

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi nasional turut ditopang oleh sektor pertanian yang merupakan salah satu sektor unggulan di Indonesia. Wujud nyata peran sektor pertanian dalam perekonomian nasional dapat dilihat dari penyediaan pangan, penciptaan lapangan kerja, peningkatan pendapatan masyarakat, pembentukan Produk Domestik Regional Bruto (PDRB), perolehan devisa negara, ketahanan energi, serta penyediaan bahan baku industri. Badan Pusat Statistik melaporkan bahwa secara kumulatif sektor pertanian tumbuh 1,75% pada semester pertama 2021 dibanding semester pertama 2020. Sektor pertanian memiliki besaran PDB sebesar Rp. 596,01 triliun pada kuartal kedua tahun 2021 yang berarti bahwa kontribusi sektor pertanian terhadap perekonomian nasional adalah sebesar 14,27% (Rp. 4.175,84 triliun) (Kusnandar, 2021).

Sektor pertanian terdiri dari beberapa sub sektor antara lain hortikultura, perkebunan, kehutanan, peternakan dan perikanan. Hortikultura merupakan salah satu sub sektor pertanian yang memiliki kontribusi penting bagi pertanian Indonesia. Sub sektor hortikultura mengalami pertumbuhan sebesar 0,86% dengan Nilai ekspor mencapai US\$ 645,48 juta pada tahun 2020. Nilai ekspor hortikultura pada tahun 2020 meningkat 37,75% dibanding tahun 2019 (BPS, 2020).

Komoditas buah-buahan dan sayuran menjadi komoditas unggulan di antara berbagai komoditas sub sektor hortikultura. Jumlah produksi komoditas buah-buahan dan sayuran mencapai 24,9 juta ton dan 17,4 juta ton (BPS, 2020). Buah-buahan dan sayuran diperlukan bagi tubuh sebagai sumber zat gizi mikro, vitamin, mineral dan serat pangan yang esensial dalam menunjang pertumbuhan,

perkembangan dan kesehatan tubuh (Widani, 2019).

Tabel 1. 1 Tabel Pengeluaran per Kapita tahun 2021-2023

Makanan	2021	2022	2023
Padi-padian	3,70	3,89	3,68
Umbi-umbian	0,51	0,45	0,39
Ikan/ Udang/ Cumi/ Kerang	3,57	3,68	2,97
Daging	2,75	3,05	2,89
Telur dan Susu	3,10	2,91	2,85
Sayur-sayuran	2,27	2,21	2,21
Kacang-kacangan	1,14	1,25	1,14
Buah-buahan	2,32	2,18	2,18
Minyak dan Kelapa	1,03	1,46	1,01
Bahan Minuman	1,25	1,25	1,27
Bumbu-bumbuan	1,13	1,21	1,15
Konsumsi lainnya	0,85	0,90	0,93
Makanan dan Minuman Jadi	15,66	14,24	14,41
Rokok	5,92	5,42	5,46
Jumlah Makanan	44,22	44,73	42,47

Sumber: BPS, 2023

Berdasarkan data yang diperoleh dari BPS Kabupaten Sidoarjo, terdapat tren penurunan dalam persentase pengeluaran atau konsumsi per kapita sebulan untuk komoditas sayur dan buah dari tahun 2021 hingga 2023. Untuk sayur-sayuran, persentase pengeluaran tercatat sebesar 3,27% pada tahun 2021, menurun menjadi 3,13% di 2022, dan kembali turun menjadi 2,89% pada tahun 2023. Hal serupa juga terlihat pada buah-buahan, di mana persentase pengeluaran meningkat sedikit

dari 2,32% di tahun 2021 menjadi 2,41% di tahun 2022, namun kemudian turun menjadi 2,18% pada tahun 2023. Penurunan ini dapat mencerminkan berbagai faktor, seperti perubahan harga, preferensi konsumsi masyarakat, dan kondisi ekonomi yang mempengaruhi daya beli. Dengan demikian, perlu perhatian khusus dari pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya konsumsi sayur dan buah dalam pola makan sehat, serta mengembangkan kebijakan yang mendukung aksesibilitas terhadap komoditas tersebut.

WHO (*World Health Organization*) menganjurkan angka kecukupan minimal konsumsi sayur dan buah untuk usia remaja dan dewasa adalah 400 gram/orang/hari sedangkan untuk balita (<5 tahun) dan anak usia 5-12 tahun adalah 300 gram/orang/hari. Rerata konsumsi sayur dan buah penduduk Indonesia adalah sebanyak 108,8 gram/orang/hari, angka tersebut lebih rendah biladibandingkan dengan angka kecukupan minimal konsumsi sayur dan buah yang dianjurkan oleh WHO. 97,1% penduduk Indonesia kurang mengonsumsi sayur dan buah. Jika ditinjau dari kelompok umur, remaja adalah kelompok umur yang paling kurang mengonsumsi sayur dan buah yakni dengan persentase sebesar 98,4% (Hermi dan S, 2016).

Menurut Permenkes no 41 tahun 2014 tentang Pedoman Gizi Seimbang, untuk masyarakat Indonesia bagi remaja dan orang dewasa dianjurkan mengonsumsi buah dan sayur sebanyak 400 – 600 gram per orang per hari, dan untuk anak balita dan anak usia sekolah dianjurkan mengonsumsi buah dan sayur 300 – 400 gram per orang per hari. Badan Kesehatan Dunia (WHO) menganjurkan balita mengonsumsi buah dan sayur untuk hidup sehat ialah sebanyak 300 gram per orang per hari, dengan rincian 200 gram untuk sayur atau

sama dengan 2 porsi atau 2 gelas belimbing sayuran yang telah dimasak dan ditiriskan. Konsumsi buah sebanyak 100 gram atau sama dengan 2 buah pisang ambon berukuran sedang atau juga bisa disamakan dengan 1 potong pepaya ukuran sedang atau 2 buah jeruk ukuran sedang (Kemenkes, 2014).

Kualitas produk memiliki hubungan yang erat dengan minat beli konsumen karena pada dasarnya konsumen mengutamakan kualitas produk yang baik sebelum membeli suatu produk. Kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen yang diimplikasikan (Kotler dan Armstrong, 2012). Kualitas produk adalah upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberi kepuasan kepada konsumen. Kepuasan konsumen tidak hanya mengacu pada bentuk fisik suatu produk melainkan satu paket utuh kepuasan yang didapat dari pembelian produk (Lubis, 2015).

Harga merupakan sejumlah uang dan barang yang dibutuhkan untuk mendapatkan kombinasi dari barang lain yang disertai dengan pemberian jasa. Penetapan harga dapat mendukung strategi pemasaran yang berorientasi pada permintaan primer jika perusahaan memiliki keyakinan bahwa harga yang lebih murah dapat meningkatkan jumlah pemakai atau tingkat penggunaan dalam bentuk atau kategori produk tertentu (Alma, 2016). Harga yang lebih murah dapat mengurangi risiko mencoba produk baru atau dapat pula meningkatkan nilai sebuah produk baru secara relatif dibanding produk lain yang sudah ada (Nasution dan Yasin, 2014). Industri ritel sayur dan buah menjadi bagian integral dalam perekonomian yang berkembang pesat, memenuhi kebutuhan masyarakat akan bahan pangan sehat dan segar. Dalam konteks ini, toko grosir seperti Lotte

Grosir memainkan peran penting sebagai penyedia produk segar dalam jumlah besar kepada konsumen dan bisnis lokal.

Pemilihan Lotte Grosir sebagai objek penelitian ini didorong oleh hasil interview pada pihak Lotte Grosir. Penurunan penjualan di Lotte Grosir merupakan permasalahan yang serius yang membutuhkan pemahaman mendalam untuk mengidentifikasi akar penyebabnya. Beberapa faktor mungkin berkontribusi terhadap penurunan penjualan ini. Salah satunya adalah penurunan kualitas produk yang ditawarkan oleh Lotte Grosir Waru Sidoarjo.

Pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas produk yang mereka beli, dan jika produk yang ditawarkan tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan, hal ini bisa menyebabkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap merek Lotte Grosir. Selain itu, persaingan yang ketat dengan toko-toko lain, baik offline maupun online, juga dapat menjadi faktor penyebab penurunan penjualan. Jika pesaing menawarkan produk dengan kualitas yang lebih baik atau harga yang lebih kompetitif, konsumen mungkin akan beralih ke tempat lain untuk berbelanja. Penurunan penjualan juga dapat disebabkan oleh perubahan tren atau preferensi konsumen. Jika produk atau merek tertentu tidak lagi sesuai dengan kebutuhan atau gaya hidup konsumen, maka penjualan bisa turun secara signifikan.

Oleh karena itu, Lotte Grosir perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap produk, layanan, dan proses operasional mereka, serta merancang strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan ini dan memulihkan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan uraian-uraian di atas, kepuasan pelanggan seorang konsumen tidak terlepas dari adanya pengaruh dari kualitas produk dan

harga karena pada dasarnya dalam melakukan pembelian suatu produk konsumen akan melihat kesesuaian produk tersebut untuk dibeli dengan kualitas produk dan harga yang ditawarkan.

Maka ditentukan judul penelitian yakni Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan sayur dan buah di Lotte Grosir Waru Sidoarjo

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan Masalah Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan sayur dan buah Lotte Grosir Waru Sidoarjo.

1. Bagaimana kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sayur dan buah Lotte Grosir Waru Sidoarjo ?
2. Apakah kedua faktor tersebut merupakan faktor utama yang menyebabkan menurunnya penjualan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Lotte Grosir Waru Sidoarjo.
2. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Lotte Grosir Waru Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur dan penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk mempraktekkan teori-teori yang telah diterima oleh peneliti selama kuliah serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dari teori- teori yang telah diperoleh.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang diperlukan oleh Lotte Grosir Waru Sidoarjo dalam mengambil suatu keputusan untuk mengembangkan pemilihan strategi penjualan buah dan sayur di Lotte Grosir Waru Sidoarjo.

3. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Memberikan peluang untuk membuka jalur kerjasama antara perguruan tinggi dan perusahaan.
- b. Dapat memberikan referensi khususnya tentang kepuasan konsumen untuk pihak dalam perguruan tinggi yang memerlukan.