelanggan harus merasa terlayani dengan baik dan puas dengan layanan yang diberikan. Ketepatan

waktu dalam pengiriman daging dan penyajian acara aqiqah juga merupakan faktor yang tidak boleh diabaikan. Salah satu cara pemasaran yang dapat memberikan rasa puas bagi konsumen adalah dengan memperhatikan bauran pemasaran yang ada. Bauran pemasaran (*Marketing Mix*) adalah kombinasi dari variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran.

Dalam bisnis jasa aqiqah, penggunaan bauran pemasaran menjadi sesuatu yang penting untuk menarik perhatian calon konsumen dan memastikan kepuasan konsumen. Hal ini berarti, bauran pemasaran merupakan kumpulan variabel-variabel yang dapat digunakan perusahaan untuk mempengaruhi tanggapan konsumen. Sehingga dengan adanya variabel-variabel yang digunakan perusahaan maka akan menciptakan suatu kombinasi yang memberikan hasil yang maksimal pada usaha yang dikembangkan.

Bauran pemasaran tersebut terdiri dari elemen-elemen utama yang dikenal dengan 4P, yaitu *Product* (Produk) dalam bauran pemasaran mempertimbangkan kualitas daging yang disajikan, variasi paket yang disajikan serta lambahan layanan seperti pengantaran. Produk yang berkualitas dan sesuai kebutuhan konsumen akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya *Price* (harga), penetapan harga yang tepat juga faktor yang penting. Harga yang kompetitif dan sesuai akan mempengaruhi persepsi konsumen terhadap nilai produk, harga yang terjangkau namun tetap mengedepankan kualitas dapat menarik lebih banyak konsumen dan meningkatkan kepuasan pelanggan. *Place* (tempat) juga memainkan peran penting dalam layanan aqiqah

kemudahan aksesibilitas tempat penyedia layanan, baik secara fisik maupun online akan mempengaruhi konsumen untuk menggunakan layanan aqiqah tersebut. dan (promosi) *Promotion* merupakan elemen yang tidak boleh diabaikan dalam bauran pemasaran, melalui promosi yang tepat penyedia layanan aqiqah dapat menjangkau lebih banyak konsumen.

Namun, ada juga pendekatan yang lebih modern, yang memperluas bauran pemasaran menjadi 7 elemen, seperti orang (*people*) interaksi antara staf penyedia layanan aqiqah dan konsumen juga merupakan faktor penting, staf yang ramah dan profesional akan mempengaruhi konsumen secara keseluruhan, proses (*process*) memastikan semua tahapan terkoordinasi dengan baik akan meningkatkan kepuasan konsumen, dan bukti fisik (*physical evidence*) tentang kualitas dan keunggulan layanan aqiqah akan membangun kepercayaan konsumen. Dengan demikian kelompok-kelompok variabel bauran pemasaran tersebut diharapkan mampu untuk memberikan dan meningkatkan kapuasan konsumen dalam membeli suatu produk atau jasa.

Menurut Amalia dan Novianti (2016), Bauran Pemasaran yang terdiri dari produk, harga, promosi, tempat, orang/karyawan, lingkungan fisik dan proses ada yang memberikan pengaruh positif dan pengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh dari bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen di layanan jasa aqiqah arlowi. Sehingga dilakukan penelitian dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN BAURAN PEMASARAN JASA AQIQAH ARLOWI ”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap bauran pemasaran pada layanan Jasa Aqiqah Arlowi ?
2. Bagaimana pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen layanan Jasa Aqiqah Arlowi ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis persepsi konsumen terhadap bauran pemasaran pada layanan Jasa Aqiqah Arlowi
2. Untuk menganalisis pengaruh bauran pemasaran terhadap kepuasan konsumen pada layanan Jasa Aqiqah Arlowi.

## 1.4 Manfaat Penelitian

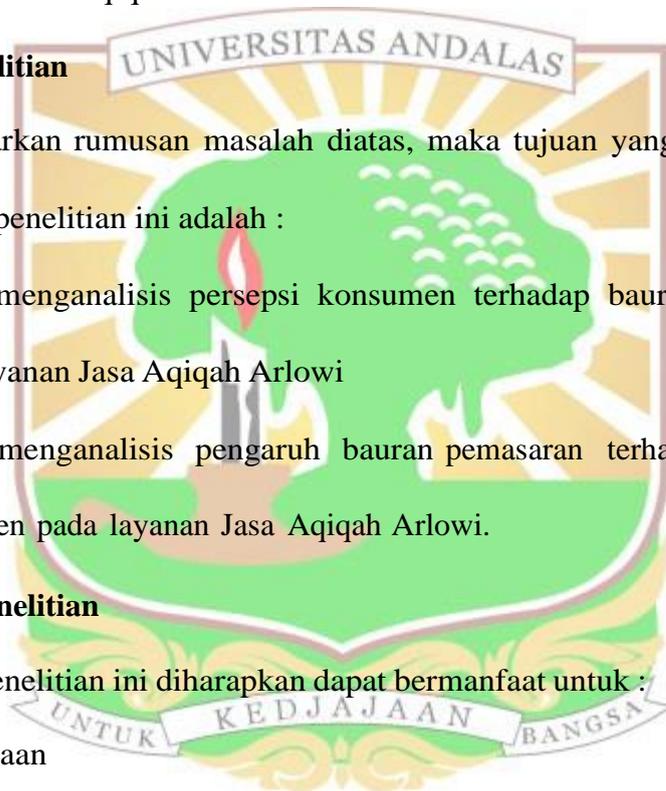
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna dan menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan inovasi-inovasi bauran pemasaran agar terjadi perubahan yang lebih baik layanan jasa aqiqah arlowi.

2. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi penulis



mengenai bauran pemasaran dan menjadi inspirasi dalam melakukan suatu usaha.

### 3. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan kepada pemerintah terkait dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, serta dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi pemerintah dalam berbagai aspek, seperti perumusan kebijakan, peningkatan kualitas layanan, perlindungan konsumen, dan peningkatan daya saing industri jasa aqiqah.

