

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budidaya pertanian di Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dalam memberikan kontribusi ekonomi yang signifikan di masa depan. Pertumbuhan ekonomi negara-negara berkembang ikut dipengaruhi oleh peningkatan pertumbuhan pertanian dan perkebunan (Harefa, 2020). Inovasi teknologi dalam sektor pertanian sangat berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir sehingga menciptakan berbagai metode baru yang dapat meningkatkan hasil dan kualitas produk pertanian. Sektor pertanian, khususnya usaha tani lahan sawah, memiliki nilai multifungsi yang besar dalam peningkatan ketahanan pangan, kesejahteraan petani, dan menjaga kelestarian lingkungan hidup (Kusumaningrum, 2019). Hal ini menunjukkan bahwa pertanian tidak hanya berkontribusi terhadap produksi pangan, tetapi juga berfungsi sebagai pilar dalam meningkatkan kualitas hidup petani dan menjaga ekosistem yang berkelanjutan.

Bayam merupakan sayuran hijau yang kaya akan nutrisi dan memiliki karakteristik yang unik sehingga membuatnya sangat berguna bagi kesehatan manusia. Bayam memiliki sumber vitamin yang sangat baik yaitu vitamin A, C, dan K. Bayam juga kaya akan mineral seperti besi, kalsium, dan magnesium. Bayam juga memiliki antioksidan penting seperti lutein dan zeaxanthin yang berfungsi untuk menjaga kesehatan mata serta meningkatkan sistem kekebalan tubuh manusia. Daun bayam dapat digunakan dengan beragam metode pembuatan

makanan seperti sayur mayur atau bahkan menjadi hidangan yang mewah. Bayam sangat digemari hampir seluruh masyarakat di Indonesia, sehingga perusahaan penghasil bayam terus melakukan produksi bayam agar pasokan tetap terpenuhi. Produksi bayam di Kabupaten Bekasi selalu meningkat tiap tahunnya, produksi sayuran bayam dari tahun 2021 hingga 2023 secara berurutan yaitu 51.376; 53.735; dan 72.584 kwintal (BPS, 2023). Produksi ini merupakan yang tertinggi kedua setelah kangkung di Kabupaten Bekasi. Peningkatan produksi sayuran perlu didukung dengan berbagai usaha, salah satunya dengan pemanfaatan lahan non-pertanian, salah satu contohnya ialah dengan menggunakan teknik hidroponik (Nasrulloh dan Noor, 2021). Sampai saat ini belum ada data yang tersedia terkait konsumsi maupun penjualan bayam hidroponik di Kabupaten Bekasi meskipun beberapa penelitian telah dilakukan mengenai usaha tani sayuran hidroponik di Kabupaten Bekasi tetapi informasi spesifik tentang volume atau nilai penjualan bayam masih belum terpublikasi secara resmi. Penelitian yang ada lebih banyak berfokus pada analisis kelayakan usaha dan jenis sayuran lainnya yang dibudidayakan secara hidroponik.

Kesadaran masyarakat Indonesia beberapa tahun terakhir akan pentingnya konsumsi sayuran yang sehat telah meningkat, konsumsi sayuran segar secara rutin menjadi salah satu cara untuk mendukung gaya hidup sehat terutama di masa saat kesadaran akan manfaat gizi yang terkandung dalam sayuran alami sedang meningkat. Kebutuhan akan gizi yang baik telah mendorong perkembangan sektor pertanian, yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi masyarakat dan perbaikan kesehatan, terutama dalam memenuhi kebutuhan gizi anak-anak

(Sarumaha, 2022). Keberlanjutan dalam budidaya pertanian serta penerapan teknologi modern sangat diperlukan untuk memenuhi permintaan pasar dan menjaga kualitas hasil pertanian di masa depan. Salah satu produk pertanian modern yang ada saat ini yaitu bayam hidroponik. Bayam hidroponik merupakan sebuah sayuran yang pada saat penanamannya menggunakan air sebagai media tumbuhnya.

Penjualan sayuran hidroponik mengalami peningkatan di Indonesia, perusahaan-perusahaan besar yang bergerak di pasar sayuran dan buah-buahan sudah mulai melirik potensi penjualan bayam hidroponik ini seperti Farmers Market dan Superindo. PT. Total Buah Segar sebagai salah satu supermarket yang bergerak dibidang makanan seperti sayuran dan buah-buahan serta *frozen food*. PT. Total Buah Segar menyediakan berbagai varian sayuran hidroponik yang menjamin kualitasnya selalu segar dan aman untuk dikonsumsi, hingga PT. Total Buah Segar telah memiliki puluhan cabang di wilayah Jabodetabek.

Persaingan pada dunia usaha sayuran hidroponik semakin meningkat di setiap tahunnya, kini banyak pemilik usaha yang sudah menawarkan produk bayam hidroponik di supermarket mereka, hal ini dikarenakan produk bayam hidroponik ini memiliki tingkat kepopuleran yang tinggi pada tanaman hidroponik dan usia panen yang hanya 3 hingga 4 minggu. Era modern kini membuat masyarakat semakin selektif dalam memilih sayuran yang ingin mereka konsumsi. Terutama di perkotaan kini lebih peduli terhadap produk yang mereka konsumsi, mereka lebih cenderung memilih produk yang lebih sehat.

Hingga saat ini masih belum terdapat data yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk bayam hidroponik di supermarket, khususnya di PT. Total Buah Segar untuk menentukan strategi lanjutan apa yang sekiranya dapat dilakukan agar penjualan bayam hidroponik ini semakin meningkat. PT. Total Buah Segar sebagai salah satu supermarket yang menjual produk sayuran hidroponik terutama bayam hidroponik memerlukan strategi untuk mendapatkan lebih banyak konsumen, dengan menawarkan kualitas produk yang lebih baik nantinya juga akan dapat mempertahankan konsumen untuk *repurchasing*. Strategi yang mungkin dapat digunakan oleh PT. Total Buah Segar yaitu dengan memperhatikan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Konsumen akan memperhatikan atribut-atribut kualitas produk pada saat membeli bayam hidroponik yang meliputi, kesegaran, daya tahan simpan, kemasan, dan konsistensi kualitas produk yang selalu segar dan bagus setiap kali konsumsi membeli bayam hidroponik. Harga juga memiliki pengaruh penting dalam tingkat kepuasan konsumen. Ketika harga sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan konsumen akan merasa puas. Harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa (Handoko, 2017).

Kepuasan Konsumen merupakan suatu keadaan emosional yang mencerminkan perasaan positif atau negatif seseorang yang muncul dari perbandingan antara persepsi konsumen terhadap kinerja aktual produk dan jasa dengan kinerja yang diharapkan. Konsumen yang merasakan kepuasan cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, memiliki sensitivitas yang lebih rendah

terhadap harga, serta memberikan ulasan positif mengenai perusahaan (Rohaeni dan Marwa, 2018). Kepuasan konsumen terhadap bayam hidroponik dipengaruhi oleh pengalaman dalam pembelian sebelumnya. Konsumen yang merasa puas dengan atribut yang ditawarkan akan melakukan pembelian ulang bayam hidroponik. Pengukuran kepuasan konsumen terhadap bayam hidroponik dapat dilihat dari beberapa atribut yang diberikan saat membeli, seperti kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan. Atribut ini merupakan faktor yang dinilai oleh konsumen di PT. Total Buah Segar Bekasi saat membeli bayam hidroponik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan oleh penulis dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis karakteristik konsumen, mengevaluasi tingkat kepuasan mereka terhadap produk, dan menilai kinerja perusahaan yang telah dirasakan oleh konsumen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi atribut-atribut yang menjadi prioritas menurut konsumen. Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diterapkan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut bayam hidroponik, sementara metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan tingkat kepentingan setiap atribut bayam hidroponik dan untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi.

Penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang karakteristik dan kepuasan konsumen, dan apakah bayam hidroponik di PT. Total Buah Segar sudah sesuai dengan keinginan konsumen sehingga meningkatkan kepuasan konsumen dan loyalitas mereka terhadap produk di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi. Berdasarkan data penjualan bayam hidroponik selama empat bulan terakhir, tercatat

jumlah penjualan masing-masing sebesar 48.400, 51.000, 48.000 dan 52.000 gram. Meskipun perbedaan penjualan bulanan relatif kecil, data tersebut mengindikasikan adanya variasi perilaku dan preferensi konsumen dalam membeli produk bayam hidroponik. Variasi ini dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti kualitas produk, harga, pelayanan, dan kepuasan konsumen secara keseluruhan. Sehubungan dengan itu, penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap bayam hidroponik menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pembelian konsumen dan memberikan informasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk, pelayanan, dan strategi pemasaran, sehingga PT. Total Buah Segar dapat mempertahankan loyalitas konsumen dan memastikan pertumbuhan penjualan yang konsisten dan selalu meningkat tiap bulannya, sekaligus memperkuat posisi perusahaan dalam pasar ritel produk pertanian modern. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memahami karakteristik konsumen sehingga perusahaan dapat menyesuaikan produk dan layanan mereka untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasar, serta dapat mengetahui apakah harga

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen bayam hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi
2. Menganalisis tingkat kinerja dan kepentingan atribut produk bayam hidroponik di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Bagi Konsumen

Membantu konsumen dalam menyampaikan keinginan konsumen terhadap produk bayam hidroponik yang dijual di PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi

2. Manfaat Bagi PT. Total Buah Segar

Memberikan manfaat bagi PT. Total Buah Segar Summarecon Bekasi dengan menjadi referensi terkait produk bayam hidroponik, untuk meningkatkan tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat mendorong peningkatan penjualan dan loyalitas konsumen

3. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman penulis serta mengimplementasikan ilmu yang didapatkan mengenai tingkat kepuasan konsumen.