

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan pesat dunia bisnis menyebabkan kompetisi bisnis yang satu dengan yang lain. Upaya terus dilakukan suatu usaha yang umumnya hidup dalam lingkup dinamis dimana lingkungan berubah dengan cepat. Akibatnya suatu bisnis berusaha melakukan segala hal untuk bertahan di tengah persaingan tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan kunci pertahanan yang baik untuk pelaku bisnis dalam melawan persaingan (Tjiptono & Chandra, 2016). Perusahaan atau bisnis harus pandai menyiasati dengan tepat untuk mencapai prioritas puncak yang mereka inginkan sehingga keuntungan bisa mereka dapatkan dan pelanggan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan mengetahui pemahaman tentang apa yang diinginkan pelanggan (Dasipah, 2016).

Bisnis pertanian yang kian marak tidak terlepas dari masyarakat yang konsumtif atau sekedar memenuhi *hobby* dalam mengisi waktu luang. Kecamatan Bandungan, Kabupaten Semarang merupakan wilayah yang banyak berdiri bisnis pertanian salah satunya komoditas hortikultura. Hortikultura menjadi subsektor pertanian yang memegang peran penting dan berkontribusi dalam pembangunan ekonomi karena menjadi sumber pendapatan para petani, pedagang dan penyerapan tenaga kerja (Wiguna, 2021).

Agribisnis pertanian salah satunya tanaman hias memiliki banyak komoditas salah satunya anggrek. Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian mengatakan bahwa anggrek adalah komoditas dengan minat yang selalu ada setiap tahun. Potensinya yang besar, tanaman anggrek sangat berprospek untuk dikembangkan lebih luas (Wirawan *et al.*, 2021). Anggrek menjadi tumbuhan yang memiliki banyak jenis dibanding dengan keluarga tanaman bunga lainnya. Anggrek memiliki 25.000 spesies yang ada di dunia (Violita *et al.*, 2022). Hal ini karena bunga anggrek dinikmati bunganya dimana setiap jenis angrek memiliki bentuk, corak dan warna yang khas sehingga tidak jenuh untuk menikmati keindahannya.

Banyak penyilang anggrek yang melakukan silangan baru untuk membuat wajah baru bunga anggrek. Tercatat dalam PAI atau Perhimpunan Anggrek Indonesia bahwa mereka melakukan pertemuan, bisnis penyilangan, pembenih dan petani anggrek. Adanya PAI ini tidak menutup kemungkinan bahwa prospek bisnis anggrek besar dan menguntungkan serta menjanjikan untuk masa depan dimana peminat anggrek masih tergolong tinggi.

Meningkatnya permintaan anggrek perlu dilanjutkan dengan adanya usaha untuk memenuhi permintaan konsumen. Permintaan anggrek meningkat membuktikan tingginya minat konsumen. Tercatat bahwa impor anggrek dari tahun 2000 hingga 2019 cenderung berfluktuasi dengan kecenderungan volume impor yang meningkat baik dalam bentuk bibit maupun tanaman (Pusat Data dan Informasi Pertanian, 2020). Raja Bunga Anggrek atau RBA adalah salah satu usaha yang terletak di Pakopen, Kecamatan Bandungan, Kabupaten Semarang

yang menjual anggrek dan usaha tersebut memasarkan produknya ke seluruh Indonesia. Tingginya minat konsumen terhadap tanaman hias menjadikan potensi bagi pelaku bisnis tanaman hias untuk mengembangkan usahanya (Saudira *et al.*, 2021).

RBA di Kecamatan Bandungan menjual berbagai jenis anggrek yang bervariasi. Jenis anggrek yang dijual diantaranya *Dendrobium*, *Bulan*, *Cattleya*, *Coelogyne*, *Rhynchostylis Retusa*, *Vanda*, *Oncidium*, *Tolumnia*, *Gigantea*, *Cymbidium*, *Phalaenopsis fimbriata*, *Renanthera*, *Spathoglottis*, *Grammatophyllum*, *Maxillari*, *Zygonisia* dan masih banyak lagi. Tercatat dalam satu tahun terakhir RBA menjual anggrek Bulan sebanyak 96.000 pcs, *Dendrobium* sebanyak 180.000 pcs dan *species* lain sebanyak 120.000 pcs.

Fenomena minat masyarakat terhadap tanaman hias yang tinggi menimbulkan ketertarikan bagi penulis untuk melihat dari sisi pelanggan dan penjual tanaman hias. RBA terbilang berjalan empat tahun dalam menjalankan usahanya dan kian lama kian marak pesaing usaha anggrek bermunculan. Omset dan penjualan RBA mengalami penurunan pada tahun 2022 padahal RBA sudah menambah jenis anggrek yang dijual. Penurunan ini diduga sebagai indikasi masalah yang dihadapi berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh berbagai faktor seperti munculnya usaha sejenis, harga, kualitas produk dan pelayanan belum berkontribusi dalam mewujudkan kepuasan pelanggan.

Menyadari peran penting kepuasan pelanggan terhadap kunci pertahanan usaha, membuat penulis tertarik menganalisis kepuasan pelanggan terhadap atribut yang ditawarkan. Hal ini menjadikan penulis tertarik dalam menganalisis

kepuasan konsumen terhadap atribut harga dan atribut lain yang yaitu kualitas produk dan pelayanan di RBA. Adanya variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan akan menjawab seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap RBA.

Menjawab permasalahan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan, data akan dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Manfaat Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut mana yang harus diperbaiki dan dikembangkan (Fatimah *et al.*, 2018). *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Umam *et al.*, 2018).

1.2. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan di Raja Bunga Anggrek Bandungan.
2. Menganalisis kinerja atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada variabel apa saja yang harus ditingkatkan.
3. Menganalisis pengaruh harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Raja Bunga Anggrek Bandungan.

1.3. Manfaat

Penelitian ini diharapkan mampu memberu manfaat diantaranya:

1. Bagi peneliti
Sebagai sarana dalam menyumbangkan apa yang telah didapat dan diterapkan selama bangku perkuliahan.
2. Bagi pemilik usaha
 - a. Sebagai informasi bagi pemilik usaha mengenai kepuasan pelanggan terhadap harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
 - b. Sebagai informasi bagi usaha tersebut untuk membuat perencanaan yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Bagi pembaca
 - a. Memberikan ilmu tambahan mengenai kepuasan konsumen ditinjau dari harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.
 - b. Referensi bagi mahasiswa lain yang melakukan penelitian dan memiliki topik sama.