

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertanian menjadi salah satu sektor utama yang memiliki peran penting sebagai pendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia, baik melalui kontribusinya terhadap pendapatan nasional maupun dalam penyediaan lapangan pekerjaan bagi masyarakat (Batubara dan Pane, 2023). Di daerah pedesaan, aktivitas pertanian menjadi mata pencaharian utama masyarakat dengan keterlibatan pada cakupan beberapa macam subsektor, seperti hortikultura, tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan serta kehutanan.

Tabel 1.1. Jumlah Pengelola Usaha Pertanian Perorangan Subsektor di Indonesia Tahun 2023

Klasifikasi Subsektor Pertanian	Total (orang/pengelola)
Tanaman Pangan	15.772.098
Hortikultura	9.623.027
Perkebunan	11.101.438
Kehutanan	3.495.411
Peternakan	12.190.152
Perikanan	1.893.767

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Keanekaragaman sumber daya alam serta kondisi iklim tropis yang dimiliki Indonesia memberikan peluang besar bagi berkembangnya berbagai komoditas pertanian. Namun, meskipun sektor ini menjadi pilar penting perekonomian, masih banyak tantangan yang dihadapi. Beberapa tantangan yang sering muncul di sektor pertanian meliputi akses terhadap sarana produksi yang terbatas, kurangnya pengetahuan dan teknologi, fluktuasi harga komoditas, serta masalah distribusi hasil pertanian. Selain itu, adanya perubahan iklim yang semakin tidak menentu

juga menambah kompleksitas tantangan yang dihadapi oleh petani (Ihsan dan Derosya, 2024).

Di daerah pedesaan, sektor pertanian sangat penting dalam membentuk kehidupan sosial dan budaya setempat, selain juga berfungsi sebagai sumber pendanaan utama bagi kegiatan ekonomi masyarakat. Pertanian melibatkan interaksi komunitas lokal, di mana praktik-praktik tradisional dan pengetahuan lokal sering kali diwariskan dari generasi ke generasi. Namun, perubahan globalisasi, urbanisasi, dan modernisasi juga berdampak pada pola pertanian di daerah pedesaan (Saleh, 2020). Perubahan yang terjadi menuntut petani lokal untuk menyesuaikan diri, baik melalui pemanfaatan teknologi yang lebih modern maupun dengan menerapkan strategi distribusi dan pemasaran hasil pertanian yang lebih efektif.

Indonesia dikenal sebagai negara agraris dengan memanfaatkan sektor pertanian menjadi salah satu penopang utama perekonomian nasional. Selain berperan dalam menjaga ketahanan pangan masyarakat, sektor ini juga menjadi sumber mata pencaharian yang berkontribusi terhadap peningkatan kesejahteraan petani. Produktivitas pertanian turut dipengaruhi oleh tersedianya sarana produksi yang berkualitas, seperti benih, pupuk, pestisida, hingga alat dan mesin pertanian (Idris *et al.*, 2024).

Salah satu aspek pendukung yaitu penyedia sarana pertanian memiliki peran penting dalam penyediaan input pertanian bagi petani. Keberadaan toko pertanian yang menyediakan produk berkualitas dengan layanan yang baik akan berdampak pada keberlanjutan usaha pertanian (Tohiroh *et al.*, 2024). CV. Sumber Jaya Agro Makmur, yang berlokasi di Desa Bangkok, Kediri, merupakan salah satu penyedia

sarana pertanian yang menyediakan berbagai kebutuhan petani seperti benih, pestisida, alat pertanian, dan obat-obatan pertanian. Pentingnya peran usaha ritel penyedia sarana produksi pertanian, memiliki fungsi strategis tidak hanya sebagai tempat distribusi input pertanian seperti pupuk, benih, dan pestisida, tetapi juga sebagai mitra bagi petani dalam meningkatkan produktivitas usaha mereka. Kesesuaian pelayanan dan produk yang diberikan kepada petani dapat tercermin melalui tingkat kepuasan dan loyalitas konsumen terhadap penyedia sarana pertanian tersebut.

Tabel 1.2. Daftar Toko Pertanian di Kecamatan Gurah Kabupaten Kediri

No.	Nama Toko	Alamat
1.	Hasta Agro	Jalan Seruji, Desa Gurah II, Kecamatan Gurah
2.	CV. Sumber Jaya Agro Makmur (Sumber Jaya Tani)	Jalan Ahmad Yani, Desa Bangkok, Kecamatan Gurah
3.	Toko Pertanian Wahyu Tani	Jalan Ahmad Yani, Desa Bangkok, Kecamatan Gurah
4.	Nyoto Agro Santoso	Jalan Ringinrejo, Desa Tiru Lor, Kecamatan Gurah
5.	Toko Pertanian Rejo Tani	Jalan Wonokasian, Desa Gayam, Kecamatan Gurah,
6.	Jayati Tani	Jalan Raya Kediri-Pare, Desa Gayam Kecamatan Gurah
7.	Perdana Tani	Jalan Sidowareg, Desa Bogem Selatan, Kecamatan Gurah
8.	Warung Tani Mulyo	Desa Gempolan, Kecamatan Gurah
9.	SH Pertanian	Jalan Raya Kediri-Pare, Desa Adan-Adan, Kecamatan Gurah
10.	Latakan Makmur Tani	Jalan Seruji, Desa Gurah II, Kecamatan Gurah

Sumber : Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, menunjukkan bahwa banyaknya penyedia sarana pertanian ini mencerminkan tingginya kebutuhan petani akan sarana produksi seperti pupuk, benih, dan pestisida, sekaligus menandakan adanya dinamika

kompetitif yang ketat di antara penyedia tersebut. Kondisi ini menuntut setiap penyedia sarana pertanian untuk mampu memberikan pelayanan terbaik dan menjaga kualitas produk agar dapat mempertahankan kepuasan serta loyalitas konsumen.

Permasalahan dalam penelitian ini muncul karena adanya persaingan yang semakin ketat antar penyedia sarana produksi pertanian di wilayah Kecamatan Gurah, terutama Desa Bangkok, Kediri. "Jarak toko pesaing yang cukup dekat menjadi tantangan bagi kami. Jika kebutuhan konsumen tidak dapat kami penuhi, baik dari segi harga, ketersediaan produk, maupun pelayanan, bukan tidak mungkin konsumen akan memilih berbelanja di toko lain," ujar Nanang Fanani, selaku pemilik usaha (N. Fanani, wawancara, 17 Desember 2024). CV. Sumber Jaya Agro Makmur harus bersaing dengan usaha ritel pertanian lainnya yang juga menawarkan produk serupa, baik dari segi harga, kualitas, maupun pelayanan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk mampu memberikan nilai lebih bagi konsumen agar tetap menjadi pilihan utama.

Kekhawatiran konsumen akan beralih ke penyedia sarana produksi pertanian lainnya merupakan fenomena yang umum terjadi di tengah semakin ketatnya persaingan antar usaha pertanian. Persaingan yang tinggi membuat konsumen memiliki banyak pilihan dalam memenuhi kebutuhan sarana produksinya, seperti benih, pupuk, pestisida, dan peralatan pertanian. Ketidakpuasan konsumen dapat muncul ketika kualitas produk, pelayanan, harga, maupun ketersediaan barang yang ditawarkan oleh suatu usaha belum mampu memenuhi harapan mereka. Dampaknya, konsumen cenderung mencari pengganti lain yang dianggap lebih menguntungkan (Nirwana, 2004). Hal ini menjadi ancaman serius bagi

keberlangsungan bisnis, karena kehilangan pelanggan berarti menurunnya tingkat penjualan dan melemahnya posisi kompetitif di pasar.

Pada konteks CV. Sumber Jaya Agro Makmur, kekhawatiran tersebut dapat muncul apabila penyedia tidak mampu mempertahankan kualitas produk, layanan dan hubungan baik dengan pelanggan, terutama para petani yang menjadi konsumen utama. Agar tetap unggul dalam persaingan, bisnis harus merespons permintaan dan harapan pelanggan dengan lebih cepat. Dengan analisis yang tepat, pengusaha dapat merumuskan strategi peningkatan kinerja yang berfokus pada kepuasan pelanggan, inovasi layanan, dan pembangunan kepercayaan jangka panjang, sehingga mampu mempertahankan loyalitas di tengah dinamika pasar yang kompetitif.

Tabel 1.3. Realisasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi Sektor Pertanian (Ton), Tahun 2020 – 2024 di Jawa Timur

Jenis	Tahun				
	2020	2021	2022	2023	2024
Pupuk Urea	957.600	862.592	1.002.733	926.017	718.886
Pupuk NPK	596.014	606.465	687.220	561.805	596.636
Pupuk Organik	294.015	248.623	120.138	-	12.896

Sumber : Sekretariat Jenderal Kementerian Pertanian, 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, realisasi penyaluran pupuk bersubsidi di sektor pertanian Jawa Timur mengalami fluktuasi selama periode 2020 hingga 2024. Pupuk Urea cenderung menurun setelah sempat meningkat pada tahun 2022 sebesar 1.002.733 ton, kemudian turun menjadi 718.886 ton pada tahun 2024. Pola serupa juga terlihat pada pupuk NPK yang sempat naik pada tahun 2022 dan kembali menurun pada tahun 2023, meskipun sedikit meningkat kembali di tahun 2024. Sementara itu, pupuk organik mengalami penurunan yang signifikan dari 294.015 ton pada tahun 2020 menjadi hanya 12.896 ton pada tahun 2024. Fluktuasi

ini mencerminkan adanya perubahan kebijakan subsidi dan distribusi pupuk pemerintah, yang dapat berdampak langsung terhadap ketersediaan sarana produksi pertanian di tingkat petani serta memengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap penyedia pupuk di daerah lokal.

Dalam upaya pemberdayaan petani lokal, ketersediaan input pertanian yang berkualitas, tepat waktu, dan terjangkau menjadi faktor krusial untuk meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan petani (Lubis *et al.*, 2024). Loyalitas konsumen terbentuk melalui berbagai faktor, yang dipengaruhi tidak hanya oleh tingkat harga, melainkan juga kualitas layanan, ketersediaan produk, serta kemampuan hubungan yang terjalin antara penyedia layanan pertanian dan petani (Hidayati *et al.*, 2021). Tanpa strategi yang tepat, perusahaan berisiko kehilangan konsumen setia, sehingga pemberdayaan yang ditargetkan baik dalam memperkuat posisi usaha ritel maupun meningkatkan kesejahteraan petani menjadi sulit tercapai. Selain menyediakan input, penyedia fasilitas pertanian memiliki potensi besar sebagai mitra strategis dalam mempromosikan pemberdayaan petani dengan berperan sebagai sumber informasi dan dukungan teknis.

Kepuasan konsumen mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan konsumen terhadap kualitas dari produk maupun layanan, bahkan dapat meningkat ketika kinerja yang dirasakan melampaui ekspektasi mereka. Faktor-faktor seperti kualitas produk, harga, ketersediaan barang, pelayanan, dan lokasi usaha dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dalam hal ini petani sebagai pengguna utama input pertanian, memiliki peran penting dalam mendorong keberlanjutan usaha tani sekaligus menjadi indikator keberhasilan upaya pemberdayaan (Rahman, 2017). Petani cenderung lebih loyal dan termotivasi

untuk terus meningkatkan niat pembelian ulang mereka ketika mereka puas dengan layanan, kualitas produk, harga, dan dukungan yang ditawarkan oleh penyedia input pertanian.

Berdasarkan hasil kajian penelitian sebelumnya oleh Falah dan Sumiati (2025) menunjukkan bahwa kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang berpengaruh secara positif dan signifikan oleh tingkat kebahagiaan mereka. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil hipotesis yang diterima. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya dari Candra *et al.*, (2023) juga menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat pembelian kembali, dengan nilai koefisien 0,662 dan t-statistik 5,117 > 1,96 maka hipotesis diterima. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas produk maupun pelayanan yang disediakan perusahaan berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, yang kemudian mendorong terciptanya loyalitas serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali.

Menurut Rahayu dan Harsono (2023), kesetiaan pelanggan tercermin dari preferensi konsumen untuk tetap memilih produk dari perusahaan yang sama dengan konsisten dan bersedia menyarankannya kepada pihak lain. Loyalitas tersebut umumnya terbentuk melalui pengalaman positif yang dirasakan konsumen terhadap mutu produk maupun pelayanan yang diterima secara konsisten. Kelangsungan hidup bisnis pertanian sangat dipengaruhi oleh loyalitas konsumen, terutama bagi para petani. Ketika petani menunjukkan loyalitas, ditandai dengan pembelian ulang, rekomendasi kepada sesama petani, dan kepercayaan jangka panjang, penyedia pertanian memperoleh kestabilan dalam permintaan dan pendapatan, serta untuk kelangsungan operasionalnya. Dalam konteks

pemberdayaan, loyalitas petani menunjukkan bahwa penyedia layanan pertanian mampu memahami dan secara konsisten memenuhi tuntutan petani, sehingga dapat berperan sebagai mitra strategis dalam meningkatkan kapasitas petani di samping menyediakan input.

Menganalisis kepuasan dan loyalitas konsumen sangat penting bagi bisnis penyedia sarana produksi pertanian karena kedua aspek tersebut menjadi indikator utama keberhasilan dan keberlanjutan usaha. Tingkat kepuasan konsumen ditentukan oleh kemampuan produk dan layanan yang diberikan dalam memenuhi, bahkan melampaui, harapan yang dimiliki pelanggan (Ilahi *et al.*, 2021). Dalam konteks penyedia sarana produksi pertanian, tingkat kepuasan dapat menunjukkan kualitas pelayanan, ketersediaan produk, harga yang kompetitif, serta keandalan dalam memberikan solusi bagi kebutuhan petani. Dengan mengetahui tingkat kepuasan, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam kinerjanya, sehingga mampu melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan sesuai kebutuhan pasar.

Sementara itu, loyalitas pelanggan sangat penting untuk mempertahankan penjualan yang stabil dan memperkuat posisi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat. Selain melakukan pembelian berulang, pelanggan setia juga dapat merekomendasikan perusahaan kepada petani atau klien lain, sehingga memperluas jaringan pasar (Rojuaniah *et al.*, 2024). Bagi penyedia sarana produksi pertanian, mempertahankan loyalitas berarti mengurangi risiko kehilangan pelanggan ke pesaing serta kemitraan yang berkelanjutan dan memberikan manfaat untuk seluruh pihak. Maka dari itu, analisis kepuasan dan loyalitas pelanggan tidak hanya berkontribusi pada layanan yang lebih baik, tetapi juga berfungsi sebagai

landasan strategis untuk menciptakan strategi pemasaran dan pengembangan perusahaan yang lebih berkelanjutan.

Pemilihan CV. Sumber Jaya Agro Makmur sebagai lokasi penelitian didasarkan pada posisinya sebagai salah satu usaha penyedia sarana pertanian yang cukup berpengaruh di wilayah tersebut. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kios ini terlihat dari perannya sebagai distributor resmi pupuk bersubsidi dari pemerintah serta penyedia beragam kebutuhan sarana produksi pertanian, mulai dari benih, pupuk, hingga peralatan pertanian untuk para petani di wilayah sekitar. Peran strategis tersebut menjadikan CV. Sumber Jaya Agro Makmur memiliki pengaruh signifikan terhadap aktivitas pertanian di Desa Bangkok dan sekitarnya, baik dalam menjaga ketersediaan input pertanian maupun dalam peningkatan produktivitas pertanian.

Penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap CV. Sumber Jaya Agro Makmur, menganalisis tingkat loyalitas konsumen sebagai bukti komitmen, serta merumuskan strategi penguatan kinerja bagi CV. Sumber Jaya Agro Makmur agar lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen. Meningkatnya akses informasi serta persaingan yang ketat menuntut perusahaan secara berkelanjutan melakukan penyempurnaan terhadap mutu layanan dan kualitas produk yang diberikan agar tetap kompetitif. Di sisi lainnya, kajian ini juga bermanfaat sebagai rujukan untuk pelaku usaha penyedia sarana pertanian dalam menyusun strategi guna memperkuat kemampuan bersaing di pasar. Temuan yang diperoleh juga dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan yang membahas isu-isu serupa secara lebih komprehensif, khususnya dalam bidang sosiologi pertanian dan pemberdayaan masyarakat pertanian.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan dalam mendukung pengembangan sektor pertanian yang lebih modern dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Perusahaan dapat mempertimbangkan temuan studi ini ketika membuat rencana dan kebijakan untuk pengembangan perusahaan. Singkatnya, keberlanjutan perusahaan yang memasok input pertanian sangat bergantung pada loyalitas dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, CV. Sumber Jaya Agro Makmur perlu memahami dan meningkatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kedua aspek ini sehingga perusahaan dapat meningkatkan kapasitas usahanya secara berkelanjutan dan mempertahankan posisinya di tengah dinamika industri pertanian yang memiliki persaingan semakin tinggi.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen terhadap Penyedia Sarana Produksi Pertanian pada CV. Sumber Jaya Agro Makmur di Desa Bangkok, Kediri” dapat ditarik beberapa poin berikut :

1. Bagaimana tingkat persentase kepuasan konsumen terhadap produk serta layanan yang disediakan oleh CV. Sumber Jaya Agro Makmur?
2. Bagaimana tingkat loyalitas konsumen sebagai bukti komitmen konsumen terhadap CV. Sumber Jaya Agro Makmur?
3. Apa saja strategi penguatan kinerja bagi CV. Sumber Jaya Agro Makmur yang dapat dilakukan agar lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Penyedia Sarana Produksi Pertanian (CV. Sumber Jaya Agro Makmur Di Desa Bangkok, Kediri" adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen pada CV. Sumber Jaya Agro Makmur.
2. Menganalisis tingkat loyalitas konsumen sebagai bukti komitmen konsumen terhadap CV. Sumber Jaya Agro Makmur.
3. Merumuskan strategi penguatan kinerja bagi CV. Sumber Jaya Agro Makmur agar lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen.

1.4. Manfaat Penelitian

Diharapkan hasil temuan ini akan memberi sejumlah kontribusi untuk pihak-pihak terkait, yaitu :

1. Manfaat untuk Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam meningkatkan mutu pelayanan, pengelolaan usaha, dan strategi pemasaran agar kepuasan serta loyalitas konsumen dapat terus ditingkatkan. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar evaluasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dalam pengembangan usaha di masa mendatang.

2. Manfaat untuk Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan dalam menerapkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk

mengembangkan kemampuan analisis, penyusunan karya ilmiah, serta pemecahan masalah secara sistematis.

3. Manfaat untuk Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber informasi dan referensi terkait perilaku konsumen, loyalitas pelanggan, serta strategi pengembangan usaha. Selain itu, hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan maupun pembanding bagi penelitian berikutnya yang membahas topik sejenis.

4. Manfaat untuk Universitas

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang manajemen dan pemasaran. Di samping itu, hasil penelitian dapat memperkaya koleksi karya ilmiah yang bermanfaat sebagai sumber pembelajaran serta referensi akademik di lingkungan perguruan tinggi.