

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin pesatnya perkembangan bisnis pertanian dari waktu ke waktu sangatlah diminati oleh banyak orang. Karena wilayah Indonesia yang memiliki tanah yang subur dan iklim yang tropis membuat banyak masyarakat menggantung hidupnya dari pertanian. Bisnis pertanian bukanlah suatu bisnis yang baru, namun dari waktu ke waktu bisnis ini tumbuh berkembang menjadi pesat (Kompas.com, 2020) .

Pupuk adalah material yang ditambahkan pada tanaman untuk mencukupi kebutuhan hara yang diperlukan tanaman sehingga mampu memproduksi dengan baik. Material pupuk dapat berupa bahan organik ataupun non-organik . Dalam Pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi dilaksanakan sesuai ketentuan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15/M-DAG/Per/2015. Sebagai Pelaksana Subsidi Pupuk yang ditugaskan Pemerintah, PT Pupuk Indonesia (Persero) melaksanakan pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi melalui produsen, distributor dan penyalur di wilayah tanggung jawab masing-masing.

UD. Anugrah merupakan sebuah toko yang menyediakan dan menjual segala jenis benih tanaman pertanian lebih khususnya tanaman hortikultura dan obat tanaman. Selain jenis tanaman hortikultura, UD. Anugrah juga menyediakan berbagai jenis pupuk organik maupun pupuk kimia serta jenis herbisida lainnya. Dengan adanya toko pertanian seperti ini akan membuat para petani lebih mudah untuk mendapatkan keperluan yang dibutuhkan dalam proses pengolahan pertanian mulai dari tahap olah tanah, penanaman, perawatan hingga pasca panen. Seiring berjalannya waktu. UD. Anugrah selalu menawarkan produk-produk yang terbaru yang diproduksi oleh produsen pertanian dan produk yang ditawarkan juga memiliki fungsi dan keunggulan yang sama, hanya saja ada pergantian merek dan kemasan yang berbeda dan lebih menarik perhatian para petani. Produk yang berkembang

dipasaran saat ini telah mengalami banyak sekali perkembangan, sehingga membuat jumlah produk menjadi semakin bertambah dan muncul distributor pupuk baru di pasar membawa dampak berbagai aspek, persaingan merupakan salah satu aspek yang paling profesional saat ini yang mengakibatkan distributor haruslah lebih efektif dalam menentukan produk yang akan dipasarkan.

Sehubungan dengan itu toko pupuk UD. Anugrah yang merupakan mitra toko penjualan pupuk dari PT Sepuluh Sempurna Blimbing mempunyai strategi pemasaran yang bagus dalam memperoleh kepuasan pelanggannya serta segmen pasar yang ingin diraih baik itu dalam hal persepsi harga, dan kualitas produk yang sesuai dengan harapan para petani yang menjadi konsumennya, sehingga mampu menghasilkan kepuasan konsumen. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli suatu produk yaitu kualitas produk, emosi, harga, biaya akan tetapi peneliti hanya meneliti harga dan kualitas produk,

Dalam menjalankan usahanya UD. Anugrah berusaha untuk mendapatkan kepuasan konsumen atau para petani dengan memberikan penawaran menarik terhadap pembelian pupuk urea. UD. Anugrah menyediakan berbagai jenis produk pupuk seperti Urea yang sangat diminati oleh konsumennya dengan kualitas yang terjamin serta memberikan discount, harga beli yang terjangkau serta gratis biaya kirim untuk area Perak Jombang. Hal ini dilakukan untuk dapat memperoleh kepuasan dari para konsumennya

Dalam hal ini UD. Anugrah yang merupakan mitra toko penjualan pupuk dari PT Sepuluh Sempurna Blimbing menggunakan persepsi harga dan kualitas produk sebagai faktor yang paling dominan untuk mempengaruhi kepuasan para konsumennya. Melihat banyaknya pesaing distributor lain yang ada di Jombang. Untuk itu UD. Anugrah memberikan jaminan produk yang dipasarkan berkualitas serta harga yang relatif murah

dibandingkan distributor lainnya. Berikut adalah perbandingan harga yang ditetapkan oleh UD. Anugrah dengan Distributor lain yang ada di Jombang.

Tabel 1.1
 Harga Jual Pupuk UD. Anugrah Mitra Toko Penjualan Pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.

NO	JENIS PUPUK	HARGA JUAL SATUAN KG	HARGA JUAL SATUAN TON
1	Urea	Rp. 1.800	Rp. 1.800.000
2	NPK	Rp. 2.300	Rp. 2.300.000
3	Organik	Rp. 500	Rp. 500.000
4	ZA	Rp. 1.400	Rp. 1.400.000
5	SP-36	Rp. 2.000	Rp. 2.000.000

Sumber: Dokumen yang telah diolah oleh penulis

Dari table 1.1 dapat terlihat jelas bahwa harga pupuk yang dijual di UD. Anugrah untuk para konsumennya pupuknya sangat kompetitif dengan pupuk bersubsidi tetapi kualitas pupuk lebih bagus dibandingkan pupuk bersubsidi. Hal ini menunjukkan bahwa UD. Anugrah mampu memberikan persepsi harga yang menguntungkan bagi para mitra toko penjualan pupuknya.

Menurut Leonard *et al* (2014) Persepsi harga juga berkaitan dengan informasi harga yang sesuai dengan kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan. Melalui persepsi harga produk yang sesuai dengan kualitas barang atau jasa yang konsumen terima, maka konsumen akan merasa puas dengan jumlah uang yang dibayarkan. Dengan demikian pelanggan akan puas serta memiliki loyalitas pelanggan, hal ini dapat tercapai dan terpenuhi dengan persepsi harga yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tabel 1.2
 Data Penjualan Pupuk Urea UD. Anugrah Bulan Januari – Desember 2019

BULAN	BANYAK UNIT (Dalam satuan ton)	TINGKAT PENJUALAN (Rp)
	UREA	
Januari	4	7.200.000
Februari	-	0

Maret	4	7.200.000
April	8	14.400.000
Mei	9	16.200.000
Juni	10	18.000.000
Juli	4	7.200.000
Agustus	16	28.800.000
September	9	16.200.000
Oktober	9	16.200.000
November	6	10.800.000
Desember	12	21.600.000
Total Pendapatan	91	163.800.000

Sumber: Data UD. Anugrah Mitra Toko Pupuk PT Sepuluh Sempurna 2019

Dari data Tabel 1.2 dapat di ambil kesimpulan bahwa tingkat penjualan pupuk di UD. Anugrah setiap bulannya selalu fluktuatif tetapi dalam penjualan produk pupuk urea sangat besar di tahun tersebut. hal ini dapat menggambarkan bahwa kualitas produk yang disediakan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen, sehingga dapat menyebabkan konsumen mengalami kepuasan dan konsumen akan meningkatkan pembelian. Hal ini dikarenakan UD. Anugrah selalu mengutamakan kualitas produk pupuk urea sekaligus persepsi harga yang diberikan kepada konsumennya sehingga mampu mendongkrak penjualan produk pupuk ureanya, hal ini mencerminkan bahwa terjadi kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Amstrong (2014) Kepuasan konsumen sering terjadi jika terdapat penetapan harga yang baik dari perusahaan. Artinya, penetapan harga juga berpengaruh pada kepuasan konsumen. Jadi, sebaiknya selalu lakukan riset pasar sebelum menetapkan harga untuk produk barang/jasa yang akan dijual. Jika memungkinkan, berikan harga yang relatif terjangkau, dengan kualitas yang baik sehingga konsumen tidak merasa dikecewakan. Selain harga ada faktor lain yaitu kualitas produk Untuk itu, pastikan selalu memilih dan menggunakan produk berkualitas, sehingga konsumen merasa puas dan tidak ragu untuk kembali membeli produk tersebut. Pengaruh kualitas produk ini juga bisa menjadi salah satu strategi pemasaran terbaik, sebab sering dijumpai konsumen akan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga ataupun teman-temannya.

Nugroho (2015) menjelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan

yang dirasakan oleh konsumen dapat meningkatkan intensitas membeli dari konsumen tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan konsumen yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas di benak konsumen yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan konsumen dipenuhi. Sedangkan loyalitas konsumen adalah ukuran sejauh apa konsumen melakukan pembelian lagi.

Menurut Kotler dan Armstrong (2014) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya. Menurut Kotler dan Keller (2016) kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2016). Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Study Pada Penjualan Pupuk Urea UD. Anugrah Mitra Toko Penjualan Pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka permasalahan yang dijadikan bahan kajian skripsi ini adalah:

- 1 Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing?
- 2 Apakah persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok masalah di atas yang telah di rumuskan maka tujuan penelitian yang hendak di capai adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjelaskan pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.

1.4 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dan melebar dari permasalahan, maka penyusun penelitian ini di batasi pada:

1. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan produk pupuk urea yang dijual UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.
2. Tempat penelitian dilakukan di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.
3. Objek yang ingin di teliti adalah tingkat kepuasan konsumen yang membeli pupuk urea di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bernilai positif bagi perkembangan bisnis pada saat ini. Selain itu penelitian ini juga digunakan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam mengenai jual beli karena kualitas produk dan harga merupakan bagian yang tak terpisahkan pada jual beli. Kualitas produk melekat pada objek atau barang yang dijual,

sedangkan harga adalah nilai tukar atau tolak ukur yang dapat disamakan dengan uang. Adapun kepuasan konsumen merupakan bagian dari pemasaran yang merupakan tujuan dari setiap perusahaan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi yang dapat di gunakan oleh perusahaan untuk mengenal perilaku konsumen. Perumusan strategi dan penentuan kebijakan di gunakan sebagai bahan referensi untuk mengetahui perilaku konsumen dalam keputusan pembelian pupuk di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing.