

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara yang dikenal kaya akan sumber daya yang melimpah baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia adalah Indonesia. Sektor yang penting bagi perkembangan perekonomian Indonesia serta menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan yaitu sektor pertanian. Sebagai negara agraris, Indonesia mempunyai peranan penting dalam sektor pertanian dalam menunjang perekonomian nasional, khususnya sebagai sumber pangan masyarakat Indonesia dan sebagai penyumbang devisa negara pada sektor nonmigas. Indonesia memiliki sumber daya alam yang melimpah dan menawarkan peluang bagi pengembangan agribisnis. Pengembangan sektor pertanian lebih diarahkan kepada pembangunan pertanian yang dapat meningkatkan pendapatan, taraf hidup petani, penyedia lapangan kerja baik sebagai petani maupun memperluas pasar dan pelaku pasar.

Salah satu sub sektor pertanian yang memiliki peluang dan potensial yang baik untuk dikembangkan adalah tanaman hortikultura (Asmara, 2008). Hortikultura mempunyai nilai ekonomis yang cenderung tinggi. Hortikultura sebagai salah satu sub sektor pertanian Indonesia sering didefinisikan sebagai komoditas komersial sehingga menuntut sistem produksi yang dapat memenuhi aspek kualitas, kuantitas, kontinuitas pasokan (Anas, 2018). Tanaman hortikultura mempunyai peranan penting, yaitu sebagai sumber pemenuhan gizi penduduk (Septiadi & Mardiyah, 2020). Salah satu jenis tanaman hortikultura yang baik adalah jenis buah-buahan. Buah-buahan merupakan salah satu jenis tanaman hortikultura sumber vitamin dan mineral yang banyak dikonsumsi masyarakat serta memiliki prospek pasar yang cukup bersaing. Salah satu jenis buah-buahan yang kini banyak dikembangkan di Indonesia adalah melon.

Melon mulai dikenal di Indonesia pada tahun 1980an dan pertama kali dibudidayakan di Kaliandan-Lampung dan Cisarua-Bogor. Saat itu, peraturan pemerintah membatasi peredaran buah impor sehingga mendorong seorang

pengusaha agrobisnis (PT Jaka Utama Lampung) mengembangkan melon di Indonesia. Pasalnya, melon dianggap sebagai buah impor di Indonesia dan dikonsumsi oleh kalangan atas, khususnya profesional asing yang tinggal di Indonesia. Teknik budidaya melon diperkenalkan kepada petani oleh para ahli Taiwan. Benih yang ditanam pertama kali berasal dari beberapa negara, namun varietas utama berasal dari Formosa. Saat ini areal budidaya melon telah meluas hingga ke Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Jawa Timur, dan melon juga dibudidayakan di Pulau Sumatera dan Kalimantan.

Melon yang paling banyak ditanam di Indonesia adalah melon hijau, melon madu, melon oranye, dan melon golden. Melon merupakan buah yang termasuk dalam spesies keluarga labu atau cucurbit. Berbeda dengan melon hijau yang dagingnya lembut dan berair, melon golden memiliki tekstur yang keras dan kering. Selama proses penanamannya, melon golden memerlukan perawatan dan perawatan khusus, sehingga kualitas melon golden lebih terjaga. Buah melon golden mengandung banyak nutrisi, antara lain energi, protein, lemak, karbohidrat, kalsium, fosfor, kalium, zat besi, natrium, vitamin A, vitamin B1, vitamin B2, dan vitamin C. Khasiat melon golden adalah menjaga kesehatan mata, memperkuat imunitas tubuh, melancarkan peredaran darah, mengatasi masalah PMS, mencegah dehidrasi, dan meredakan rasa mual pada ibu hamil (Nurdin, H.S., 2019).

Di Provinsi Jawa Barat, khususnya di Kota Tasikmalaya, pembudidayaan buah melon dimulai sejak tahun 2022. Salah satu daerah yang menjadi sentral produksi buah melon adalah Kecamatan Kawalu yaitu kebun melon Agro Digital Tasikmalaya, jenis melon yang dihasilkan adalah melon golden. Kebun melon tersebut mengusung program “petik buah sendiri” sehingga konsumen dapat menikmati sensasi memanen buah melon secara langsung. Dengan adanya program tersebut hal yang menjadi utama dalam perusahaan tersebut yaitu harus bisa meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan guna tercapainya kepuasan konsumen. Tingginya tingkat persaingan permintaan di pasar juga mendorong perusahaan untuk semakin inovatif dan harus mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi.

Tabel 1.1 Data Hasil Panen Buah Melon Agro Digital Tasikmalaya

No	Tahun	Bulan	Hasil Panen (Ton)
1.	2022	Juli	5 Ton
2.	2022	November	14 Ton
3.	2023	April	15 Ton
4.	2023	Oktober	8 Ton
5.	2024	April	10 Ton

Sumber: Kebun Melon Agro Digital Tasikmalaya

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa produksi buah melon di Agro Digital Tasikmalaya mengalami naik turun, hal ini dikarenakan faktor cuaca yang tidak menentu dan faktor hama yang menyerang tanaman sehingga akan berpengaruh pada hasil panen dan kualitas buah akan menurun. Meningkatkan kualitas produk menjadi hal penting dalam setiap usaha terutama usaha makanan berupa buah-buahan. Konsumen akan merasa senang dan puas apabila produk yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Kepuasan pelayanan juga menjadi hal penting untuk mencapai kepuasan konsumen, terutama dengan adanya program “petik buah sendiri” hal ini dapat memberikan pengalaman terhadap konsumen. Produsen juga harus bisa memberikan pelayanan terbaik buat konsumen, seperti memberikan pengarahan bagaimana cara memetik buah melon dengan baik. Kualitas pelayanan pada setiap perusahaan bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Karena konsumen tidak hanya sekedar membeli produk melainkan selalu memperhatikan segala sesuatu yang menyangkut aspek kualitas yang melekat pada produk/jasa tersebut, oleh karena itu, perusahaan perlu fokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen yaitu memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas dan menyenangkan, mampu untuk membantu konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta bermanfaat, pengetahuan yang dimiliki pegawai, kesabaran dan kesopanan dalam melayani serta mampu menanamkan kepercayaan tentang

keamanan dan kualitas produk , menerima dan menanggapi keluhan konsumen, komunikasi yang baik dan kemudahan dalam melakukan transaksi pembelian serta didukung fasilitas, perlengkapan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi. Intinya pelayanan yang diberikan memberi kepuasan kepada konsumen.

Apabila perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen, maka kepuasan konsumen akan terpenuhi, karena kepuasan yang dirasakan akan dapat menimbulkan respon positif bagi perusahaan berupa loyalitas konsumen yaitu dapat terjadinya pembelian ulang dan membuat konsumen yang lain juga dapat tertarik untuk membeli produk yang sama dari perusahaan tersebut.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang adanya permasalahan naik turunnya hasil produksi melon tersebut, sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dalam melakukan upaya untuk meningkatkannya, maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dan kemudian mendeskripsikannya dalam bentuk penulisan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Melon Golden (Studi Kasus pada Kebun Melon Agro Digital Tasikmalaya).”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, dan kepuasan konsumen melon Agro Digital Tasikmalaya?
2. Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen melon?
3. Bagaimana pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen melon?

1.3. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penilaian harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, lokasi, dan kepuasan konsumen kebun melon Agro Digital Tasikmalaya.

2. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen melon.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen melon.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Bagi peneliti selanjutnya, peneliti ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber acuan dan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya mengenai harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen kebun melon Agro Digital Tasikmalaya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya dan menambah khasanah pengetahuan, serta penelitian ini diharapkan Pemerintah dapat melakukan peningkatan dalam sektor pertanian guna meningkatkan kualitas pertanian di kota Tasikmalaya. Bagi petani, hasil penelitian ini diharapkan agar menjadi acuan atau tolak ukur dalam usahatani buah melon dengan menglokasikan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien untuk memperoleh keuntungan serta dapat berusahatani dengan lebih baik.

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Agro Digital Kota Tasikmalaya, yang bertempat di Kawalu, Kota Tasikmalaya. Penelitian ini akan menggunakan data primer yang diperoleh dengan wawancara serta menyebar kuesioner pada konsumen melon.

1.5.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dijadwalkan dari mulai terbitnya Surat Keputusan (SK) yang berlaku selama 1 tahun dimulai dengan persiapan administrasi, pengajuan judul, pengumpulan data, pembuatan usulan penelitian, revisi usulan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan pengajuan judul, pengumpulan data, pembuatan usulan penelitian, revisi usulan

penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data dan penyusunan skripsi, serta diakhiri dengan sidang komprehensif. Adapun secara terperinci jadwal rencana penelitian ini dapat dilihat pada tabel lampiran 2.