

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha saat ini menunjukkan dinamika yang sangat cepat, terutama dalam sektor kuliner yang menjadi salah satu kontributor utama pertumbuhan ekonomi kreatif di Indonesia. Usaha kuliner tidak hanya sekadar menjual makanan dan minuman, tetapi juga menawarkan pengalaman konsumsi yang lebih bernilai bagi pelanggan. Di tengah persaingan yang semakin kompetitif, pelaku usaha kuliner dituntut untuk terus melakukan inovasi guna mempertahankan eksistensi dan meningkatkan perkembangan usaha mereka.

Dalam menghadapi tantangan bisnis yang terus berkembang, pelaku usaha kuliner dituntut untuk melakukan berbagai bentuk inovasi guna memastikan kelangsungan dan pertumbuhan usahanya. Inovasi tidak lagi hanya menjadi pilihan, tetapi telah menjadi keharusan untuk memenangkan persaingan pasar yang semakin dinamis. Tiga dimensi inovasi yang sangat relevan dalam konteks usaha kuliner adalah inovasi proses, inovasi layanan, dan inovasi saluran.

Inovasi merupakan faktor krusial dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Dalam konteks usaha kuliner, inovasi tidak hanya terbatas pada produk makanan, tetapi juga mencakup inovasi proses, inovasi layanan, dan inovasi saluran. Inovasi proses berkaitan dengan cara baru dalam memproduksi, menyajikan, atau mengelola operasional bisnis agar lebih efisien dan berkualitas. Sementara inovasi layanan fokus pada pengalaman pelanggan, termasuk pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai harapan. Adapun inovasi saluran mencakup

penggunaan media digital, platform pemesanan online, dan pengantaran makanan yang memudahkan akses pelanggan terhadap produk.

Inovasi proses berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional usaha kuliner. Proses produksi yang cepat, higienis, dan konsisten menjadi kunci untuk menjamin kepuasan pelanggan. Misalnya, penerapan sistem dapur terbuka, otomatisasi sebagian proses produksi, atau pengelolaan stok bahan baku berbasis digital dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan. Inovasi ini memungkinkan pelaku usaha untuk menekan biaya produksi dan meningkatkan kualitas output, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap perkembangan usaha secara keseluruhan (OECD, 2021).

Inovasi proses dalam usaha kuliner adalah segala bentuk pembaruan atau perbaikan cara kerja operasional di dalam dapur, penyajian, pemesanan, hingga pengelolaan bahan baku. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya, mempercepat pelayanan, dan menjaga konsistensi kualitas makanan. Contoh inovasi proses di kuliner seperti penggunaan alat masak otomatis atau modern untuk mempercepat proses produksi, penerapan SOP dapur yang ketat agar hasil konsisten serta digitalisasi proses pemesanan. Di Lhokseumawe, beberapa pelaku usaha kuliner mulai menerapkan inovasi proses seperti: Sistem pre-order untuk melayani pesanan dalam jumlah besar seperti pada warung nasi gurih atau katering.

Inovasi layanan mencakup segala upaya untuk memberikan pengalaman terbaik kepada pelanggan, seperti pelayanan yang cepat, ramah, serta penggunaan teknologi digital untuk pemesanan atau pembayaran. Sementara itu, inovasi saluran (channel innovation) merujuk pada bagaimana produk dikirimkan atau dijangkau oleh konsumen, misalnya melalui platform digital, layanan antar makanan, atau kerja sama dengan aplikasi pihak ketiga seperti GoFood dan GrabFood (Tidd & Bessant, 2020).

Inovasi layanan dalam usaha kuliner adalah pembaruan atau peningkatan cara usaha melayani pelanggan mulai dari pemesanan, penyajian, hingga interaksi pasca pembelian. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan loyalitas pelanggan. Contoh inovasi layanan umum di kuliner Pelayanan self-service atau layanan digital (QR code menu, pemesanan via tablet). Pelayanan ramah, cepat tanggap, dan terlatih secara konsisten dan Program loyalitas (poin, diskon member). Di Lhokseumawe, beberapa usaha kuliner mulai menerapkan inovasi layanan, seperti: Menu digital via QR code di beberapa café dan tempat makan kekinian, sehingga pelanggan bisa melihat menu dan memesan langsung dari smartphone. Sistem reservasi online atau WhatsApp, terutama untuk restoran dan tempat makan keluarga di akhir pekan. Pelayanan berbasis kearifan lokal, misalnya sapaan sopan khas Aceh dan penyajian air minum gratis sebagai bentuk keramahan.

Sementara itu, inovasi saluran menjadi krusial di era digital saat ini. Pelaku usaha kuliner yang mampu memanfaatkan teknologi informasi, seperti media sosial, platform pemesanan online (GoFood, GrabFood), dan layanan pesan antar

berbasis aplikasi whatsapp, memiliki peluang yang lebih besar dalam menjangkau pasar yang lebih luas. Inovasi saluran memungkinkan usaha kuliner untuk beradaptasi dengan perilaku konsumen modern yang lebih menyukai kepraktisan dan aksesibilitas.

Inovasi saluran (channel innovation) dalam kuliner adalah cara-cara baru dalam mendistribusikan produk atau menjangkau pelanggan, agar makanan bisa sampai ke tangan konsumen dengan lebih cepat, mudah, dan nyaman. Ini termasuk media penjualan, platform pemesanan, dan strategi distribusi. Contoh Inovasi Saluran Umum di Kuliner: Menjual melalui aplikasi delivery online seperti GoFood, GrabFood, Menyediakan layanan antar langsung dari toko (delivery in-house). Membuka outlet kecil (cloud kitchen) khusus untuk online. Inovasi saluran di bisnis kuliner Lhokseumawe mulai terlihat dari: Adopsi platform digital: Banyak Usa kuliner bergabung di GoFood atau GrabFood, terutama di pusat kota dan sekitar kampus. Penjualan lewat media sosial: Instagram, Facebook, dan TikTok digunakan sebagai sarana promosi dan pemesanan. Layanan pesan antar pribadi (in-house delivery) menggunakan kurir sendiri, terutama untuk warung atau usaha rumahan.

Usaha kuliner merupakan salah satu sektor industri kreatif yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia, termasuk di Kota Lhokseumawe. Menurut data dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023), subsektor kuliner menyumbang lebih dari 40% dari total kontribusi ekonomi kreatif nasional. Hal ini menunjukkan bahwa sektor kuliner tidak hanya menjadi penopang ekonomi, tetapi juga menjadi salah satu lapangan kerja potensial di era modern.

Kota Lhokseumawe adalah sebuah Kota yang ada di Provinsi Aceh, Indonesia. Kota Lhokseumawe ini ada di tengah-tengah Timur Sumatra antara Medan dan Banda Aceh. Di Kota Lhokseumawe saat ini perkembangan peluang usaha tumbuh dengan pesat di beberapa bidang seperti industri, wisata, kuliner dan lainnya memunculkan banyaknya peluang usaha di Kota Lhokseumawe. Perkembangan yang paling berkembang saat ini di Kota Lhokseumawe adalah Usaha kuliner. Hal ini muncul banyak perubahan dalam menjalankan perdagangan atau penjualan.

Kuliner di Kota Lhokseumawe memiliki ciri khas tersendiri yang mencerminkan kekayaan budaya Aceh. Beragam masakan tradisional Aceh, seperti nasi goreng Aceh, mie Aceh, dan gulai ikan, menjadi daya tarik utama bagi wisatawan lokal maupun mancanegara yang berkunjung ke kota ini. Sementara itu, di Kota Lhokseumawe juga banyak kuliner kekinian yang dikekola oleh generasi milenial dan usaha kuliner tersebut menjadi pilihan mereka bersaing dan berkarir di bidang tersebut.

Dalam beberapa tahun terakhir, Lhokseumawe mengalami peningkatan jumlah usaha kuliner, termasuk gerai makanan dan restoran. Di pusat kota, banyak gerai makanan dan minuman yang beroperasi secara mobile, seperti penjual ayam goreng dan kopi dengan berbagai rasa. Restoran kelas menengah juga mulai hadir di kawasan strategis, seperti depan Islamic Centre Lhokseumawe. Pertumbuhan ini didorong oleh prospek ekonomi kota sebagai pusat jasa dan perdagangan, serta pengembangan Kawasan Ekonomi Khusus Lhokseumawe (Antaranews).

Salah satu yang menjadi ikon baru kuliner di Kota Lhokseumawe adanya Ahad Festival. Dampak Positif Ahad Festival pada Perkembangan Kuliner di Lhokseumawe yaitu Peningkatan Jumlah Usaha Kuliner, Ribuan pelaku UMKM, termasuk yang bergerak di bidang kuliner, ikut meramaikan setiap minggu. Pada 2024, tercatat lebih dari 180 UMKM yang ambil bagian dalam festival tersebut. Festival Ahad terbukti menarik minat masyarakat dan wisatawan lokal. Menurut laporan akhir 2023, pelaku kuliner seperti Oman (penjual roti goreng) mengalami peningkatan pembeli dan pendapatan mingguan, sehingga usahanya semakin berkembang

Berikut adalah tabel pertumbuhan usaha kuliner di Kota Lhokseumawe selama 5 tahun terakhir berdasarkan data dan informasi yang telah ditemukan:

**Tabel 1.1 Jumlah Usaha Kuliner di Kota Lhokseumawe**

No.	Nama Usaha/Produk	Wilayah
1.	Bakso Umi	Banda Sakti
2.	Ayam Geprek Adiba	Banda Sakti
3.	Pisang Goreng Tanduk	Banda Sakti
4.	Siomay Jamilah	Banda Sakti
5.	Rajanya Kebab	Banda Sakti
6.	Ayam Korea	Banda Sakti
7.	Mochi San	Banda Sakti
8.	Es Teler Durian	Banda Sakti
9.	Tahu Walik	Banda Sakti
10.	Somay Urat 3 Dara	Banda Sakti
11.	Sultan Tetelan	Blang Mangat
12.	Nasi Lagi	Blang Mangat
13.	Gudek Pentol	Blang Mangat
14.	Sok Serek	Blang Mangat
15.	The Manis Dingin	Blang Mangat
16.	Nasi Goreng	Blang Mangat
17.	Bakso Ikan	Blang Mangat
18.	Roti Bakar	Blang Mangat
19.	Bubur Ayam	Blang Mangat
20.	Mie Goreng	Blang Mangat
21.	Goreng Ubi Jalar	Muara Satu

22.	Wedang Kacang Kebun	Muara Satu
23.	Sate Matang Bang Adi	Muara Satu
24.	Ayam Kalasan Bu Ida	Muara Satu
25.	Empek-Empek Palembang	Muara Satu
26.	Syakila Jusce	Muara Satu
27.	Ayam Geprek Barokah	Muara Satu
28.	Mie Ces Tal	Muara Satu
29.	Es Gakberes	Muara Satu
30.	Rujak Ulek Aceh Dua Rasa Dua Selera	Muara Satu
31.	Donat	Muara Dua
32.	The Poci	Muara Dua
33.	Loki Food	Muara Dua
34.	Babycrap	Muara Dua
35.	Es Durian	Muara Dua
36.	Es Cendol	Muara Dua
37.	Lontong	Muara Dua
38.	Te Manis	Muara Dua
39.	Ayam Gebrek	Muara Dua
40.	The Poci	Muara Dua

Sumber : Data Hasil Prasurvei 2025

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan adanya pertumbuhan dan keragaman usaha kuliner yang cukup signifikan di empat kecamatan utama di Kota Lhokseumawe, yaitu Banda Sakti, Blang Mangat, Muara Satu. dan Muara dua Total terdapat 40 jenis usaha kuliner yang tersebar di keempat wilayah ini, mencerminkan dinamika sektor ekonomi kreatif, khususnya pada bidang makanan dan minuman.

Kecamatan Banda Sakti pada survey awal jumlah usaha kuliner terdapat 10 unit usaha. Berbagai jenis makanan dan minuman ditawarkan di wilayah ini, mulai dari makanan berat seperti Ayam Geprek Adiba, Bakso Umi, dan Ayam Korea, hingga jajanan ringan seperti Mochi San, Martabak Manis, dan Pisang Goreng Tanduk. Ini menunjukkan bahwa Banda Sakti menjadi salah satu pusat kuliner yang paling aktif di Lhokseumawe, didukung oleh kepadatan penduduk dan aktivitas ekonomi yang tinggi. Kecamatan Blang Mangat menyusul dengan 10 unit usaha kuliner, menunjukkan keberagaman kuliner lokal dan modern seperti Pulut Hijau,

Gudek Pentol, hingga Es Krim dan Kentang Goreng. Banyaknya usaha di wilayah ini menunjukkan adanya pasar yang menjanjikan dan keterlibatan masyarakat lokal dalam sektor ekonomi berbasis UMKM.

Kecamatan Muara Satu memiliki 10 unit usaha kuliner, dengan sajian khas seperti Sate Matang Bang Adi, Empek-Empek Palembang, Rujak Uleg Aceh Dua Rasa Dua Selera, hingga Dimsum dan Boba. Keberagaman kuliner ini memperlihatkan adanya adaptasi usaha lokal terhadap tren makanan modern, serta usaha pelaku bisnis untuk memenuhi selera konsumen yang semakin beragam. Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa usaha kuliner di Kota Lhokseumawe terus berkembang secara kuantitatif maupun kualitatif, dengan pelaku usaha yang mampu berinovasi dalam menghadirkan variasi produk kuliner, baik yang bersifat tradisional maupun kekinian. Fenomena ini tidak hanya memberi kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi lokal, namun juga membuka peluang kerja dan meningkatkan daya tarik kota sebagai pusat kuliner di wilayah Aceh bagian utara.

Di Kecamatan Muara Dua, Memiliki 10 bisnis kuliner yang menawarkan berbagai makanan dan Minuman, seperti Ayam Gebrek dan Es Cendol hingga Es Duren. Keanekaragaman makanan ini menunjukkan bahwa para pelaku usaha setempat terus berusaha mengikuti tren makanan zaman sekarang dan menciptakan menu yang sesuai dengan selera yang makin beragam dari para pelanggan. Secara umum, ini menggambarkan perkembangan bisnis kuliner di Kota Lhokseumawe yang semakin maju, baik dari jumlah maupun kualitas, dengan banyak inovasi yang menggabungkan rasa tradisional dan modern. Kondisi ini tentu memberikan



dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi daerah, membuka banyak lapangan kerja, dan menjadikan kota ini semakin dikenal sebagai pusat kuliner menarik di bagian utara Aceh.

Meskipun Tabel 1.1 menyajikan daftar usaha kuliner yang berkembang di Kota Lhokseumawe, namun dari data yang disajikan belum secara eksplisit menjelaskan apakah setiap usaha tersebut telah menggunakan sistem pembayaran non-tunai berbasis QRIS, atau mengadopsi platform pemesanan online seperti GoFood, GrabFood, Maxim, atau media sosial.

Namun, berdasarkan observasi awal dan tren umum pelaku UMKM di Kota Lhokseumawe, dapat dijelaskan bahwa belum seluruhnya pelaku Usaha kuliner di Lhokseumawe menggunakan QRIS. Usaha-usaha yang berada di pusat kota seperti Banda Sakti dan memiliki segmen pelanggan milenial atau berada di sekitar kampus, lebih cenderung telah menggunakan QRIS karena dorongan dari program digitalisasi UMKM oleh Bank Indonesia dan pemerintah daerah. Kebutuhan akan transaksi cepat, higienis, dan tanpa uang tunai.

Namun, untuk pelaku usaha mikro di daerah pinggiran atau yang bersifat tradisional, penggunaan QRIS masih terbatas, karena keterbatasan akses teknologi dan literasi digital. Beberapa usaha di tabel tersebut sudah tergabung dalam layanan GoFood/GrabFood, terutama usaha yang berlokasi di Banda Sakti (contoh: Ayam Geprek Adiba, Es Teler Durian, Siomay Jamilah). Menyasar pasar anak muda/kampus dengan menu kekinian (seperti Mochi San, Ayam Korea, atau The Manis Dingin). Banyak UMKM di Lhokseumawe memanfaatkan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan WhatsApp untuk promosi dan pemesanan. Maxim

Food mulai digunakan, tetapi belum sepopuler GrabFood atau GoFood. Beberapa warung atau usaha rumahan bahkan mengelola layanan pesan antar secara mandiri (*in-house delivery*) dengan menggunakan ojek lokal atau kurir sendiri.

Penelitian terdahulu oleh Hermawan (2022) menunjukkan bahwa inovasi proses dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha kecil menengah (UKM) di sektor makanan dan minuman di Yogyakarta. Hal serupa juga ditemukan oleh Sari dan Nugroho (2023), yang menyatakan bahwa pemanfaatan inovasi saluran digital dapat meningkatkan jangkauan pasar dan pendapatan usaha kuliner. Kemudian, penelitian Nisrina Hasna (2021) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi produk berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Inovasi proses berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kinerja UMKM. Penelitian Fitrayani dkk (2024) hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi wirausaha, inovasi proses dan lingkungan bisnis masing-masing berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis pada usaha kuliner aneka kue dan roti yang menjalankan usaha di kota Makassar. Namun demikian, belum banyak studi yang secara komprehensif mengkaji ketiga jenis inovasi ini secara bersamaan dalam konteks usaha kuliner di kota-kota kecil seperti Lhokseumawe.

Melihat fenomena tersebut, penting untuk mengetahui sejauh mana inovasi proses, inovasi layanan, dan inovasi saluran dapat mempengaruhi perkembangan usaha kuliner di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah terhadap literatur kewirausahaan, tetapi juga memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku usaha dan pembuat kebijakan lokal dalam

mendorong kemajuan sektor kuliner secara berkelanjutan.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Inovasi Proses, Inovasi Layanan Dan Inovasi Saluran Terhadap Perkembangan Usaha Kuliner Di Kota Lhokseumawe.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah inovasi proses berpengaruh terhadap perkembangan usaha kuliner di Kota Lhokseumawe?
2. Apakah inovasi layanan berpengaruh terhadap perkembangan usaha kuliner di Kota Lhokseumawe?
3. Apakah inovasi saluran berpengaruh terhadap perkembangan usaha kuliner di Kota Lhokseumawe?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari pokok masalah yang dirumuskan, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh inovasi proses terhadap perkembangan usaha kuliner.
2. Menganalisis pengaruh inovasi layanan terhadap perkembangan usaha kuliner.
3. Menganalisis pengaruh inovasi saluran terhadap perkembangan usaha kuliner.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai manfaat, baik segi teoritis maupun praktis. Manfaat teoritis merupakan manfaat jangka panjang dalam pengembangan teori pembelajaran, sedangkan manfaat praktis memberikan dampak secara langsung terhadap komponen-komponen pembelajaran. Manfaat teoritis dan manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang kewirausahaan dan inovasi bisnis. Secara teoritis, manfaatnya antara lain:

1. Menambah referensi dan memperkaya literatur dalam kajian kewirausahaan, terutama terkait konsep inovasi proses, inovasi layanan, dan inovasi saluran (channel innovation) dalam konteks UMKM kuliner.
2. Menguji dan memperluas penerapan teori inovasi (misalnya teori inovasi oleh Joseph Schumpeter atau pendekatan model inovasi dari OECD) dalam konteks lokal, khususnya di sektor kuliner daerah.
3. Memberikan landasan ilmiah untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam hubungan antara inovasi dan pertumbuhan usaha di sektor kuliner atau UMKM pada umumnya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis pada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha kuliner di Kota Lhokseumawe, penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menerapkan strategi inovasi yang tepat untuk meningkatkan daya saing, efisiensi, dan pertumbuhan usaha.
2. Bagi pemerintah daerah atau instansi terkait, hasil penelitian ini bisa menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan atau program pendampingan UMKM, terutama yang mendorong inovasi berbasis digital dan teknologi dalam sektor kuliner.
3. Bagi akademisi dan mahasiswa, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk studi lebih lanjut, baik dalam bentuk tugas akhir, skripsi, atau penelitian lanjutan di bidang kewirausahaan dan inovasi.
4. Bagi investor atau lembaga keuangan, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran potensi usaha kuliner di Lhokseumawe yang telah dan dapat berkembang melalui strategi inovasi, sehingga bisa menjadi dasar dalam pengambilan keputusan investasi atau pembiayaan.