

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertanian merupakan sektor penting dalam perekonomian negara, dan pupuk berperan penting dalam meningkatkan hasil panen. Keberhasilan pertanian modern sangat bergantung pada pemilihan dan penggunaan pupuk yang sesuai. Salah satu prioritas pengadaan yang paling penting adalah kualitas produk. Kualitas produk mencakup harga, dan persepsi pelanggan dalam membeli barang yang menyesuaikan dengan pendapatan pembeli sendiri. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Pertanian pada tahun 2020, Jawa Barat merupakan salah satu sentra produksi padi Indonesia ditunjang dengan posisinya sebagai provinsi penghasil beras terbesar ketiga dengan luas panen 1.578.835 ha pada tahun 2019, mampu menghasilkan 9.084.957 ton GKG atau setara dengan 5.212.039 ton beras.

Dalam kegiatan pertanian, pupuk memiliki peran penting sebagai penunjang keberhasilan produksi. Pupuk menjadi penting ketika manusia semakin sadar akan pentingnya menjaga alam dan sumber daya alam, serta memastikan bahwa alam dapat terus memberikan kebutuhan hidup manusia.

Definisi pupuk di PP No. 8 tahun 2001 Bab 1 Pasal 1 yaitu, pupuk adalah bahan kimia atau organisme yang berperan dalam penyediaan unsur hara bagi keperluan tanaman secara langsung atau tidak langsung. Pupuk dibedakan menjadi dua berdasarkan distribusi dan pengadaannya, yaitu. pupuk bersubsidi dan pupuk non-subsidi. Pupuk bersubsidi merupakan pupuk yang didapat dari dukungan masyarakat yang pembelian dan penyalurannya untuk memenuhi kebutuhan petani,

yang dilaksanakan berdasarkan program pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Perindustrian dan Perdagangan 306/MPP/Kep/4/2003. Pupuk subsidi dari pemerintah tidak diberi secara gratis tetapi dapat di beli dengan harga terjangkau. Sedangkan pupuk non subsidi adalah pupuk yang pengadaan dan penyalurannya di luar program pemerintah dan tidak mendapat subsidi.

Meskipun antara pupuk subsidi dan non subsidi secara kualitas hampir sama, namun pupuk subsidi yang paling unggul karena komposisi dan formulanya berbeda. Dengan adanya pupuk subsidi, kualitas pupuk yang dipasok lebih terjamin karena memenuhi standar dan spesifikasi yang dipersyaratkan kualitas sesuai Standar Nasional Indonesia sehingga subsidi pupuk berperan menjaga dan meningkatkan produktivitas pertanian. Selain itu, dari segi harga pupuk subsidi dan non subsidi pun berbeda yaitu harga pupuk subsidi lebih murah dari pupuk non subsidi (Ramdhani & Rahmat, 2023).

Penggunaan pupuk sebagai elemen kunci dalam kegiatan pertanian untuk memenuhi kebutuhan nutrisi tanaman memiliki peran krusial dalam meningkatkan hasil produksi dan produktivitas dalam sektor pertanian. Adanya petani di Indonesia membuat mereka bergantung pada bantuan pemerintah melalui program pupuk bersubsidi. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai permasalahan yang muncul dalam proses distribusi pupuk bersubsidi. Kenaikan harga pupuk non-subsidi sejak tahun 2021 hingga saat ini menimbulkan kekhawatiran akan potensi penurunan produksi dan produktivitas pertanian.

Harga merupakan pengorbanan ekonomis yang dilakukan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa. Selain itu harga salah satu faktor penting pelanggan

dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian atau tidak (Dalmayani et al., 2023).

Harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen terhadap suatu barang. Semakin mahal harga suatu barang maka konsumen akan semakin mengurangi konsumsi barang tersebut atau mencari barang yang sama dengan harga yang lebih murah, padahal konsumen dapat membayar barang tersebut sesuai dengan pendapatannya. Sebaliknya, semakin murah harga suatu barang, maka semakin loyal konsumen dalam mengonsumsi barang tersebut.

Dalam kehidupan bisnis, harga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pemasaran suatu produk. Tinggi rendahnya harga selalu menjadi perhatian utama para konsumen saat mereka mencari suatu produk. Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk melaksanakan fungsi-fungsinya, kemampuan itu menjadi meliputi daya tahan, keandalan, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan (Kotler, P., 2011).

Harga juga mempengaruhi kepuasan pada konsumen. Persepsi harga ialah pandangan tentang harga tentang bagaimana konsumen dalam memandang persepsi harga dengan maksud harga yang tinggi atau rendah dan masuk akal itu memiliki pengaruh yang kuat dengan maksud membeli serta kepuasan membeli (Schiffman & Kanuk, 2009). Faktor pendapatan juga sangat mempengaruhi keputusan pembelian seseorang untuk membeli barang tersebut. Karena pendapatan menentukan daya beli seseorang. Orang yang berpenghasilan tinggi akan mengonsumsi barang-barang dengan brand terkenal, sedangkan orang yang

berpenghasilan pas-pasan akan mengkonsumsi barang sesuai dengan kebutuhan dasarnya (Laksono & Iskandar, 2018).

Konsumen selalu menghadirkan berbagai permintaan terhadap berbagai barang yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari. Tentunya dalam hal ini konsumen harus menyesuaikan permintaannya dengan pendapatan yang diperolehnya. Jika pendapatannya tinggi maka jumlah permintaannya akan tinggi dan sebaliknya jika pendapatannya rendah maka jumlah permintaannya akan sedikit.

Harga yang lebih tinggi dapat membuat pupuk non-subsidi menjadi lebih mahal bagi petani. Petani dengan keterbatasan keuangan dikarenakan pendapatan yang kurang mungkin menjadi kurang mampu untuk membeli pupuk non-subsidi dalam jumlah yang dibutuhkan. Ini dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan jenis pupuk tertentu atau bahkan mempengaruhi produktivitas pertanian mereka secara keseluruhan.

Kualitas merupakan komponen penting dari produk dan jasa tersebut karena konsumen dapat membeli produk tersebut. Kualitas produk biasanya mengacu pada manfaat atau kegunaan dan fungsi produk. Kualitas juga ditentukan oleh penggunaan atau kinerjanya, termasuk ketahanan, keandalan dengan produk atau komponen lain. Kualitas yang diharapkan konsumen berada pada tingkat harga yang lebih tinggi namun diharapkan pada tingkat harga yang lebih rendah (Syafie, Kencana, & Inu, 2011).

Kualitas produk biasanya masih ditemukan oleh pelanggan kualitas produk yang sudah menurun seperti produk penyok, produk rusak, produk berkarat dan

bahkan produk expired dan kurangnya pengetahuan tentang kualitas produk serta kurang telitinya dalam QC (*Quality Control*) produk, maka dari itu sebaiknya produsen harus menjaga ketelitiannya sehingga dapat menjual produk dengan kualitas yang baik, Jika konsumen mendapatkan produk dengan kualitas yang baik maka kemungkinan konsumen akan membeli lagi sehingga hal itu dapat mempengaruhi keputusan pembelian pada konsumen (Bahrudin & Sentosa, 2022).

Kepuasan pelanggan muncul akibat pelayanan yang diberikan dari suatu pembelian produk di suatu toko. Kepuasan pelanggan ini memunculkan tindakan pelanggan tersebut untuk melakukan pembelian berulang. Keputusan pembelian konsumen dipengaruhi oleh salah satu faktor yaitu situasi konsumen itu sendiri. Salah satu hal yang memunculkan kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan adalah dari suasana lingkungan tempat pembelian, pengemasan produk, dan hal lain yang memicu emosi untuk melakukan pembelian tersebut (Navila et al., 2023).

Persaingan yang semakin ketat ini menuntut perusahaan untuk menawarkan produk yang berkualitas dan memiliki nilai tambah yang berbeda dari produk pesaingnya. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk di dalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksklusifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, pembungkusan, dan sebagainya). Produk yang memiliki kualitas paling baik akan mampu tumbuh dengan pesat dan akan mampu merebut pangsa pasar (Saragih, MM., 2018).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu disebutkan bahwa Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses dalam sebuah bisnis. Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal. Mereka akan cenderung melakukan pembelian ulang dan menjadi promotor bagi produk, yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan (Mukuan et al., 2023).

Kepuasan konsumen merupakan harapan dari para pelaku bisnis, kepuasan pelanggan menjadi tujuan dalam keberhasilan suatu pelaku bisnis. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh penting terhadap keputusan pembelian, perusahaan pun berusaha untuk membuat kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi harapan para konsumen sehingga konsumen merasa puas dan memutuskan untuk melakukan pembelian. berarti semakin tinggi kepuasan pelanggan maka semakin tinggi tingkat keputusan pembelian (Ilham Hadi Nur Yufa & Dwi Lestari, 2023).

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas (Mukuan et al., 2023).

Di Indonesia terdapat beberapa pabrik yang memproduksi pupuk subsidi maupun pupuk non subsidi. PT Petrokimia Gresik merupakan Produsen Pupuk Terlengkap di Indonesia yang memproduksi berbagai macam pupuk dan bahan kimia untuk solusi agroindustri. *Brand* pupuk non subsidi Petrokimia Gresik, NPK Phonska Plus menempati urutan pertama untuk kategori pupuk non subsidi dan menjadi *brand* yang paling direkomendasikan oleh konsumen versi Indonesia Wow Brand 2023 dan meraih Gold Champion untuk Kategori pupuk non subsidi. Selain PT Petrokimia Gresik, adapun PT Pupuk Indonesia yang akan menjalankan program Gebyar Diskon Pupuk sesuai dorongan pemerintah agar petani bisa menikmati pupuk non subsidi dengan harga terjangkau serta membantu meningkatkan produktivitas pertanian dan kesejahteraan petani.

Organisasi petani menjadi peran kunci dalam pengembangan sektor pertanian di Indonesia, menjadi salah satu sarana untuk mengatasi tantangan-tantangan di bidang pertanian. Selain itu, organisasi petani dapat memperkuat persatuan dan kerjasama antarpetani demi kebaikan bersama, bukan untuk merugikan satu sama lain atau menjadi rentan dihadapan perusahaan besar dan pasar modern. Bahkan, lembaga-lembaga petani lebih lanjut dapat memfasilitasi kolaborasi positif antara petani dan perusahaan besar serta pasar modern untuk mencapai hubungan mutualisme yang lebih baik (Rosidin et al., 2023).

Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) merupakan kelembagaan ekonomi di pedesaan yang didalamnya tergabung beberapa kelompok tani. Menurut Pedoman Pembinaan Kelembagaan Petani yang diatur dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor: 273/Kpts/ot.160/4/2007, Gapoktan merupakan agregasi dari beberapa

kelompok tani yang bersatu dan bekerja sama untuk meningkatkan skala ekonomi dan efisiensi usaha pertanian.

Gapoktan hadir dengan maksud agar kelompok tani dapat beroperasi dengan lebih efektif dan efisien, menyelenggarakan sarana produksi pertanian, meningkatkan tingkat permodalan, dan meluaskan cakupan usaha tani untuk kepentingan petani dan kelompok tani di sektor hulu dan hilir. Selain itu, tujuan lainnya mencakup peningkatan kerjasama dan strategi pemasaran untuk produk-produk pertanian. Gapoktan diharapkan dapat memainkan peran kunci dalam menyediakan dukungan untuk pembiayaan pertanian, menyediakan fasilitas produksi, mengelola pemasaran produk pertanian, dan memberikan informasi yang diperlukan oleh petani (Rosidin et al., 2023).

Pembentukan kelompok tani berfungsi sebagai wadah bagi para petani untuk memperoleh pengetahuan baru terkait karakteristik lahan, kerjasama dengan pihak eksternal, penanganan penyakit tanaman, serta mendapatkan peralatan dan sarana pertanian. Selain itu, kelompok tani berperan sebagai motor penggerak pembangunan ekonomi di suatu wilayah desa. Umumnya, dalam suatu wilayah desa yang terdiri dari beberapa dusun, dibentuklah Gapoktan sebagai entitas yang menggabungkan berbagai kelompok tani di tingkat dusun (Pratiwi, 2018).

Kabupaten Tasikmalaya memiliki wilayah seluas 270.882 hektar, dimana 245.412 hektar digunakan untuk lahan pertanian, sementara 25.470 hektar merupakan lahan non-pertanian. Kabupaten Tasikmalaya melintasi rangkaian pegunungan berapi di Pulau Jawa, memberikan tanah yang alami kaya dan subur serta melimpahkan sumber daya air. Daerah ini terletak di lereng gunung yang



rendah, sehingga menjadi tempat utama untuk menangkap curah hujan dan menyediakan daerah resapan air yang lebih melimpah (RKPD Kabupaten Tasikmalaya 2017).

Kabupaten Tasikmalaya dibagi menjadi beberapa kecamatan, diantaranya kecamatan Bojongsambir, Sodonghilir, Taraju, Salawu, dan Puspahiang yang akan menjadi tempat untuk dilakukan penelitian. Potensi-potensi yang terdapat di wilayah tersebut mencakup penggunaan sumber daya alam, yang selanjutnya dapat mendukung upaya Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) dalam memberdayakan komunitas petani dan juga warga sekitar. Keberadaan Gapoktan ini diharapkan dapat mendorong inovasi masyarakat dan berkontribusi pada perkembangan ekonomi lokal.

Dalam sektor pertanian, sering kali muncul masalah kelangkaan pupuk, yang dapat mempengaruhi proses penanaman yang dilakukan oleh para petani. Keterbatasan pasokan pupuk ini sering disebabkan oleh hambatan dalam pendistribusian pupuk bersubsidi yang terhambat dan tidak merata. Sementara itu, pupuk memainkan peran penting dalam meningkatkan produktivitas pertanian.

Berdasarkan hasil survey awal, para petani di 5 Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya, para petani mengungkapkan bahwa mereka merasa kesulitan dengan persyaratan yang semakin rumit untuk memperoleh pupuk subsidi yang membutuhkan langkah-langkah seperti menggesek kartu tani, melampirkan KTP, dan bahkan mengharuskan penggunaan foto. Selain menyampaikan keluhan tentang rumitnya persyaratan mendapatkan pupuk subsidi, para petani menyebutkan bahwa adanya pengurangan alokasi kuota pupuk bersubsidi oleh

pemerintah pada tahun 2024 kini memengaruhi para petani. Alokasi pupuk bersubsidi jenis NPK Phonska dari tahun 2023 sebanyak 2.120 Ton, di tahun 2024 alokasinya turun menjadi 1.190 Ton. Saat memasuki musim tanam, banyak petani mengalami kesulitan dalam memperoleh pasokan pupuk. Pupuk yang disediakan oleh pemerintah kepada para petani, bukan hanya tidak mencukupi untuk mencover kebutuhan pupuk dalam setahun, bahkan dengan kuota yang telah dipangkas, pasokan tersebut tidak memadai untuk satu kali panen. Oleh karena itu, adanya pupuk non subsidi menjadi solusi untuk para petani guna memenuhi kebutuhannya. Fenomena tersebut mendorong sebagian petani untuk membeli pupuk non subsidi dengan harga yang murah dengan kualitas yang baik.

Berdasarkan uraian, dikarenakan belum banyak yang menggunakan variabel harga, pendapatan, dan kualitas produk dalam kaitannya dengan keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan pupuk non subsidi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dengan keputusan pembelian sebagai variabel intervening (Sensus Pupuk NPK Phonska Non Subsidi Pada Gabungan Kelompok Tani di 5 Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya).

## **1.2 Identifikasi Penelitian**

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

1. Pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pupuk NPK Phonska Non Subsidi
2. Bagaimana pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pupuk NPK Phonska Non Subsidi
3. Bagaimana pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pupuk NPK Phonska Non Subsidi
4. Bagaimana pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan pupuk NPK Phonska Non Subsidi
5. Bagaimana pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pupuk NPK Phonska Non Subsidi

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pupuk NPK Phonska Non Subsidi
2. Menganalisis pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pupuk NPK Phonska Non Subsidi
3. Menganalisis pengaruh keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan pupuk NPK Phonska Non Subsidi

4. Menganalisis pengaruh harga, pendapatan, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pupuk NPK Phonska Non Subsidi

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai ilmu manajemen khususnya dalam upaya peningkatan minat beli konsumen serta penjualan dan dapat dijadikan rujukan bagi mahasiswa pascasarjana magister manajemen yang melaksanakan karya tulis ilmiah, dan juga sebagai perbandingan bagi mahasiswa dalam memperoleh informasinya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Menambah bahan informasi dan masukan kepada penyelenggara pupuk non subsidi untuk meningkatkan minat beli dan keputusan pembelian konsumen dan diharapkan juga memberikan informasi kepada semua pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

## **1.5 Tempat dan Jadwal Penelitian**

### **1.5.1 Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Gabungan Kelompok Tani (Gapoktan) yang berada di 5 Kecamatan Kabupaten Tasikmalaya diantaranya kecamatan Bojonggambir, Sodonghilir, Taraju, Salawu, dan Puspahiang.

### 1.5.2 Jadwal Penelitian

Dibawah ini merupakan tabel rencana jadwal penelitian:

**Tabel 1.1**  
**Jadwal Penelitian**

Kegiatan	2023		2024				
	Nov	Des	Jan	Feb	Maret	April	Mei
Pengajuan judul							
Penyusunan UP							
Seminar UP							
Revisi Hasil UP							
Pengumpulan data dan pengolahan data							
Penyusunan tesis							
Sidang Tesis							
Revisi Tesis							