

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam berbagai sektor, termasuk penyediaan bibit tanaman. Dalam konteks UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon, kualitas pelayanan yang baik sangat penting untuk memenuhi harapan konsumen yang menginginkan produk berkualitas tinggi dan pelayanan yang memuaskan. Meskipun UPT BPBTPH berkomitmen untuk menyediakan bibit berkualitas, tantangan dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan tetap ada. Pelanggan saat ini semakin terdidik dan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap produk dan layanan yang mereka terima. Hal ini menciptakan tekanan bagi penyedia untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing di pasar. Keberhasilan sektor ini sangat bergantung pada berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas bibit tanaman yang disediakan. Bibit tanaman yang berkualitas tinggi berkontribusi pada hasil panen yang optimal, yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan konsumen. Namun, kualitas bibit saja tidak cukup; kualitas pelayanan dalam penyediaan bibit juga memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan dalam penyediaan bibit tanaman dapat diukur melalui beberapa dimensi, termasuk keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Menurut Zeithaml et al. (1990), kualitas pelayanan yang baik dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan, yang merupakan faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Penelitian oleh Parasuraman et al. (1988) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di berbagai sektor, termasuk pertanian.

Dalam konteks penyediaan bibit tanaman, penelitian oleh Sari dan Rahardjo (2020) menemukan bahwa keandalan pelayanan, yang mencakup kemampuan penyedia untuk memenuhi janji dan memberikan produk sesuai spesifikasi, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa konsumen yang menerima bibit sesuai dengan yang dijanjikan cenderung merasa lebih puas dan lebih mungkin untuk melakukan pembelian ulang. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh ekspektasi mereka terhadap produk dan layanan.

Ketanggapan penyedia bibit juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut penelitian oleh Hidayat dan Sari (2019), konsumen yang mendapatkan respon cepat dan solusi atas masalah yang mereka hadapi merasa lebih dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara penyedia bibit dan konsumen, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas konsumen terhadap penyedia.

Jaminan atau assurance, yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan, juga berkontribusi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian oleh Rachmawati dan Supriyadi (2021) menunjukkan bahwa konsumen yang

berinteraksi dengan karyawan yang berpengetahuan dan ramah cenderung merasa lebih puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan karyawan dalam hal pengetahuan produk dan keterampilan komunikasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Empati, yang mencakup perhatian dan kepedulian penyedia terhadap kebutuhan konsumen, juga berperan dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian oleh Prasetyo dan Wibowo (2022) menemukan bahwa penyedia bibit yang menunjukkan empati terhadap konsumen, seperti memahami tantangan yang mereka hadapi, dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang lebih personal dalam pelayanan dapat memberikan dampak positif terhadap pengalaman konsumen.

Menurut Ibrahim dan Hardiyansyah (2011), Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran di masa yang akan datang serta dapat memenuhi tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2012), Kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternative produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian sedangkan menurut Kotler (2009), Kepuasan konsumen merupakan emosional seseorang senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi para konsumen atas layanan yang mereka terima atau peroleh dengan layanan yang sesungguhnya yang mereka harapkan atau inginkan.

Namun, meskipun banyak penelitian yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, masih terdapat *gaps* dalam literatur yang perlu diatasi. Sebagian besar penelitian sebelumnya cenderung fokus pada dimensi kualitas pelayanan secara umum, tanpa mengidentifikasi dimensi mana yang paling berpengaruh dalam konteks penyediaan bibit tanaman. Selain itu, faktor-faktor kontekstual seperti jenis tanaman, skala usaha tani, dan karakteristik demografis konsumen sering kali diabaikan.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan penyediaan bibit tanaman terhadap kepuasan konsumen di UPT BPBTPH Kota Cirebon. Penelitian ini akan mempertimbangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang relevan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen, serta memberikan rekomendasi bagi penyedia bibit untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Berdasarkan studi pendahuluan, penulis menemukan permasalahan dalam pelayanan UPT BPBTPH Kota Cirebon untuk kepuasan konsumen, adapun permasalahan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia yang belum memumpuni karena sebagian besar pegawai lulusan SMA.
2. Kurangnya sarana dan prasarana
3. Perolehan dana untuk mengelola UPT per tahunnya masih kecil
4. Pegawai tidak diberikan pelatihan
5. Kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dilihat dari kapasitas individu hal ini yang terlihat dari pendidikan/keahlian pegawai yang tidak sesuai bidangnya
6. Kualitas tanaman yang dihasilkan masih ada yang kurang memuaskan masyarakat karena kemampuan pegawai dalam mengelola tanaman masih belum merata.
7. Kurangnya promosi UPT lengkap jenis penjualan bibit karena sebagian kecil masyarakat yang tahu tentang keberadaan UPT.

Berdasarkan pendahuluan dan latar belakang penelitian tersebut diatas, maka penulis ingin meneliti lebih lanjut dan menuliskan dalam sebuah tesis dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon. Melalui penelitian ini, akan didapatkan informasi mengenai sejauh mana pelaksanaan dan perkembangan pemberian kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, serta faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat membantu instansi dalam mengoptimalkan pelayanan kepada konsumen demi meningkatkan kepuasan konsumen.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya adalah sebagai berikut :

##### **1. Aspek Teoritis**

Memberikan sumbangan pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi tambahan dalam memperkaya ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu administrasi negara.

##### **2. Aspek Praktis**

###### **a. Bagi peneliti**

Sebagai wahana bagi peneliti untuk menambah dan memperluas wawasan di bidang ilmu administrasi negara, khususnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon.

###### **b. Bagi instansi**

Perusahaan dapat mengetahui bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan kepuasan konsumen pada UPT Balai Pengembangan Benih Tanaman Pangan dan Hortikultura (BPBTPH) Kota Cirebon. Hal tersebut dapat berguna sebagai referensi untuk menyusun strategi dalam memberikan pelayanan publik.