

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pertanian merupakan roda penggerak ekonomi nasional. Selain bertujuan memenuhi hajat hidup masyarakat, sektor itu juga berguna untuk mendongrak citra Indonesia di mata dunia. Berdasarkan catatan Badan Pusat Statistik (BPS), Pada triwulan 2017, sektor pertanian terus memberi kontribusi positif untuk perekonomian Indonesia. Jika dilihat dari sisi produksi, pertanian merupakan sektor kedua paling berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi, setelah industri pengolahan. Posisi sektor pertanian masih diatas sektor lainnya, seperti perdagangan maupun konstruksi. Geliat sektor pertanian itu membuat ekonomi Indonesia pun kian kompetitif di dunia Internasional. Kepala BPS Suhariyanto menyebutkan, pencapaian pertumbuhan ekonomi kali ini relatif baik. “Kita hanya di bawah China dengan pertumbuhan 6,9 persen. Dengan kondisi ketidakpastian ekonomi global dan penurunan harga komoditas, hasil Indonesia cukup bagus,” ucap Suhariyanto, di Jakarta, Senin (7/8/2017). Bila dibandingkan dengan triwulan sebelumnya, sektor pertanian menjadi sektor yang memiliki pertumbuhan tertinggi, yaitu sebesar 8,44 persen. Peningkatan ini diperoleh dari naiknya produksi sejumlah komoditas tanaman perkebunan seperti kopi dan tebu serta dari hortikultura. Bergairahnya sektor pertanian menjadi angin segar bagi pemerintah untuk mendongrak kondisi ekonomi makro tanah air. Dalam Forum Merdeka Barat 9, Jumat (8/9/2017), Menteri Perencanaan Pembangunan Pembangunan Nasional/Kepala Bappenas Bambang

Brodjonegoro mengatakan, pemerintah tengah berjuang untuk mengatasi kemiskinan dan angka pengangguran terbuka.

Berdasarkan data kementerian PPN / Bappenas per Maret 2017, tingkat pengangguran terbuka 5,4 persen dan ditargetkan turun pada 2018 menjadi 5,0-5,3 persen. Adapun angka kemiskinan per Maret 2017 adalah 10,64 persen dan ditargetkan turun menjadi 10 persen tahun depan. Berdasarkan peta jalan lumbung pangan dunia, tahun ini Kementerian Pertanian menargetkan swasembada jagung, dilanjutkan tahun 2019 swasembada bawang putih dan gula konsumsi. Tak berhenti disana, pemerintah Indonesia juga terus berupaya mencapai swasembada untuk komoditas lainnya. Pada 2020, komoditas yang ditargetkan mencapai swasembada adalah kedelai, tahun 2024 gula industri, tahun 2026 daging sapi, dan pada 2045 di harapkan Indonesia sudah menjadi lumbung pangan dunia. Suksesnya Indonesia melakukan swasembada pangan, khususnya beras, membuat negara-negara lain terpincut untuk belajar dari kesuksesan Indonesia tersebut.

Industri alat-alat pertanian mulai bangkit setelah bertahun-tahun terpuruk karena gempuran produk impor dari berbagai negara. Geliat ini muncul sebagai bukti efektivitas penerapan kewajiban Standar Nasional Indonesia (SNI) komponen. Kartono W, Wakil Ketua Umum Asosiasi Perusahaan Alat dan Mesin Pertanian Indonesia (Alsintani), mengatakan produksi alat pertanian hingga semester 2011 telah memenuhi sekitar 60% dari kebutuhan pasar. Ini berbeda dengan tahun lalu yang masih kurang dari 50%.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik memilih judul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah daya tanggap atau daya tanggap berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya?
2. Apakah jaminan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya?
3. Apakah daya tanggap dan jaminan berpengaruh secara simultan konsumen pada Produk PT Rutan?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.1.1 Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari daya tanggap dan jaminan terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan yang dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis jaminan produk berpengaruh terhadap keputusan konsumen pada Produk PT Rutan Surabaya.

### **1.1.2 Manfaat Penelitian**

- a. Sebagai bahan informasi bagi pimpinan organisasi layanan jasa PT Rutan Surabaya dalam penerapan kualitas layanan terhadap keputusan konsumen.
- b. Sebagai bahan pembanding atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya, khususnya penelitian mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan.
- c. Sebagai sumbangan terhadap pengetahuan sehingga dapat dimanfaatkan oleh perusahaan yang lain dalam menjalankan bisnisnya.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

- BAB I    Pendahuluan terdiri atas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.
- BAB II    Landasan teori terdiri atas kajian teori yang relevan dengan penelitian dan membuat hipotesis.
- BAB III    Metodologi penelitian terdiri atas tempat penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data dan metode analisis.
- BAB IV    Gambaran umum perusahaan terdiri atas sejarah singkat dan perkembangan perusahaan beserta struktur perusahaannya.
- BAB V    Hasil dan pembahasan terdiri dari uraian mengenai hasil yang diteliti dan dianalisis.