

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pertanian merupakan sektor yang memiliki peran yang cukup penting untuk meningkatkan perkembangan perekonomian. Indonesia khususnya di Kota Batu merupakan daerah yang kaya akan berbagai jenis produk pertanian dan sebagian besar penghasilan masyarakat di Kota Batu itu sendiri sumber hasil pertanian. Tanaman pangan, hortikultura, perikanan dan kehutanan merupakan bagian dari sektor pertanian dan salah satu sektor pertanian yang mampu menopang perekonomian masyarakat di Kota Batu adalah tanaman hortikultura, teori ini didukung oleh Rumengan, (2016) yang mengatakan sektor pertanian sangat penting dalam meningkatkan perekonomian negara khususnya di Indonesia.

Hortikultura berawal dari kata latin yaitu *hortus* dan *colere*. *Hortus* bermakna kebun dan *colere* bermakna membudidaya, dengan itu hortikultura tanaman di kebun yang dibudidayakan. Subsektor tanaman hortikultura tanaman sayur - sayuran, buah-buahan, tanaman hias (florikultura), dan obat-obatan. Dari sekian komoditas hortikultura yang mempunyai peluang besar untuk mendapatkan keuntungan dalam bisnis, serta menjadi favorit masyarakat Indonesia di Kota Batu Kecamatan Bumiaji adalah tanaman hias (Putra dkk, 2021).

Tanaman hias adalah komoditas hortikultura yang dibudidayakan untuk dinikmati keindahannya. Tanaman hias atau dalam kata lain *ornamental plan*

merupakan tanaman bunga atau daun, bentuk dan warna yang indah. Tanaman hias mempunyai potensi besar untuk dikembangkan dengan kondisi tanah yang subur dan dipandang sebagai kesempatan untuk mengembangkan sektor agribisnis Saifulah dkk, (2023). Biasanya tanaman hias ditanam secara vegetatif atau generatif. Seiring dengan perkembangan masyarakat, tanaman hias biasanya dipahami sebagai tanaman yang memiliki nilai estetika tinggi, dan memiliki bunga, tangkai, cabang, akar dan aroma yang menarik (Agung dkk, 2017).

Keunggulan tanaman hias adalah dapat meningkatkan prospek lapangan kerja dan menjadi sumber pendapatan bagi petani dan pedagang tanaman hias. Selain meningkatkan kesehatan lingkungan, tanaman hias juga menghasilkan keindahan, kenyamanan, dan kesejukan. Industri tanaman hias harus dapat bimbingan dari pemerintah agar bisa berkembang dan juga dapat meningkatkan pendapatan dan secara tidak langsung akan membutuhkan lapangan kerja untuk mendukung perekonomian lokal (Setiawan, 2019).

Konsumen adalah bagian dari dunia bisnis, termasuk juga bisnis dalam produk pertanian. Para pelaku bisnis akan lebih memperhatikan dan menyesuaikan produknya agar menyesuaikan dengan keinginan dari konsumen agar terjadinya pembelian kembali produk yang serupa di masa mendatang oleh seorang konsumen. Konsumen juga memiliki hak mutlak dalam memilih barang untuk pemenuhan kebutuhan termasuk juga kepuasannya setelah membeli suatu barang. Perilaku pembelian ulang barang oleh seorang konsumen, secara tidak langsung telah mempertahankan citra dari suatu perusahaan. Konsumen akan bisa loyal dalam membeli suatu barang dan menarik banyak konsumen baru yang ingin

membeli barang jika konsumen tersebut merasa puas, dan yang memungkinkan munculnya rasa puas konsumen adalah harga yang terjangkau serta kualitas barang yang baik (Sari dkk, 2022).

Kepuasan pelanggan adalah apa yang pelanggan pikirkan setelah membandingkan apa yang mereka dapatkan dengan apa yang konsumen harapkan. Sentimen kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami konsumen setelah membandingkan hasil yang diharapkan dari suatu produk dengan hasil yang diinginkan. Perbandingan yang dilakukan konsumen ketika merasa puas maupun tidak puas dapat diketahui ketika faktor-faktor yang mempengaruhi diketahui, hal ini dapat ditunjukkan dalam temuan Anggreni dan Artini, (2022). Kepuasan konsumen juga dilihat dari lokasi dan kesesuaian harga dengan produk yang konsumen inginkan.

Dalam industri tanaman hias, lokasi merupakan hal yang krusial karena lokasi yang baik dapat memperbesar peluang untuk menarik lebih banyak pelanggan. Agar pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan produk yang mereka inginkan, maka produsen harus mencari lokasi yang sesuai dan strategis. Memperoleh keuntungan terbesar bagi produsen dan kesenangan konsumen membutuhkan pertimbangan harga tanaman selain lokasi. Setiap pembeli sering mempertimbangkan harga saat melakukan pembelian. Kualitas yang diberikan disesuaikan dengan penetapan harga, maka pelanggan akan lebih tertarik dan memilih untuk membeli barang yang disediakan (Rodli dan Khalimah, 2021).

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap tanaman hias dan apa

saja faktor yang mempengaruhinya dapat menjadi landasan bagi produsen dan pemasar khususnya di Atha Flora. Atha Flora sendiri merupakan suatu perusahaan lokal di kota Batu yang bergerak di bidang penjualan tanaman hias. Tanaman hias yang dibudidayakan di Atha Flora merupakan tanaman hias dalam pot. Didasarkan dari permasalahan yang ada, maka penulis melakukan penelitian dan menganalisis lebih dalam mengenai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka diperoleh rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu?
2. Faktor apakah yang dominan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

2. Untuk mengetahui faktor yang dominan memengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias di Atha Flora Kecamatan Bumiaji Kota Batu.

#### **1.4 Manfaat**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat dijadikan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.
2. Diharapkan agar dapat menjadi wawasan bagi para pembaca mengenai tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias.
3. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi untuk penelitian lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan konsumen pada pembelian tanaman hias.

