

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kontribusi sektor pertanian terhadap perekonomian nasional masih menjadi bagian penting dalam mendukung pembangunan, baik melalui penyedia bahan pangan maupun penciptaan nilai ekonomi. Salah satu subsektor yang memiliki berbagai macam komoditas bernilai tambah tinggi ialah bidang hortikultura dimana hampir keseluruhan komoditasnya menjadi penggerak ekonomi masyarakat serta daerah. Komoditas hortikultura yang menempati posisi istimewa sebab nilai jualnya yang relatif stabil di pasar adalah buah durian. Buah durian merupakan tumbuhan tropis khas Asia Tenggara yang dikenal dengan buahnya yang beraroma kuat, dan berkulit berduri. Dikenal sebagai "raja buah", permintaan pasar akan produk ini sangatlah tinggi. Berdasarkan data produksi durian nasional yang dihimpun oleh Databoks dan diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) (Muhamad, 2025), produksi durian Indonesia menunjukkan tren peningkatan yang stabil selama lima tahun terakhir. Produksi nasional tercatat sebesar 1,13 juta ton pada tahun 2020, kemudian meningkat menjadi 1,35 juta ton pada tahun 2021, 1,53 juta ton pada tahun 2022, 1,85 juta ton pada tahun 2023, dan 1,96 juta ton pada tahun 2024. Meningkatnya produksi durian mengindikasikan bahwa komoditas hortikultura ini memiliki masa depan cerah dan terus berkembang di seluruh Indonesia.

Menurut Badan Karantina Indonesia (2026), salah satu tantangan dalam pengembangan ekspor durian Indonesia terletak pada standarisasi mutu dan pemenuhan persyaratan pasar internasional. Meskipun Indonesia termasuk salah satu produsen durian terbesar di dunia, daya saing buah ini di pasar global masih perlu ditingkatkan. Terjadinya persoalan ini dipicu beberapa faktor, antara lain standarisasi mutu buah yang belum optimal, penanganan pascapanen yang tidak konsisten, terbatasnya sertifikasi ekspor, serta kesulitan dalam menjaga pasokan yang berkelanjutan untuk memenuhi permintaan internasional. Akibatnya, sebagian besar produksi durian Indonesia masih ditujukan untuk pasar domestik dibandingkan untuk ekspor. Situasi ini menunjukkan bahwa besarnya produksi durian dalam negeri belum sepenuhnya diterjemahkan menjadi keunggulan kompetitif di pasar global.

Jawa Timur merupakan salah satu daerah dengan reputasi kuat sebagai penghasil durian unggulan. Menyoroti data yang diunggah oleh Badan Pusat Statistik (BPS, 2024), provinsi tersebut menempati posisi pertama dalam produksi durian nasional dengan total panen mencapai 5.805.094,74 kw. Capaian tersebut menunjukkan bahwa Jawa Timur tidak hanya berperan sebagai pemasok utama durian di tingkat lokal, tetapi juga sebagai sentra produksi yang telah lama dikenal masyarakat luas karena kualitas dan kuantitas hasil panennya. Dari sekian banyak kabupaten di Jawa Timur, terdapat tujuh kabupaten yang menjadi penyumbang terbesar terhadap tingginya produksi tersebut. Kabupaten-kabupaten ini memiliki kondisi agroklimat yang mendukung, praktik budidaya yang berkembang, serta luas area tanam yang relatif besar, sehingga menjadikan Jawa Timur sebagai wilayah dengan potensi hortikultura durian yang terus mengalami pertumbuhan.

Tabel 1.1 Hasil Panen Durian Berdasarkan Kabupaten di Jawa Timur

KABUPATEN	HASIL PANEN (Kw)
Pasuruan	1.134.078
Probolinggo	639.145
Malang	574.000
Jember	353.011
Jombang	337.446
Ponorogo	172.485
Blitar	143.562

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur (2022), Diolah

Berdasarkan data BPS pada tabel diatas, dapat dilihat pada tahun 2022 terdapat tujuh kabupaten yang secara berkelanjutan menyumbangkan panen durian dengan jumlah besar. Blitar berada diurutan ke-tujuh, dimana pada tahun tersebut berhasil memberikan panen sebesar 143.562 kwintal. Tingginya panen yang didapatkan beriringan dengan tingginya atensi masyarakat tentang eksistensi buah durian itu sendiri.

Durian (*Durio zibethinus* Murr.) ialah buah yang pasti dikenal di Indonesia, sering dijuluki "*King of Fruit*" di dunia internasional. Habitat utama dari tanaman ini berada pada iklim tropis, dengan persebaran yng ddominasi di kawasan Asia Tenggara, sehingga menjadikannya buah eksklusif dengan harga pasar yang tinggi (Ryandi dkk., 2022). Tanaman durian memiliki 103 varietas lokal dan 71 varietas unggul, dan masih banyak lagi yang sedang dikembangkan. Durian cocok untuk budidaya komersial karena permintaan yang tinggi dan penyerapan pasar yang baik. Durian yang paling umum dibudidayakan adalah Montong, Musang King, Petruk, Bawor, Bokor,

Tembaga, Merah, Matahari, Pelangi, dan masih banyak lagi (Taiyeb, 2023).

Durian Bawor merupakan salah satu varietas durian unggulan yang banyak dikembangkan di Indonesia, terutama berasal dari Banyumas, Jawa Tengah. Varietas ini merupakan hasil penggabungan beberapa jenis durian, dengan durian Kumbakarna sebagai batang bawah yang menghasilkan ukuran buah relatif besar. Sementara itu, karakteristik seperti cita rasa, tekstur daging buah, dan aroma diperoleh dari varietas lain, antara lain durian Petruk, durian Kuningmas, dan durian Montong. Menurut Wibowo (2021), Durian Bawor memiliki sejumlah keunggulan, di antaranya kualitas buah yang baik dari segi aroma, tekstur, dan ketebalan daging buah, sistem perakaran yang kuat sehingga pohon lebih kokoh, serta memiliki nilai jual yang kompetitif dibandingkan beberapa varietas durian lainnya.

Tingginya permintaan terhadap buah durian mendorong banyak pelaku usaha untuk menjadikannya sebagai komoditas unggulan, baik dalam bentuk penjualan buah segar, wisata kebun, maupun pengolahan produk turunan. Salah satu pelaku usaha yang turut merespons peluang ini adalah Gubuk Durian, sebuah unit usaha yang berfokus pada penyediaan buah durian berkualitas bagi masyarakat.

Gubuk Durian merupakan salah satu penyedia buah durian berkualitas di Blitar. Gubuk Durian berlokasi di Kecamatan Talun, Kabupaten Blitar. Lokasi ini dikelilingi oleh lahan pertanian dan perkebunan yang mendukung suplai durian segar selama musim panen. Dilihat dari sisi keunggulan, Gubuk Durian dikenal dengan penyedia buah yang memiliki konsistensi kualitas buah, terutama dalam hal kematangan, rasa, dan aroma yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Keunggulan lainnya adalah pelayanan yang ramah dan transparansi harga, yang membuat konsumen merasa lebih percaya membeli durian di tempat ini dibandingkan pedagang lainnya.

Namun dengan banyaknya keunggulan yang dimiliki oleh Gubuk Durian sebagai salah satu penyedia komoditas buah Durian unggulan serta permintaan durian yang semakin tinggi seiring berkembangnya trend eksistensi si raja buah ini tidak menghilangkan kenyataan bahwa persaingan usaha dalam penjualan durian semakin ketat. Konsumen kini cenderung lebih selektif dalam menentukan pilihan, karena ketersediaan berbagai lokasi pembelian membuat mereka memiliki alternatif yang lebih luas. Situasi ini mendorong konsumen untuk menilai setiap penjual berdasarkan kualitas durian yang ditawarkan, tingkat kesegaran buah, serta pengalaman pembelian

secara keseluruhan. Dengan semakin tingginya standar yang ditetapkan konsumen, pelaku usaha dituntut mampu menjaga mutu produk dan memberikan layanan yang sesuai harapan agar tetap kompetitif di tengah persaingan pasar yang dinamis.

Dalam kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, konsumen tidak hanya mempertimbangkan rasa dan kualitas buah, tetapi juga nilai yang diperoleh, khususnya kesepadanan dari nilai yang dikeluarkan dengan kualitas durian yang didapatkan. Selanjutnya, banyaknya penjual durian di Kabupaten Blitar memberikan beragam pilihan pembelian bagi konsumen, sehingga kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu dalam loyalitas pelanggan.

Di samping kualitas dan layanan, harga menjadialah satu pertimbangan utama dalam menentukan keputusan pembelian durian. Buah ini dikenal memiliki harga yang relatif tinggi dibandingkan buah tropis lainnya, terutama untuk varietas premium seperti durian Bawor. Variasi ukuran, kualitas rasa, faktor musiman, dan ketersediaan pasokan sering kali menyebabkan fluktuasi harga di tingkat pengecer. Meskipun konsumen mengharapkan kualitas buah yang sepadan dengan harga yang dibayarkan, harga yang dianggap terlalu tinggi dapat berdampak negatif terhadap kepuasan mereka. Situasi ini menghadirkan tantangan bagi pemilik usaha untuk menciptakan keseimbangan antara kualitas produk, harga yang kompetitif, dan kepuasan pelanggan.

Salah satu tolok ukur keberhasilan penjualan adalah kepuasan pelanggan. Saat membeli durian, persepsi mengenai kenyamanan, kepercayaan, dan keseluruhan pengalaman berbelanja dibentuk oleh sejumlah elemen pendukung, di samping kualitas fisik buah itu sendiri. Berikut adalah beberapa karakteristik penting yang memengaruhi kepuasan konsumen terhadap pembelian durian, berdasarkan atribut penelitian.

Ketika seseorang menginginkan suatu barang atau jasa maka mereka harus membayar harganya. Menurut penelitian (Tuahta dkk., 2024), harga merupakan komponen kunci dalam penjualan. Harga memiliki peran penting karena memengaruhi pendapatan bisnis. Jika harga terlalu rendah, perusahaan tidak akan mendapatkan kembali modalnya dan bahkan bisa bangkrut.

Kemampuan dari suatu produk bisa dinyatakan berkualitas apabila mampu memenuhi ekspektasi konsumen. Perusahaan terus mengoptimalkan kualitas produk karena hal ini berperan penting dalam meningkatkan daya saing, kesuksesan, dan diferensiasi dari pesaing (Azizah et al., 2020). Pelanggan menjadi faktor utama yang secara langsung merasakan kualitas produk, sehingga perusahaan wajib memberikan kualitas yang mampu memenuhi harapan dan keinginan pelanggan untuk mencapai kepuasan (Putri et al., 2023).

Harapan pelanggan didasarkan pada bagaimana perusahaan memberikan pelayanannya (Tjiptono, 2016). Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila proses penyampaian layanan mampu memenuhi, bahkan melampaui, harapan yang dimiliki pelanggan. Sementara itu, Mutiawati (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa atau barang dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna. Santoso (2019) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari respons atau penilaian pelanggan setelah mereka menerima dan merasakan layanan yang diberikan.

Memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen merupakan langkah strategis bagi Gubuk Durian dalam membangun loyalitas pelanggan. Pemahaman tersebut membantu pelaku usaha mengetahui kebutuhan, preferensi, serta standar kualitas yang diharapkan konsumen terhadap produk durian maupun layanan yang diberikan. Sejauh mana penetapan harga, kualitas produk, dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Gubuk Durian, perlu dilakukan pemeriksaan terhadap elemen-elemen yang berdampak pada kepuasan konsumen.

Beertolak dari uraian latar belakang tersebut, jelaslah kepuasan pelanggan merupakan hal yang krusial bagi keberlangsungan jangka panjang perusahaan mana pun, termasuk Gubuk Durian. Meskipun permintaan akan durian terus meningkat dan Gubuk Durian memiliki keunggulan signifikan dalam hal pasokan serta layanan, faktor-faktor spesifik yang paling memengaruhi tingkat kepuasan konsumen masih belum diketahui. Kurangnya informasi ini menghambat kemampuan perusahaan dalam merumuskan strategi yang efektif untuk peningkatan layanan. Kegagalan dalam memenuhi harapan konsumen terkait aspek-aspek yang mereka anggap penting dapat menyebabkan penurunan niat pembelian ulang dan loyalitas pelanggan. Sehingga, penilaian terhadap kepuasan pelanggan sangat penting karena hal tersebut menjadi

landasan bagi pengambilan keputusan terkait penetapan harga yang wajar, peningkatan kualitas produk, dan optimalisasi layanan yang semuanya mendukung kelangsungan hidup serta pertumbuhan perusahaan pada ketatnya persaingan. Untuk melihat bagaimana faktor harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan gubuk durian, maka penelitian ini dilaksanakan. Judul penelitian "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pembelian Durian Bawor di Gubuk Durian" dipilih oleh penulis berdasarkan faktor-faktor tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik konsumen buah durian bawor di gubuk durian?
2. Bagaimana pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gubuk Durian?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui karakteristik konsumen buah durian bawor di gubuk durian.
2. Mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Gubuk Durian.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan penelitian merupakan parameter yang memfokuskan studi pada aspek-aspek spesifik pada sebuah penelitian. Batasan penelitian ini digunakan untuk dapat mencegah penelitian terlalu luas dan menjadi tidak terarah. Maka peneliti menetapkan beberapa batasan sebagai berikut:

1. Responden yang turut serta dalam penelitian kali ini hanya terbatas pada konsumen yang pernah membeli buah durian pada Gubuk Durian.
2. Lingkup pembahasan pada penelitian ini hanya berkutat pada 3 atribut yakni elemen harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan.
3. Ruang lingkup dibatasi pada varietas durian bawor yang tersedia di Gubuk Durian. Varietas durian lain tidak menjadi objek dalam penelitian ini.
4. Lokasi penelitian yang digunakan ialah Gubuk Durian dengan periode penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 sehingga hasil penelitian ini tidak dapat disamaratakan dengan penelitian ditempat yang berbeda di tahun yang berbeda pula.

1.5 Manfaat

Hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan dan dikaji mendalam ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi:

1. Praktisi; sebagai bahan masukan bagi pihak Gubuk Durian dalam melakukan evaluasi terkait kepuasan konsumen serta dapat memaksimalkan konsep konsep yang dirasa tidak cukup efektif dan efisien.
2. Peneliti; memberikan referensi baru bagi peneliti lain yang tengah melakukan kajian serupa terkait perilaku konsumen terutama pada kepuasan yang diberikan oleh konsumen.