

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara agraris yang terletak di daerah tropis dengan luas lahan pertanian yang cukup besar, sebagian besar penduduk Indonesia hidup bergantung pada hasil pertanian. Pertanian merupakan salah satu sektor penting bagi perekonomian Indonesia, karena mampu menyediakan lapangan kerja, pangan, dan menyumbang devisa negara melalui bertambahnya ekspor serta mampu mendukung munculnya industri berbahan baku pertanian. Subsektor pertanian yang memberikan kontribusi terbesar Pendapatan Domestik Bruto adalah subsektor hortikultura yang terdiri dari komoditi buah- buahan, sayuran, tanaman hias dan tanaman biofarmaka. Hortikultura adalah komoditas yang akan memiliki masa depan sangat cerah menilai dari keunggulan komparatif dan kompetitif yang dimilikinya dalam pemulihan perekonomian Indonesia waktu mendatang. Oleh karena itu kita harus berani untuk memulai mengembangkannya pada saat ini. Pengembangan hortikultura di Indonesia pada umumnya masih sebatas perkebunan rakyat yang tumbuh dan dipelihara secara alami dan tradisional, sedangkan jenis komoditas hortikultura yang diusahakan masih terbatas.

Pada umumnya tanaman hias dibagi menjadi dua yaitu tanaman hias yang menonjolkan bunganya dan tanaman hias yang menonjolkan daunnya. Tanaman hias bunga mempunyai keunggulan dibagian bunga yang menarik demikian pula dengan tanaman hias daun yang mempunyai keunggulan dibagian daun. Jumlah

tanaman hias tidak dapat dihitung secara pasti karena banyak tanaman liar yang kini digolongkan sebagai tanaman hias. Selain itu dengan adanya tanaman yang didatangkan dari luar negeri atau import menambah kekayaan akan tanaman hias. Adanya kemajuan teknologi sekarang juga membuat manusia sering melakukan persilangan jenis tanaman untuk menghasilkan tanaman baru.

Tanaman hias merupakan salah satu bagian dari subsektor pertanian hortikultura, tanaman ini dahulu merupakan tumbuhan yang ditanam orang sebagai hiasan. Namun seiring dengan masuknya pengaruh peradaban Barat, penggunaan tanaman hias semakin meningkat. Kini tanaman hias banyak dibutuhkan untuk memperindah lingkungan sekitar, termasuk dekorasi ruangan dan halaman rumah, dan tidak sedikit masyarakat mengusahakan tanaman hias.

Di Sumatera Utara, sebagian besar penduduknya hidup dari usaha pertanian seperti di bidang pangan, perkebunan perikanan dan hortikultura. Salah satu yaitu di kecamatan medan tuntungan yang menjual tanaman hias. Untuk memenuhi kebutuhan hidup dan merupakan sumber pendapatan yang utama. Usaha Indah Nursery menjual berbagai Jenis tanaman hias adalah pucuk merah, mawar, melati, anthurium, palem, anggrek, asoka, cemara, kamboja, kroket merah, tricolor, bonsai, bougenville kamboja dan Sebagainya.

Dalam mengembangkan usaha tanaman hias ini pengusaha harus dapat melakukan strategi bisnis dan berinovasi dengan memperhatikan kepuasan konsumen. Menurut Mowen dan Minor (dalam Kurniwati 2015:49) Kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah memperoleh dan menggunakannya Pengusaha juga harus mampu

membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang ditawarkan supaya untuk mencapai kepuasan konsumen, dengan cara memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dan menjual produk dengan kualitas yang bagus. Menurut Kotler dan Keller (2009:177) kepuasan akan mendorong konsumen membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Sebaliknya, perasaan yang tidak puas akan menyebabkan konsumen kecewa dan menghentikan pembelian kembali. Permasalahan pada UD. Indah Nursery kepuasan konsumen akan *Durability* tanaman hias dan *Responsiveness* seperti kualitas tanaman hias masih mudah terserang hama, katahanan tanaman hias masih rentan mudah rusak dan pelayanan yang diberikan pegawai tidak cepat sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kualitas produk juga memiliki faktor penting dalam mengukur kepuasan konsumen. Karena konsumen tidak hanya membeli produk, tetapi konsumen juga membeli manfaat atau keunggulan yang dapat diperoleh dari produk yang dibelinya yaitu dari segi kualitas produk yang ditawarkan. Menurut Garvin (dalam Tjiptono 2016:134) kualitas produk memiliki tujuh dimensi *Performance* (kinerja), merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli. *Features* (fitur atau ciri-ciri tambahan), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. *Reliability* (reliabilitas), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai. *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. *Durability* (daya tahan), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan. *Esthetics*

(Estetika), yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. *Perceived Quality* (kualitas yang dipersepsikan), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Dalam usaha tanaman hias indah nursery ini kualitas produk yang di lihat oleh konsumen dalam mengukur kepuasan yaitu dari dimensi daya tahan produk (*Durability*). Menurut Garvin (2016:134) Daya tahan (*Durability*) yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat digunakan dan tidak mudah terserang hama atau penyakit. Permasalahan yang terjadi dalam usaha indah nursery ini yaitu pada ketahanan tanaman hias ini yaitu tanaman hias masih terdapat mudah terkena serangan hama atau penyakit, Bibit yang digunakan tidak dapat menghasilkan yang bagus dan pada saat pembelian ketahanan akan kerusakan juga sering terjadi pada saat pengemasan yaitu daun yang mudah rusak dan batang yang mudah patah.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen ialah kualitas pelayanan. Lewis dan Boom (dalam Tjiptono dan George 2016:180) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan ekspektasi konsumen, artinya kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan pencapaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Kotler dan Armstrong (2012:16) keuntungan dari pelayanan yang baik akan memberikan dorongan khusus kepada konsumen untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan, sebaliknya dampak negatif dari produsen yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi

masalah yang kompleks. Konsumen yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Melihat kerugian yang diakibatkan oleh kualitas pelayanan yang tidak baik maka menjaga kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi para produsen dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan konsumen, karena kualitas pelayanan dapat memberikan keuntungan dan kerugian bagi produsen.

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (dalam Putro, et al. 2014:58) kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. *Tangible* artinya segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik, dari pelayanan pegawai untuk konsumen. *Reliability*, yaitu yang mencakup konsisten kerja dan kemampuan untuk dipercaya. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan pelayanannya yang dibutuhkan konsumen. *Assurance*, meliputi pengetahuan karyawan terhadap produk secara tepat. *Empathy*, artinya perhatian secara individual yang diberikan karyawan kepada konsumen.

Selain daya tahan produk (*Durability*) kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting untuk menentukan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang diamati yaitu dimensi *responsiveness*. Dalam usaha Indah Nursery *responsiveness* masih menjadi masalah bagi konsumen dalam

menentukan kepuasan. Daya Tanggap (*Responsiveness*) menurut Kotler (dalam Tjiptono 2016:284) yaitu kemauan dari pegawai dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen. Berdasarkan wawancara kepada konsumen usaha Indah Nursery permasalahan yang terjadi yaitu pegawai tidak cepat dalam melayani konsumen, tidak segera merespon keluhan konsumen dan masih ada pegawai yang kurang memahami dalam memberikan informasi mengenai tanaman hias.

Usaha Indah Nursery Medan memasarkan berbagai jenis tanaman hias baik tanaman hias daun maupun tanaman hias bunga. Indah Nursery ini selain menjual tanaman hias, terdapat juga bibit-bibit tanaman seperti bibit tanaman mangga, jambu air, durian, rambutan dan jenis tanaman pohon lainnya terdapat pada pohon lainnya. Lokasi perusahaan ini terletak di daerah pemukiman masyarakat tepatnya di jalan Flamboyan Raya, Tj. selamat Kec. Medan Tuntungan dan berada persis di tepi jalan lintas. Hal ini memungkinkan konsumen yang sedang melintas dengan mudah dapat melihat dan singgah untuk membeli. Penetapan harga pada Indah Nursery ini juga tidak jauh berbeda dengan perusahaan-perusahaan lain yang menjual produk sejenis. kualitas tanaman hias yang di jual juga memiliki kualitas yang bagus. Di samping itu, pada perusahaan ini sebagian besar jasa yang digunakan untuk melayani setiap pelanggan adalah jasa pekerja. Berikut ini merupakan data penjualan tanaman hias pada Indah Nursery lima tahun terakhir mulai dari 2014 sampai 2018:

**Table 1.1****Data Penjualan UD. Indah Nursery Medan**

No	Tahun	Penjualan
1.	2014	Rp. 42.000.000
2.	2015	Rp. 43.800.000
3.	2016	Rp. 40.800.000
4.	2017	Rp. 42.000.000
5.	2018	48.000.0000

Sumber : UD. Indah Nursery (2019)

Dari data diatas dapat diketahui bahwa penjualan tanaman hias pada Indah Nursery berfluktuasi setiap tahunnya. Hal ini disebabkan kualitas produk tananaman hias yang tidak bagus beberapa tahun terakhir sehingga menyebabkan pembelian konsumen menurun. Tidak lengkap informasi tanaman hias yang diberikan penjual sehingga menyebabkan konsumen kurang puas.

Kebutuhan tanaman hias sendiri secara umum masih merupakan kebutuhan tersier. Oleh sebab itu, perlu upaya untuk meyakinkan konsumen bahwa tanaman hias merupakan suatu kebutuhan seiring situasi perkembangan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Berkaitan dengan itu maka produk

tanaman hias ditawarkan tidak hanya dalam bentuk fisik dan kualitas saja, tetapi juga sifat-sifat non-fisik yang merupakan kombinasi berbagai unsur yang dipandang sebagai produk untuk memuaskan kebutuhan konsumen, seperti jenis tanaman yang ditawarkan, nilai keindahan/estetikanya, dan manfaatnya.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul skripsi "**Pengaruh *Durability* dan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias UD Indah Nursery Medan**"

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Produk tanaman hias tidak tahan terhadap serangan hama
2. Ketahanan produk tanaman hias mudah rusak
3. Informasi produk tanaman hias yang diberikan penjual kepada konsumen masih kurang
4. Pelayanan yang diberikan pegawai tidak sigap dalam melayani konsumen
5. Penjual tidak cepat dalam melayani keluhan konsumen

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dan untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas, maka penulis membatasi masalah penelitian ini dibatasi pada "faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen tanaman hias yaitu *Durability* dan *Responsiveness*"



#### 1.4 Rumusan Masalah

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

1. Apakah ada pengaruh *Durability* terhadap kepuasan konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursey Medan?
2. Apakah ada pengaruh *Responiveness* terhadap Kepuasan Konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan?
3. Apakah ada *durability* dan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas sebelumnya, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Durability* terhadap kepuasan konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan?
2. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan konsumen Tanaman Hias Pada UD. Indah Nursery Medan?
3. Untuk mengetahui pengaruh *durability* dan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen Tanaman Hias Pada UD. indah Nursery Medan?

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah

### 1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman penelitian di bidang pemasaran khususnya tentang pengaruh durability dan responsiveness terhadap kepuasan konsumen.

### 2. Bagi UD. Indah Nursery

Sebagai tambahan informasi dan masukan kepada pemilik usaha dalam pengambilan kebijakan yang terkait dengan durability dan responsiveness terhadap konsumen.

### 3. Bagi Lembaga Manajemen Universitas Negeri Medan

Sebagai literature keputusan di bidang penelitian mengenai tentang pengaruh durability tangible dan responsiveness terhadap kepuasan konsumen.

### 4. Bagi Penelitian Selanjutnya.

Sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti yang ingin meneliti objek yang sama.

