BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Indonesia yang merupakan negara yang memiliki beberapa pulau kecil maupun besar, dengan wilayah yang terdiri dari sepertiga berupa daratan dan dua pertiga dikelilingin oleh perairan ataupun lautan. Sehingga negara Indonesia disebut sebagai negara kepulauan dan terkenal negara kepulauan terbesar di dunia. Memiliki kekayaan sumber daya alam berupa hewan laut yang melimpah serta memberikan keuntungan yang besar jika dikelola dengan baik. Sektor perikanan merupakan sumber daya alam yang memiliki peranan penting bagi pembangunan nasional. Seperti yang diketahui negara Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki potensi sumber daya alam perikanan dan kelautan yang besar dimana sudah tersebar di 34 provinsi dan salah satunya adalah kepulauan Bali.

Bali yang sudah dikenal sebagai destinasi wisata yang populer di manca negara ternyata memiliki potensi besar pada sektor perikanan dengan luas wilayah laut 9.634,5 Km^2, dan panjang garis pantai sepanjang 470 Km. Banyaknya jenis produksi perikanan dan kelautan di Pulau Dewata berhasil menembus pasaran ekspor dengan jumlah yang cukup signifikan. Melihat potensi perikanan yang sangat besar, provinsi Bali layak menjadi prioritas dalam program budidaya perikanan yang sedang dipacu oleh Kementerian Kelautan dan Perikanan Indonesia.Kekayaan sumberdaya alam membuat masyarakat Bali lebih sering mengkonsumsi ikan laut yang memberikan banyak manfaat bagi kesehatan tubuh karena mengandung sumber protein hewani,vitamin D, dan sumber omega-3.

Kandungan-kandungan tersebut sangat baik bagi tubuh dan otak yang menjadikan kebutuhan pokok terpenuhi setiap hari. Sehingga penting menjaga kualitas produk ikan laut agar tidak kehilangan kandungan-kandungan gizi didalam ikan laut tersebut.

Banyaknya persaingan dalam sektor perikanan dan kelautan, mengharuskan perusahaan untuk mengetahui tentang perilaku konsumen untuk dapat mempengaruhi pangsa pasar, setelah menguasai pangsa pasar perusahaan harus mempertahankan kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan serta mempertahankan kualitas produknya dengan harga yang sebanding dengan kualitas produk yang diberikan. Hal ini akan membuat konsumen merasakan puas dan mendapatkan sesuatu sesuai dengan harapannya. Dengan jumlah nelayan mencapai 46.181 nelayan di Bali yang tersebar di beberapa kabupaten salah satunya di Kabupaten Buleleng, Desa Kubutambahan memiliki pontesi perikanan dan kelautan yang cukup melimpah. Desa Kubutambahan merupakan desa yang terletak dibagian timur dari ibu kota Kabupaten Buleleng, sebagai besar pekerjaan masyarakat Desa Kubutambahan adalah sebagai nelayan serta pedagang ikan. Walapun keanekaragaman jenis ikan di Desa Kubutambahan masih terbatas, dibandingkan dengan desa-desa yang lainnya, namun masih banyak konsumen yang tertarik untuk berbelanja di Desa Kubutambahan. Untuk tetap menjaga kesegaran dari produknya pedagang ikan selalu memperhatikan cara penyimpanannya agar ikan tetap segar dan kualitas tetap terjaga, dengan cara menyimpan ikan didalam *box styrofoam* berisikan es batu, dan ada beberapa pedagang juga menyimpan ikannya di *freezer* untuk disimpan dalam jangka panjang.

Kepuasan konsumen merupakan hal penting yang harus dipikirkan oleh perusahaan kurangnya kepuasan konsumen bisa disebabkan karena kurangnya pilihan jenis ikan yang dijual dari pedagang-pedagang ikan ,dan persediaan ikan yang tidak menentu disebabkan iklim cuaca yang berubah-ubah. Dengan demikian kepuasan konsumen menjadi berkurang karena apa yang konsumen inginkan tidak sesuai dengan harapan. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspetasi dari pelanggan. Konsumen akan memberikan respon atau tanggapan mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika konsumen menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik Tjiptono (2012:301). Apabila perusahaan mampu memberikan produk atau jasa yang berkualitas baik, maka diharapkan mampu memenuhi harapan konsumen dan akhirnya mampu memberikan nilai yang maksimal serta menciptakan kepuasan untuk konsumen dibandingkan kompetitor-kompetitor yang ada. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Swari (2020) mengemukakan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh secara signifikan tehadap kepuasan konsumen. Meningkatkan kepuasan pelanggan pada sektor perikanan yang ada di Desa Kubutambahan, harus lebih menfokuskan pada faktor kualitas produk dan harga. Konsumen akan merasa puas apabila hasil menunjukan bahwa produk yang konsumen beli berkualitas. Selain itu faktor dalam mencapai kepuasan pelanggan adalah harga.

Harga menjadi salah satu faktor penting dalam penjualan, harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen agar konsumem mampu

membeli barang tersebut. Banyak perusahaan yang bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok di pasar sehingga untuk menghadapi persaingan ,perusahaan harus lebih berhati-hati dalam menetapkan harga. Dengan harga yang baik dan sesuai dengan keinginan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gunadi dan Rosalina (2018) yang menyatakan bahwa semakin tinggi harga yang ditetapkan akan mempengaruhi ketidakpuasan konsumen. Namun hal ini tidak sejalan dengan pedagang ikan di Desa Kubutambahan, konsumen tetap merasa puas dan tetap melakukan pembelian dengan mengabaikan harga yang relatif tinggi. Hal ini disebabkan ketersediaan ikan laut yang tidak menentu dikarenakan ikan hanya bisa dicari saat musim ikan dan bulan-bulan tertentu saja, sehingga konsumen bersedia membeli ikan dengan harga yang relatif tinggi untuk dapat mengkonsumsi ikan.

Konsumen tetap merasa puas walaupun harga yang diberikan relatif tinggi karena kualitas produk dari ikan masih dalam kondisi bagus, segar dan layak untuk dikonsumsi, sehingga konsumen bersedia membayar dengan harga yang mahal karena memperoleh kualitas produk yang sebanding dengan biaya yang di keluarkan. Pernyataan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Setyo (2017) nilai *sig* uji-t yang sebesar 0,054 yang dimana harga tidak memiliki pengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini juga didukung oleh penelitian (Gitosudarmo,2008) yang menyatakan konsumen akan bersedia membayar suatu produk dengan harga yang mahal apabila konsumen menilai kepuasan yang diharapkan terhadap produk yang dibeli tinggi, namun sebaliknya konsumen menilai kepuasan terhadap suatu produk rendah maka

konsumen tidak akan bersedia untuk mebayar dengan harga yang mahal. Selain harga , kualitas produk merupakan sesuatu hal yang sangat diperhatikan oleh konsumen, konsumen selalu menginginkan produk yang terbaik dan kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang dinginkan pelanggan (Kotler dan Keller ,2015).

Perusahaan harus memperhatikan kualitas produk agar mampu bersaing dipasar, melihat banyak pedagang ikan di Bali, pedagang ikan di Desa Kubutambahan harus lebih memaksimalkan kualitas ikannya dengan menyediakan tempat penyimpanan ikan yang memadai agar kualitas ikan tetap segar dan tidak mengalami pembusukan sebelum sampai di konsumen akhir. Semakin pintar dan dewasanya pikiran konsumen dalam mempertimbangkan kualitas suatu produk yang diinginkanya, membuat perusahaan harus terus memperbaiki kualitas produknya. Produk dapat pula diartikan sebagai persepsi pelanggan yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya. Oleh karena itu tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk akan sangat bergantung kepada kualitas produk itu sendiri. Hal ini sejalan dengan penelitian Jahanshahi.,dkk (2011) yang menyatakan hasil kualitas produk memiliki pengaruh positif yang tinggi antara kualitas produk dan kepuasan konsumen. Hal ini berbeda dengan penelitian Runtunuwu,dkk.(2014) yang mendapatkan hasil bahwa kualitas produk berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, sektor perikanan dan kelautan terus mengalami perkembangan sejalan dengan banyaknya pedagang ikan di Desa Kubutambahan. Dengan berkembangnya sektor perikanan dan kelautan akan berpengaruh dengan tingkat konsumsi masyarakat terhadapat olahan ikan. Pedagang ikan di Desa

Kubutambahan harus tetap menjaga kualitas produk dan harga agar konsumen selalu merasa puas saat membeli produknya. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengatahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen saat membeli ikan laut. Dalam penelitian ini dipilih tiga variabel yaitu kualitas Produk dan harga sebagai variable bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat, penelitian ini memfokuskan pada dua variabel yang diduga variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen saat membeli ikan laut di pedagang ikan yang ada di Desa Kubutambahan. Maka penelitian ini berjudul "Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen dalam pembelian ikan laut pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarakan latar belakang penelitian diatas, maka identifikasi masalah penelitian pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan adalah sebagai berikut :

1. Terjadi persaingan antara pedagang ikan sehingga pedagang ikan di Desa Kubutambahan harus mempertahankan kualitas produk yang baik dan harga yang terjangkau.
2. Adanya ketidak konsistenan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen
3. Terjadinya ketidakkonsistenan harga ikan di karenakan musim dan cuaca alam yang berubah-ubah

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam penelitian ini maka perlunya pembatasan masalah agar penelitian ini terarah, terfokus pada permasalahan pokok yang terjadi pada pedagang ikan laut di Desa Kubutambahan maka penelitian ini hanya memfokuskan pada permasalahan mengenai variabel kualitas produk , harga serta pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pada uraian latar belakang penelitian diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan ?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan
2. Untuk menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pedagang ikan di Desa Kubutambahan
3. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada pedagang

ikan di Desa Kubutambahan

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis dan sebagai sumbangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen kepada para pedagang ikan di desa Kubutambahan untuk mengembangkan usahanya