

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor pertanian mempunyai peranan yang sangat penting dalam membangun perekonomian nasional termasuk perekonomian daerah, karena sektor pertanian berfungsi sebagai penyedia bahan pangan untuk ketahanan pangan masyarakat, sebagai instrumen pengentasan kemiskinan, penyedia lapangan kerja, serta sumber pendapatan masyarakat. Pada saat pandemi Covid-19 banyak sektor yang mengalami penurunan pendapatan, sektor pertanian berbeda, sektor ini tumbuh positif dan menjadi penyelamat pada masa pandemi. Pada tahun 2020 sektor pertanian tumbuh positif. Pada kuartal satu tumbuh 2,2 persen, kuartal dua 2,16 persen, kuartal tiga 2,59 persen, dan kuartal empat 2,95 persen. (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, 2021)

Cabai rawit merah dan cabai rawit hijau, salah satu hasil pertanian yang sangat dinanti dan digemari oleh masyarakat Indonesia, bahkan secara internasional. Tidak heran jika harga cabai mengalami penurunan dan kenaikan dalam waktu tertentu, hal tersebut terjadi karena beberapa faktor, hasil panen salah satunya.

Tabel 1. 1

Hasil Panen dan Produksi Cabai Rawit Pada Provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten Wonogiri 2018-2020

Kabupaten/Kota	Panen dan Produksi		
	2020	2019	2018
Provinsi Jawa Tengah	1.606.230	1.478.500	1.417.705
Kabupaten Wonogiri	50.443	18.107	51.228

Sumber: BPS Provinsi Jawa Tengah

Pada tahun 2020, total keseluruhan jumlah panen dan produksi cabai rawit pada Provinsi Jawa Tengah lebih dari 1,6 ribu ton, sementara itu kabupaten Wonogiri menyumbang 50 ton pada tahun 2020. Hal tersebut tentunya merupakan salah satu peningkatan jumlah hasil panen atau produksi yang mengalami peningkatan sebanyak 118.730 kg, lebih banyak dari tahun sebelumnya pada Provinsi Jawa Tengah dengan Kabupaten Wonogiri yang menduduki posisi ke 15 dari seluruh Kabupaten yang ada di Provinsi Jawa Tengah sebagai penyumbang terbanyak hasil panen atau produksi cabai rawit.

Tabel 1. 2

**Harga Cabai Rawit dan Cabai Rawit Merah di Indonesia pada Bulan Maret-
Agustus 2022**

Komoditas	01/03/2022	01/04/2022	01/05/2022	01/06/2022	01/07/2022	01/08/2022
Cabai Rawit Hijau (kg)	Rp28.850	Rp31.200	Rp25.450	Rp26.650	Rp51.750	Rp44.000
Cabai Rawit Merah (kg)	Rp41.500	Rp48.000	Rp36.650	Rp35.750	Rp64.950	Rp59.000

Sumber: PIHPS Nasional

Berdasarkan tabel di atas, harga cabai rawit merah dan cabai rawit hijau tidak stabil atau mengalami kenaikan dan penurunan pada periode Maret-Agustus 2022, hal tersebut terjadi di semua Provinsi di Indonesia. Harga tertinggi terjadi pada bulan Juli dengan angka yang hampir menyentuh Rp65.000 untuk cabai rawit merah dan Rp52.000 untuk cabai rawit hijau, serta harga cabai rawit merah terendah terjadi pada bulan sebelumnya yaitu Juli dengan Rp35.750 dan cabai rawit hijau dengan harga sebesar Rp25.450.

Tabel 1. 3

**Harga Cabai Rawit dan Cabai Rawit Merah di Jawa Tengah pada Bulan
Maret-Agustus 2022**

Komoditas	01/03/2022	01/04/2022	01/05/2022	01/06/2022	01/07/2022	01/08/2022
Cabai Rawit Hijau (kg)	Rp17.250	Rp13.800	Rp11.100	Rp15.050	Rp47.650	Rp26.000
Cabai Rawit Merah (kg)	Rp25.300	Rp30.500	Rp17.700	Rp22.750	Rp73.000	Rp47.950

Sumber: PIHPS Nasional

Pada Provinsi Jawa Tengah, harga cabai rawit merah dan cabai rawit hijau mengalami kenaikan dan penurunan, hal tersebut terjadi pada enam bulan terakhir yaitu Maret-Agustus 2022. Harga tertinggi cabai rawit merah sebesar Rp73.000 yang terjadi pada bulan Juli 2022, sama halnya dengan cabai rawit hijau, harga tertinggi terjadi pada bulan Juli 2022 yang hampir menyentuh Rp48.000. Serta harga terendah cabai rawit merah dan cabai rawit hijau sama-sama terjadi pada bulan Mei 2022 dengan masing-masing harga sebesar Rp11.100 untuk cabai rawit hijau dan Rp17.700 untuk cabai rawit merah. Jawa Tengah merupakan salah satu Provinsi dengan hasil panen cabai rawit terbanyak, hal tersebut menyebabkan banyaknya *supplier* cabai rawit yang bermunculan di Provinsi Jawa Tengah, salah satu *supplier* yang berada di Jawa Tengah tepatnya pada Kabupaten Wonogiri adalah Depot Permata Cabe.

Depot Permata Cabe merupakan *supplier* cabai rawit yang terletak di Kabupaten Wonogiri, Provinsi Jawa Tengah serta memiliki jaringan pasar diantaranya Pasar Pracimantoro, Pasar Giritontro, Pasar Bung Karno, dan lainnnya. Berdasarkan data, Depot Permata Cabe pada kurun waktu 6 bulan yaitu Oktober

2020-Februari 2021 mencatatkan jumlah penjualan cabai rawit hijau sebanyak 109.350 kilogram dengan rata-rata harga mencapai Rp23.000,- dan cabai rawit merah dengan total penjualan sebanyak 22.225 kilogram dengan rata-rata harga Rp120.700. Serta penjualan mengalami pasang surut setiap bulannya dengan berbagai faktor, hasil panen salah satunya. Keadaan tersebut tentunya akan menuntut pemilik Depot Permata Cabe untuk terus berinovasi serta meningkatkan kualitas produk dan perusahaan agar mampu mengikat kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Tabel 1. 4

Penjualan dan Harga Depot Permata Cabe pada Bulan Oktober 2020 - Februari 2021

Penjualan & Harga Permata Cabai				
Bulan	Rawit Hijau		Rawit Merah	
	Penjualan (kg)	Harga	Penjualan	Harga
Okt 2020	44350	14.500	6.300	16.500
Nov 2020	38800	15.500	6.000	21.500
Des 2020	16100	15.000	4.100	25.000
Jan 2021	5300	32.000	3.650	42.000
Feb 2021	4800	41.500	2.175	78.500

Sumber: Kas Depot Permata Cabe

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa terjadi penurunan penjualan pada Depot Permata Cabe dalam kurun waktu lima bulan terakhir dan juga terjadi kenaikan harga yang cukup drastis dalam lima bulan terakhir. Salah satu faktor turunnya penjualan pada perusahaan Permata Cabai yaitu sedikitnya hasil panen yang diperoleh pada periode tersebut, sehingga harga relatif mengalami kenaikan.

Dengan begitu Depot Permata Cabe perlu melakukan sesuatu untuk mempertahankan konsumennya yaitu dengan cara memperbaiki kualitas produk, harga, bahkan kepuasan pelanggan.

Depot Permata Cabe dapat bertahan karena selalu menjaga harga yang sesuai dengan pasar dan kualitas produk sehingga memberikan rasa puas kepada konsumen yang akhirnya konsumen menjadi loyalitas. Meskipun cabai mengalami kenaikan harga, konsumen tetap membeli cabai pada Depot Permata Cabe karena cabai merupakan kebutuhan sehari-hari yang belum ada penggantinya. Cabai dapat menjadi dalih menghilangnya nafsu makan apabila tidak makan makanan pedas, serta mengkonsumsi cabai rawit dapat meningkatkan imunitas tubuh.

Selain harga, kualitas produk juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas produk merupakan kondisi fisik suatu produk baik barang atau jasa berdasarkan tingkat mutu. Kualitas produk cabai yang ada di depot Permata Cabe juga selalu diperhatikan. Dengan menyortir cabai secara teliti, membuat cabai yang dihasilkan memiliki kualitas baik sehingga menarik daya beli konsumen dan pelanggan. Jika kualitas yang dihasilkan baik, maka konsumen dan pelanggan akan melakukan pembelian berulang. Itu menandakan bahwa konsumen dan pelanggan merasa puas dengan kualitas cabai yang diberikan oleh Depot Permata Cabe.

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan puas yang dirasakan oleh konsumen dan pelanggan atas produk atau jasa yang mereka dapatkan. Rasa puas terhadap produk atau jasa adalah prasyarat untuk mengubah pelanggan menjadi loyal. Membangun loyalitas pelanggan menjadi tujuan utama setiap perusahaan. Sama halnya dengan konsumen dan pelanggan pada Depot Permata Cabe yang merasa

puas sehingga pada akhirnya selalu melakukan pembelian ulang dan menjadikan konsumen dan pelanggan loyal kepada Depot Permata Cabe.

Dalam Islam, memberikan kepuasan pada pelanggan tidak hanya sekedar didorong oleh peningkatan kinerja dan keuntungan, melayani pelanggan juga harus didasarkan pada keinginan membantu sesama saudara. Hal ini didasarkan pada Al-Qur'an surat Al-An'am/6:160:

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ أَمْثَالِهَا وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا يُجْزَى إِلَّا مِثْلَهَا وَهُمْ لَا

يُظْلَمُونَ

” Barangsiapa membawa amal yang baik, maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya; dan barangsiapa yang membawa perbuatan jahat maka dia tidak diberi pembalasan melainkan seimbang dengan kejahatannya, sedang mereka sedikitpun tidak dianiaya (dirugikan).”

Dalam tafsir *Al-Muyassar*, barang siapa bertemu dengan tuhaninya pada hari kiamat dengan amal kebaikan dari amal-amal shalih, maka baginya sepuluh kali lipat pahala dari kebaikan itu. Dan barang siapa bertemu dengan tuhaninya dengan dosa, maka dia tidak dikenal hukuman, melainkan dengan yang sebanding dengan kesalahannya. Dan mereka tidaklah terzalimi maski sebesar dzarrah sekalipun.

Allah SWT menjanjikan, jika kita berbuat baik dan ikhlas pada pelanggan, Allah akan memberikan keuntungan setidaknya sepuluh kali lipat. Perusahaan akan lebih sering melakukan interaksi secara langsung dengan pelanggan, maka

perusahaan yang memberikan *service* yang baik dan ikhlas akan meningkatkan kepuasan pada pelanggan itu sendiri, sehingga membuat pelanggan menjadi loyal.

Memiliki misi “memberikan layanan yang amanah, kualitas terbaik, dan harga terjangkau” Depot Permata Cabe memiliki ambisi untuk mewujudkan loyalitas pelanggan melalui harga dan kualitasnya. Berdasarkan uraian dan penelitian dengan hasil yang berbeda diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Pelanggan Depot Permata Cabe di Wonogiri”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Permata Cabe?
2. Apakah Persepsi Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Permata Cabe?
3. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Depot Permata Cabe?
4. Apakah Persepsi Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Depot Permata Cabe?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Depot Permata Cabe?

6. Apakah Kepuasan Pelanggan Memediasi pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan?
7. Apakah Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan?
8. Bagaimana Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan dalam perspektif islam?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Permata Cabe.
2. Untuk menguji pengaruh antara Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Depot Permata Cabe.
3. Untuk menguji pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Depot Permata Cabe.
4. Untuk menguji pengaruh antara Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Depot Permata Cabe.
5. Untuk menguji pengaruh antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Depot Permata Cabe.
6. Untuk menguji pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Depot Permata Cabe.
7. Untuk menguji pengaruh Persepsi Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Depot Permata Cabe.

8. Untuk mengetahui dan memahami pandangan islam mengenai Kualitas Produk, Persepsi Harga, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang bersangkutan sehingga penelitian ini memiliki manfaat yang optimal, baik secara akademis maupun praktis. Berikut ini adalah manfaat yang akan diperoleh dari penelitian:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan ataupun referensi untuk melakukan penelitian lainnya dibidang pemasaran.

2. Manfaat Praktis

Dapat menjadi rujukan bagi perusahaan untuk menentukan kualitas produk dan persepsi harga, serta kepuasan pelanggan yang seperti apa yang harus dikembangkan agar dapat terciptanya loyalitas pelanggan.