

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu pada skripsi membahas terkait topik serta permasalahan yang diangkat. Bab satu juga berisi terkait penjelasan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

1.1 Latar Belakang

Jamu merupakan obat tradisional yang berasal dari Indonesia, kini mulai mendapatkan perhatian lebih dari pihak pemerintah lewat Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 381/2007 mengenai kebijakan obat tradisional (Widyaratna dkk., 2025). Keputusan ini bertujuan untuk mendorong pemanfaatan sumber daya alam yang ada di Indonesia sebagai obat tradisional guna meningkatkan pelayanan kesehatan serta perekonomian (Widyaratna dkk., 2025). Jamu adalah simbol budaya yang sangat dihargai dan menjadi bagian penting dari kekayaan Indonesia, seiring berjalannya waktu, popularitas jamu semakin menurun, padahal jamu adalah warisan dari nenek moyang yang telah dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia secara generasi ke generasi dan digunakan untuk tujuan promosi kesehatan, pencegahan, serta prinsip-prinsip pengobatan kuratif dan paliatif (Widyaratna dkk., 2025). Citra jamu yang dianggap ‘tidak aman dan kurang efektif’ masih sangat kuat dalam pemikiran masyarakat Indonesia. Usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan reputasi jamu adalah dengan menyajikan edukasi yang menarik (Widyaratna dkk., 2025). Edukasi yang diberikan meliputi pengenalan mengenai jamu, berbagai jenis dan kategori yang ada; menjelaskan khasiat serta kandungan yang terdapat dalam jamu (Widyaratna dkk., 2025). Selain memberikan edukasi kepada masyarakat, perusahaan perlu membangun hubungan pelanggan yang baik dengan menjaga kualitas produk, citra merek, dan memahami kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

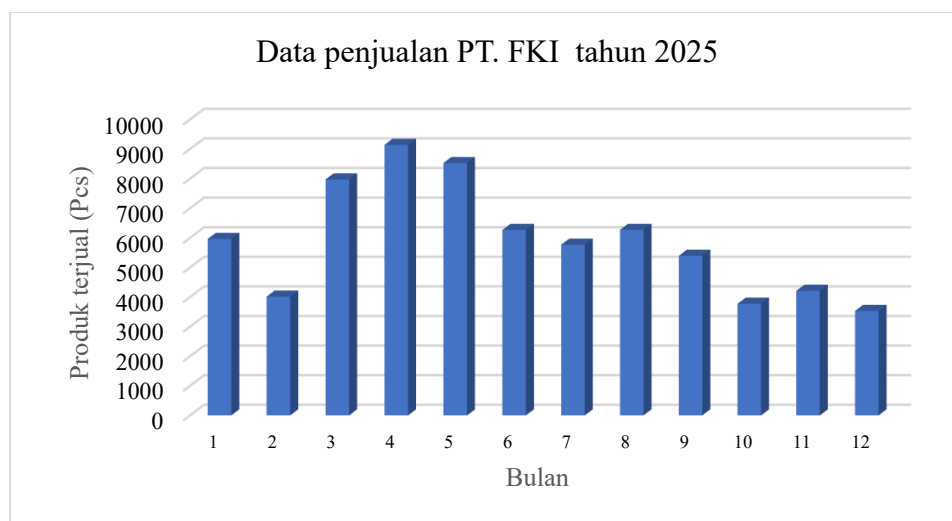
Loyalitas pelanggan adalah sumber daya yang sangat berharga bagi suatu perusahaan (Putri & Muanas, 2025). Karena pelanggan yang setia biasanya akan melakukan pembelian kembali dan menyarankan produk atau layanan kepada individu lain, yang pada akhirnya meningkatkan laba perusahaan (Putri & Muanas,

2025). Melalui *Customer Relationship Management* (CRM) perusahaan dapat mempertahankan pelanggan, dengan cara mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perusahaan, seperti mengintegrasikan kegiatan penjualan, pemasaran, dan layanan pelanggan demi tercapainya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Putri & Muanas, 2025).

Kepuasan pelanggan memiliki peranan yang sangat krusial dalam persaingan yang ketat di industri, setelah perusahaan memberikan kepuasan terhadap konsumen, maka akan terciptanya pelanggan yang loyal dan dapat dipertahankan selamanya (Maulida & Sunarjo, 2024). Kepuasan pelanggan sangatlah krusial bagi kelangsungan suatu usaha, karena hal itu dapat membangun komitmen dan kesetiaan terhadap produk (Putri & Muanas, 2025). Pelanggan cenderung akan melakukan pembelian kembali karena adanya rasa percaya dan pelayanan yang memuaskan, baik yang memenuhi harapan maupun yang melampaui ekspektasi dari konsumen (Sulistyawati, 2021). Para pelaku bisnis diharapkan untuk terus melakukan inovasi dalam strategi pemasaran dan layanan guna mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan (Putri & Muanas, 2025). Penerapan strategi CRM dan juga kepuasan pelanggan sangat penting agar mempunyai pelanggan yang loyal di setiap pembelian produk yang dimiliki oleh perusahaan untuk menghadapi tantangan dari persaingan *modern* di tengah perubahan perilaku konsumen. Salah satu perusahaan jamu Madura yang tetap eksis dan terus berkembang hingga kini adalah PT. FIRDAUS KURNIA INDAH (PT. FKI) dengan merek Jafir Utama.

Jafir utama merupakan singkatan dari Jakfar dan Firdaus, yang telah berdiri sejak 1985 kemudian dikembangkan pada tahun 2000. Nama tersebut berasal dari pasangan suami istri yang bekerja sama dalam memproduksi jamu yang berbentuk pil. Perjalanan jamu terbentuk dari rumah ke rumah, dibawa orang untuk berlayar dan sampai menjadi UD FIRDAUS pada tahun 2018 berubah menjadi PT. FIRDAUS KURNIA INDAH (PT. FKI), jamu merupakan warisan budaya tradisional dari nenek moyang yang diwariskan secara turun-temurun agar menjadi kebanggaan bagi warga Indonesia. Awal berdirinya usaha tersebut hingga saat ini mulai adanya kemajuan dengan produk yang semakin bertambah terkait izin edar dari BPOM. Dengan bahan yang terbuat dari rempah-rempah, proses produksi jamu

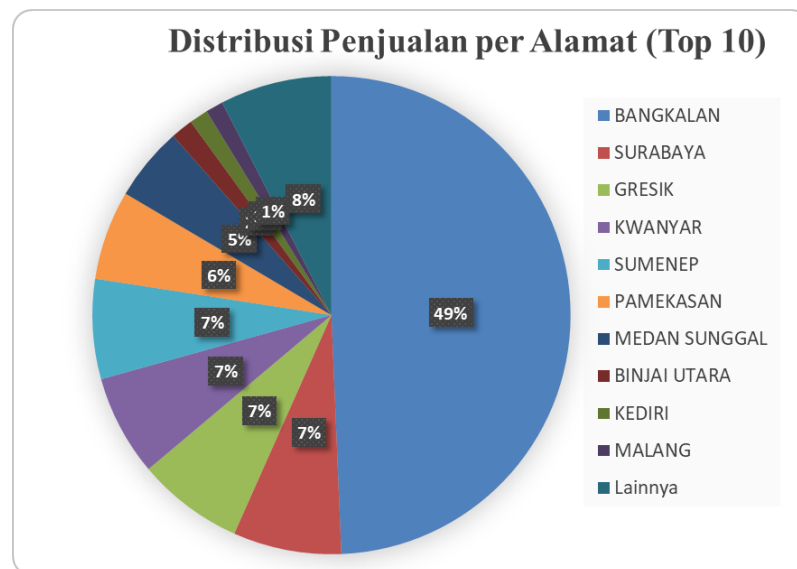
tersebut telah memenuhi standar mutu dari BPOM untuk melakukan izin produksi jamu berbentuk pil tersebut. perusahaan memproduksi 33 jenis (17 jenis telah lolos BPOM) jamu tradisional, dengan produk unggulan seperti *Ratu Rapet Wangi*, *Empot Super*, *Empot Love*, *Galian Singset*, *Galian Montok*, dan *Jakuat*. Seluruh produk difokuskan untuk menjaga kesehatan serta perawatan tubuh wanita dan pria dari berbagai kalangan usia, mulai dari remaja, ibu hamil, hingga lansia. Strategi proses produksi yang digunakan yaitu *Make to Stock* (MTS). PT. FKI mempunyai standar bahan baku mulai dari kriteria bahan baku jahe, kunyit, cengkeh, laos, dan berbagai macam bahan baku lain yang termasuk rempah-rempah. Contoh pada bahan baku kunyit dengan parameter pengujian yaitu pemerian simplisia keping tipis, berbentuk bundar atau lonjong, ringan, keras, tidak rapuh, garis tengah irisan sampai 6 cm, tebal irisan 2-5 mm, warna coklat kuning sampai coklat, bau khas aromatik, hasil tersebut mengacu pada rujukan dari Materia Medika (sumber: riset lapangan dan wawancara kepala apoteker). *Supply* bahan baku yang digunakan dalam produksi yang diperoleh dari berbagai *supplier*, *supplier* utama mereka adalah UD Usaha 3 Surabaya. Proses pembuatan jamu tersebut berdasarkan pengembangan formula pada ramuan jamu, jadi resep jamu tersebut yakni masih mengandalkan resep formula yang diwariskan secara turun temurun (Sumber: wawancara owner PT. FKI).



Gambar 1.1 Data penjualan produk periode 2025 pada PT. Firdaus Kurnia Indah
(Sumber: Data penjualan PT. FKI wawancara owner)

Gambar 1.1 merupakan hasil dari rekapitulasi penjualan selama satu tahun 2025. Berdasarkan grafik tersebut Penjualan PT. FKI mengalami penjualan yang

fluktuatif dari Bulan April volume penjualan meningkat mencapai 9000 pcs, hingga akhir tahun penjualan mencapai 3500 pcs. Penurunan terus berlangsung secara bertahap dan fluktuatif selama lima bulan, menunjukkan adanya kelemahan dalam penjualan yang bersifat tetap, bukan hanya perubahan sementara. Adanya penurunan salah satu penyebabnya adalah *Customer Relationship Management* yang kurang optimal untuk memperluas distribusi pemasaran dan juga loyalitas menurun. Pelanggan tersebar dari berbagai macam wilayah meliputi Bangkalan, Sampang, Sumenep, Pamekasan, Jember, Gresik, Sidoarjo, Mojokerto, Malang, Medan, Pontianak, Samarinda, Cianjur, Kendal, dan Situbondo (Sumber: wawancara owner PT. FKI).



Gambar 1.2 Data CRM pada PT. Firdaus Kurnia Indah periode 2025
(Sumber: Wawancara owner PT. Firdaus Kurnia Indah)

Gambar 1.2 menjelaskan terkait data *customer* Kabupaten Bangkalan mencapai 49 persen yang merupakan wilayah dengan penjualan terbanyak di PT. Firdaus Kurnia Indah (Sumber: wawancara owner PT. FKI). Data yang mencakup berbagai wilayah tersebut termasuk juga dalam data *retailer* pada produk jamu yang dijual oleh PT. FKI yang tidak hanya menjual produk dari perusahaan saja namun *retailer* yang menjadi *partner* tersebut juga menjual produk lain yang sejenis, sehingga perusahaan harus mampu bersaing dalam persaingan produk antar perusahaan yang berbeda. Persebaran wilayah tersebut tidak hanya mencerminkan sejauh mana pasar perusahaan bisa dijangkau, tetapi juga mencerminkan sifat pasar yang beragam dan

penuh persaingan. Situasi tersebut mendorong PT. FKI untuk bisa bersaing dalam kompetisi antarproduk jamu (Sumber: wawancara owner PT. FKI).

Sebagai tanggapan terhadap situasi pasar yang luas dan kompetitif, PT. FKI telah menerapkan strategi pemasaran baik secara *online* maupun *offline*. Pemasaran *online* dilakukan lewat Whatsapp, Instagram, TikTok, Shopee. Strategi pemasaran *offline* berupa *retailer*, serta penjualan langsung dari perusahaan (Sumber: wawancara owner PT. FKI). Namun penjualan produk lebih dominan melalui pemasaran *offline* pada *retailer*. Perusahaan telah menerapkan sistem *awardness* bagi *customer* yang sering melakukan pembelian seperti halnya diskon bagi pelanggan, membuat paket *bundling* contoh program hamil, program nafsu makan yang harganya lebih terjangkau, serta pemberian *gift* saat hari spesial seperti pada hari raya atau pada 11.11 *sale* pada setiap tanggal cantik, dan *voucher* belanja untuk pembelian (Sumber: wawancara owner PT. FKI). Kelebihan dari produk Perusahaan PT. FKI sudah terdaftar di BPOM sehingga standar mutu dan kualitas terjamin serta bahan utama dari herbal alami yaitu rempah-rempah.

Berdasarkan masalah yang dihadapi oleh PT. Firdaus Kurnia Indah, penurunan penjualan produk jamu tidak hanya disebabkan oleh satu faktor, tetapi dipengaruhi oleh berbagai elemen dalam *Customer Relationship Management* (CRM), kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan citra merek, yang memengaruhi loyalitas konsumen. Penelitian ini bersifat konfirmatif bertujuan untuk memastikan kesesuaian model faktor CRM dengan kondisi nyata perusahaan. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji keabsahan elemen dan indikator yang didefinisikan secara teoritis, sementara *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja atribut berdasarkan pandangan pelanggan. IPA merupakan suatu metode yang bermanfaat untuk menentukan kebijakan dan strategi efektif berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan suatu atribut (Setiawan dkk., 2022). Hasil dari analisis digunakan sebagai dasar dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen produk jamu di PT. Firdaus Kurnia Indah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di bagian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana pengaruh antara variabel *Customer Relationship Management* (CRM), variabel PQ (*Product Quality*), variabel CS (*Customer Satisfaction*), variabel BI (*Brand Image*), terhadap variabel CL (*Customer Loyalty*) produk jamu di PT. Firdaus Kurnia Indah berdasarkan hasil *Confirmatory Factor Analysis* menggunakan PLS-SEM?
2. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) indikator *Customer Relationship Management* (CRM), kualitas produk, *brand image*, kepuasan pelanggan, dan loyalitas konsumen berdasarkan persepsi pelanggan PT. Firdaus Kurnia Indah?
3. Apa saja indikator yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada PT. Firdaus Kurnia Indah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan pada PT. Firdaus Kurnia Indah adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui pengaruh antara variabel *Customer Relationship Management* (CRM), variabel PQ (*Product Quality*), variabel CS (*Customer Satisfaction*), variabel BI (*Brand Image*), terhadap variabel CL (*Customer Loyalty*) produk jamu pada PT. Firdaus Kurnia Indah menggunakan konfirmasi konstruk PLS-SEM.
2. Mengetahui tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) indikator penelitian berdasarkan persepsi pelanggan PT. Firdaus Kurnia Indah.
3. Menentukan indikator prioritas perbaikan berdasarkan hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada PT. Firdaus Kurnia Indah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian diharapkan dapat memberi manfaat bagi beberapa pihak yang terlibat di antaranya:

1. Penelitian ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas konsumen pada perusahaan sehingga perusahaan dapat mengetahui faktor penurunan dari penjualan dan menerapkan strategi usulan yang telah dilakukan penelitian oleh mahasiswa.
2. Penelitian ini memberikan jawaban terkait variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
3. Penelitian ini memberikan Solusi perbaikan yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan *Importance-Performance Analysis*.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penelitian hanya dilakukan dan berfokus pada penyebab menurunnya penjualan pada PT. Firdaus Kurnia Indah.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada *marketing* PT. Firdaus Kurnia Indah.
3. Penelitian ini menggunakan konstruk dan indikator yang telah ditetapkan berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu, dengan melakukan pembaruan berdasarkan kajian teori.
4. Penelitian hanya meneliti 17 jenis produk jamu yang sudah lolos BPOM dan termasuk dalam jenis produk jamu kapsul PT. FIRDAUS KURNIA INDAH.

1.6 Asumsi-Asumsi

Penelitian mengasumsikan bahwa selama periode penelitian berlangsung, tidak ada perubahan pada strategi pemasaran, proses bisnis dan kebijakan internal Perusahaan PT. Firdaus Kurnia Indah.

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dibuat sebagai panduan agar penulisan laporan terstruktur dalam memberikan gambaran umum terhadap penelitian yang dilakukan

dan hasil yang didapat. Sistematika penulisan pada penelitian adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan dasar-dasar yang menjadi alasan dilakukannya studi. Di dalamnya, terdapat penjelasan mengenai masalah yang dihadapi, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat yang diharapkan, batasan yang ditetapkan, asumsi yang dipakai, serta struktur penyusunan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini memaparkan berbagai teori, konsep, model, dan metode yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Di sini dijelaskan pendekatan serta metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian. Bab tiga meliputi langkah-langkah identifikasi masalah, teknik pengumpulan data, metode analisis, prosedur penelitian, dan alat yang digunakan. Semua langkah diuraikan secara sistematis agar proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Bagian ini menyajikan hasil penelitian dengan rinci, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga interpretasi hasil analisis. Dalam bagian pembahasan, temuan penelitian dihubungkan dengan teori yang diacu dalam tinjauan pustaka untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah secara keseluruhan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan disusun berdasarkan tujuan dan rumusan masalah yang ada. Selain itu, ada rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti berikutnya serta pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat semua sumber yang digunakan dalam penulisan penelitian, disusun sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

LAMPIRAN

Berisi dokumen tambahan seperti data mentah, hasil analisis, instrumen penelitian, tabel tambahan, atau gambar pendukung lain yang relevan dengan penelitian.