

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan pokok yang mendasar bagi setiap manusia terdiri dari kebutuhan sandang, pangan dan papan. Pada zaman modern ini kebutuhan manusia semakin beragam. Hal tersebut tercermin pada tingkat kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan semakin meningkat. Kebutuhan manusia terbagi menjadi tiga, yaitu kebutuhan primer, kebutuhan sekunder dan kebutuhan tersier. Kebutuhan primer, yaitu kebutuhan yang harus dipenuhi agar manusia dapat bertahan hidup. Kebutuhan Sekunder, yaitu kebutuhan yang dipenuhi setelah kebutuhan primer terpenuhi. Dan kebutuhan Tersier, yaitu kebutuhan akan barang mewah. Salah satunya contoh kebutuhan tersier yakni hobi.¹

Setiap orang memiliki hobi sesuai dengan karakter dan kecenderungan yang dimiliki. Mulai dari hobi olahraga, seni hingga hobi yang unik seperti memelihara hewan peliharaan. Memelihara hewan peliharaan artinya manusia memelihara, merawat, dan memenuhi kebutuhan serta memiliki tempat yang layak untuk hewan yang dipeliharanya seperti burung. Hubungan manusia dan burung peliharaan telah membentuk ikatan yang unik. Burung peliharaan dapat membantu manusia memberi peranan praktis dan psikologis berdasarkan

¹ <https://brainly.co.id/tugas/2246069#readmore>

kemampuan dan keunikan maupun tingkah laku hewan tersebut. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an yang memuat perintah kepada manusia untuk selalu berbuat kebajikan antar sesama makhluk hidup, termasuk hewan. Sebagaimana di uraikan dalam surat Al-An'nam ayat 38.²

وَمَا مِنْ دَابَّةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا طَائِرٍ يَطِيرُ بِجَنَاحَيْهِ إِلَّا أُمَّمٌ
أَمْثَلُكُمْ ۚ مَا فَرَّطْنَا فِي الْكِتَابِ مِنْ شَيْءٍ ۚ ثُمَّ إِلَىٰ رَبِّهِمْ يُحْشَرُونَ

“Dan tiada bintang-bintang yang ada di bumi dan burung-burung yang terbang dengan dua sayapnya, melainkan umat (juga) seperti kamu. Tiadalah kami alpakan sesuatu pun dalam Al-Kitab kemudian kepada Tuhanlah mereka dihimpunkan.”

Maksud dari ayat di atas bahwa Dia menciptakan segala sesuatu. Tiada binatang yang melata di bumi atau burung yang terbang di awang-awang kecuali diciptakan oleh Allah dengan berkelompok-kelompok seperti kalian, lalu Dia beri ciri khusus dan cara hidup tersendiri. Tidak ada sesuatu apa pun yang luput dari catatan kami dalam kitab yang terjaga di sisi kami, walau mereka tidak mempercayainya.

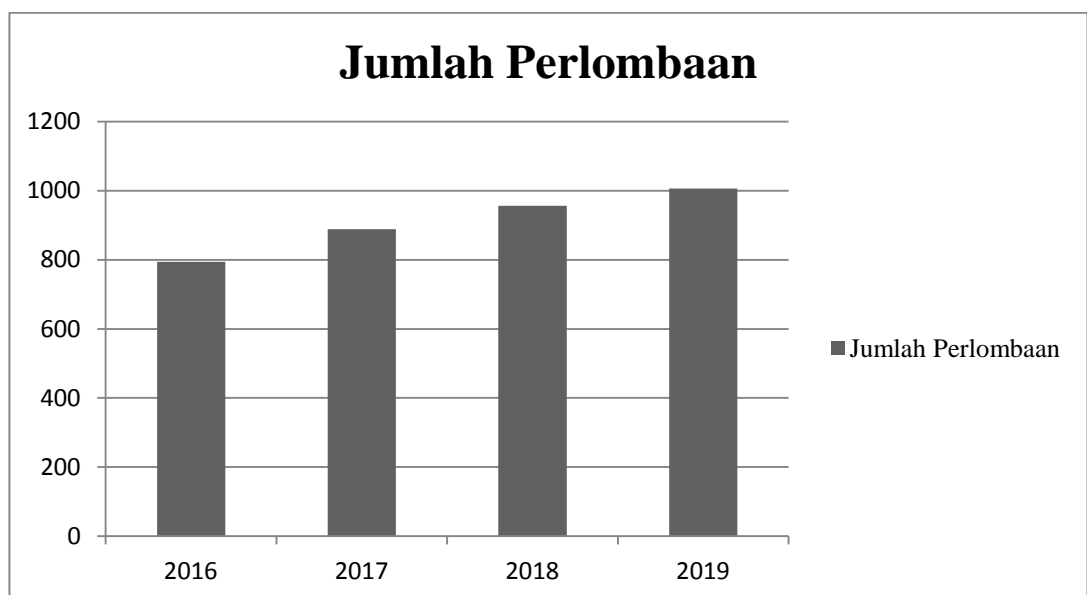
Kontes burung berkicau pertama kali diadakan pada pertengahan tahun 1976. Itu artinya diselenggarakan 3 tahun setelah berdirinya PBI (Pelestari Burung Indonesia). Penggagasnya adalah para pedagang burung Pasar Pramuka Jakarta yang dimotori oleh Bapak Sharbo yang juga sebagai salah

² html.38-ayat-anam-al-surat-2162/com.tafsirweb//

seorang yang ikut membidani terbentuknya PBI. Adapun kontes saat itu yang digelar di Pasar Burung Pramuka Jakarta adalah untuk menggairahkan atau meramaikan pasar. Dengan harapan bisa merangsang munculnya penggemar baru dan meningkatkan penjualan burung-burung yang dipasarkan.³ Hingga saat ini penggemar burung terus meningkat. Berikut jumlah perlombaan burung tahun 2016 – 2019.⁴

Gambar 1.1

Diagram Jumlah Perlombaan



Berdasarkan tabel di atas mengenai perlombaan burung menunjukkan mulai tahun 2016 – 2019 mengalami peningkatan pada setiap tahunnya. Artinya minat masyarakat untuk memelihara burung cukup positif. Hal ini

³ Rusli Turut, *Burung Ocehan Juara Kontes*, (Jakarta: Penebar Swadaya, 2012), 10.

⁴ <http://omkicau.com/brosur-perlombaan-burung-update-rutin/>

menunjukkan adanya perkembangan terhadap pecinta burung yang ada di Indonesia.

Masyarakat Kota Kediri banyak yang memiliki hobi memelihara burung, burung ada yang dipelihara maupun diikuti dalam lomba burung (gantangan). Banyak komunitas burung pada setiap hari minggu mengikuti lomba burung (gantangan). Salah satu tempat dilaksanakannya lomba (gantangan) yaitu di Setono Betek, selain itu Setono Betek adalah tempat jual beli burung yang di minati oleh konsumen maupun pecinta burung. Berbagai jenis burung juga dapat dibeli di pasar, namun tidak semua pasar menjual burung maupun hewan lainnya.

Pasar merupakan tempat berkumpulnya sejumlah pembeli dan sejumlah penjual di mana terjadi transaksi jual beli barang-barang yang ada di sana. Namun, ada yang mengartikan pasar sebagai orang-orang yang mempunyai kebutuhan untuk dipuaskan, mempunyai uang untuk dibelanjakan dan kemauan untuk membelanjakan.⁵ Menurut cara transaksinya pasar dibedakan menjadi pasar tradisional dan pasar modern. Pasar tradisional merupakan tempat di mana para penjual dan pembeli dapat mengadakan tawar menawar secara langsung dan barang yang diperjual belikan merupakan barang kebutuhan pokok. Sedangkan di pasar modern, barang-barang diperjual

⁵ Yohanes Lamarto, *Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 1984), VII: 92.

belikan dengan harga pas dan dengan layanan sendiri, seperti Mall dan Supermarket.⁶

Keberadaan konsumen merupakan faktor penting untuk mencapai tujuan, maka pelaku usaha menyadari betapa sentralnya peranan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menghadapi resiko kehilangan konsumen dengan mengabaikan keluhan dan masalah-masalah kecil tidak dapat dianggap remeh. Konsumen adalah setiap orang (pembeli) atas barang yang disepakati, menyangkut harga dan cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali ataulain-lain keperluan komersial.⁷ Menurut Kotler dan Keller konsumen adalah sebagai seseorang yang membeli dari orang lain. Pada dasarnya konsumen dibedakan menjadi dua, yakni konsumen individu dan konsumen kelompok.⁸

Selain itu konsumen berasal dari beberapa segmen, sehingga apa yang dibutuhkan dan diinginkan juga berbeda, seperti halnya perilaku manusia. Istilah perilaku konsumen yang pada umumnya konsumen memusatkan perhatiannya pada perilaku individu yang khusus membeli suatu produk, sekalipun konsumen tersebut tidak terlibat dalam merencanakan pembelian produk tersebut ataupun menggunakan produk tersebut. Menurut Engel, Blackwell dan Miniard perilaku konsumen adalah tindakan yang langsung

⁶ Nel Arianty, "Analisis Perbedaan Pasar Modern dan Pasar Tradisional Ditinjau dari Strategi Tata Letak dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Posisi Tawar Pasar Tradisional", *Manajemen dan Bisnis*, 13 (April, 2013), 18.

⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2006), 4.

⁸ Mulyadi Nitisusastro, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 26.

terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan itu.⁹

Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi perkembangan usaha. Menurut Kotler kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang disarankan antara harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan akan membarikan manfaat bagi pelaku usaha. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka butuhkan. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Menurut Irawan terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yakni kualitas produk, harga, service quality, emotional factor dan biaya kemudahan. Jika usaha yang dilakukan sudah maksimal, pasti akan ada hasil yang memuaskan. Firman Allah dalam Al-Qur'an tentang balasan usaha.¹⁰ QS. An-Najm 39-40

وَأَنْ لَّيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ . وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ .

⁹ Ibid., 32.

¹⁰ Ahmad Izzan & Syahri Tanjung, *Referensi Ekonomi Syariah; Ayat-Ayat Al-Qur'an yang Berdimensi Ekonomi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 354.

“Dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang Telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya)”.

Kehendak seseorang untuk membeli atau memiliki suatu barang/jasa bisa muncul karena faktor kebutuhan ataupun faktor keinginan. Kebutuhan ini terkait dengan segala sesuatu yang harus dipenuhi agar suatu barang berfungsi secara sempurna. Keinginan adalah terkait dengan hasrat atau harapan seseorang yang jika dipenuhi belum tentu akan meningkatkan kesempurnaan fungsi manusia ataupun suatu barang.

Kota Kediri meliki banyak pasar tradisional, salah satunya adalah Pasar Setono Betek. Pasar Setono Betek merupakan pasar tradisional terbesar di Kota Kediri dengan luas 3,6 hektar. Pasar ini mempunyai banyak daya tarik konsumen yang tinggi. Hal ini dikarenakan letak pasar yang strategis. Selain itu Pasar Setono Betek baru saja merevitalisasi dengan membangun bangunan baru dan membentuk penataan ulang menjadi 4 blok yaitu blok A, B, C dan D. blok A dibangun dua lantai, lantai pertama terdiri dari 58 kios dan 140 los, dengan komoditi konveksi, buah-buahan, assesoris, sepatu, prancangan sayuran dan obat sedangkan lantai dua disediakan 70 kios dan 124 los dengan komoditi gerabah jajan dan lauk pauk. Terdapat jumlah 1582 pedagang yang berada diblok A, B, C dan D.¹¹ Pembangunan ini resmikan oleh Wali Kota Kediri (Abdullah Abu Bakar) pada tanggal 18 Oktober 2018. Pasar Setono

¹¹ <http://www.kedirikota.go.id/p/dalamberita/3164/pemkot-kediri-resmikan-pasar-setono-betek>

Betek buka selama 24 jam, dengan pembagian para penjual di depan pasar berjualan dari pagi hingga sore, sedangkan sisanya dari sore hingga pagi. Kelebihan Pasar Setono Betek yang sangat mencolok adalah pasar yang menjual burung peliharaan yang tidak dapat ditemui di pasar Kota Kediri lainnya. Berikut merupakan macam-macam yang dijual di pasar Kota Kediri.

Tabel 1.1
Perbandingan Produk di Pasar Kota Kediri

No	Nama Pasar	Produk
1	Pahing	Menjual pakaian, kebutuhan pokok, sayur-sayuran dan buah-buahan.
2	Setono Betek	Menjual pakaian, tas, kebutuhan pokok, sayur-sayuran, buah-buahan, suku cadang motor bekas dan burung
3	Bandar	Menjual pakain, tas, kebutuhan pokok, sayur-sayuran dan buah-buahan

Sumber : berdasarkan observasi November 2019

Berdasarkan tabel di atas, setiap pasar memiliki kesamaan produk yang dijual, namun Pasar Setono Betek memiliki kelebihan khusus yang tidak dimiliki oleh Pasar Pahing dan Pasar Bandar yaitu menjual suku cadang motor bekas dan burung. Berikut ini merupakan data observasi awal terhadap 30 responden konsumen burung di Pasar Setono Betek Kota Kediri:

Tabel 1.2
Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Pasar
Setono Betek

Keterangan	Jumlah	Persentase
Kualitas produk	3	10%
Harga	9	30%
<i>Service quality</i>	3	10%
Kemudahan	15	50%
Jumlah	30	100%

Sumber : berdasarkan observasi November 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui hasil observasi awal terhadap 30 responden konsumenpedagang burung Pasar Setono Betek Kota Kediri. 3 responden memilih karena kualitas produk, 9 responden memilih karena harga, 3 responden memilih karena *service quality* dan 15 responden memilih karena kemudahan.

Kemudahan adalah nilai kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diharapkan untuk member manfaat saat ini atau masa yang akan datang. Menurut Irawan kemudahan adalah suatu pengorbanan yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan produk atau pelayanan yang relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Konsumen akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.¹²

¹² Ibid, 69.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul, **"Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen"** (Studi Kasus Konsumen Burung Pasar Setono Betek Kota Kediri).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan di Pasar Burung Setono Betek?
2. Bagaimana kepuasan konsumen burung di Pasar Setono Betek?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap kepuasan konsumen burung di Pasar Setono Betek?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan di Pasar Burung Setono Betek.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen burung di Pasar Setono Betek.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap kepuasan konsumen burung di Pasar Setono Betek.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kepuasan konsumen terhadap pasar tradisional yang ada di Kediri.
- b. Menjadi rujukan penelitian, khususnya bagi penelitian-penelitian mengenai pengaruh biaya kemudahan terhadap kepuasan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penulis dapat lebih memahami faktor-faktor yang dijadikan untuk mengetahui terhadap kepuasan konsumen. Serta hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan, wawasan dan informasi peneliti mengenai kepuasan konsumen.

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk lebih tertarik membeli di pasar tradisional karena penjelasan mendalam tentang pasar tradisional.

c. Bagi Pengguna Informasi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang positif dan bahan referensi untuk penelitian lebih lanjut dalam permasalahan yang berkaitan.

E. Telaah Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwimastia Harlan yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan Dan Resiko Persepsi Terhadap minat Bertransaksi Menggunakan *E-Banking* pada UMKM Di Kota Yogyakarta”. Hasil dari penelitian ini adalah, *pertama* terdapat pengaruh positif dan signifikan kemudahan penggunaan terhadap minat transaksi menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,519. *Kedua*, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan penggunaan terhadap minat transaksi menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,480. *Ketiga*, terdapat pengaruh negatif dan signifikan resiko transaksi terhadap minat transaksi menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,160. terdapat pengaruh positif dan signifikan kemudahan, kepercayaan dan resiko penggunaan terhadap minat transaksi menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,409 atau 40,9% yang berarti minat bertransaksi menggunakan *E-Banking* pada UMKM di Yogyakarta dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan, kepercayaan dan resiko adalah sebesar 40,9%.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti pengaruh variabel kemudahan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan

penelitian ini adalah *pertama*, penelitian terdahulu menggunakan Kemudahan (X_1), Kepercayaan (X_2), Resiko (X_3) dan Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan penelitian ini menggunakan kemudahan (X), dan Kepuasan Konsumen (Y). *Kedua*, terletak pada objek penelitian. Peneliti terdahulu berlokasi pada UMKM di Yogyakarta, sedangkan penelitian ini berlokasi di Pasar Setono Betek Kota Kediri.

2. Penelitian yang dilakukan oleh M Amin Tamimi yang berjudul “Analisis Sosial Dan Ekonomi Tataniaga Burung Kicau Di Kabupaten Jember”. Hasil penelitian ini burung kicau sebagai komoditas ekonomi, yang menjadi *Income* bagi masyarakat Jember, dalam tataniaga burung kicau ini saluran tataniaga di lakukan oleh pemburu yang dikenel dengan “*pemekat*”, pengantar, pengepul dan pengecer.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti produk (burung). Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah *pertama*, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. *Kedua*, terletak pada objek penelitian. Peneliti terdahulu berlokasi di Kabupaten, sedangkan penelitian ini berlokasi di Pasar Setono Betek Kota Kediri.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Tri Pebrianto yang berjudul “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Burung Bakalan (Studi Kasus Di Pasar Satwa Dan Tanaman Hias Yogyakarta)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jual beli dilihat dari perspektif hukum islam adalah

boleh (mubah), akan tetapi dalam pelaksanaan yang terjadi di PASTHY akad jual beli burung bakalan terdapat unsure *garar*. Penjual tidak menjelaskan kondisi burung yang sebenarnya, menyembunyikan cacat atau aibpada burung dagangannya.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti produk (burung). Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah *pertama*, penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. *Kedua*, terletak pada objek penelitian. Peneliti terdahulu berlokasi di Pasar Satwa Dan Tanaman Hias Yogyakarta, sedangkan penelitian ini berlokasi di Pasar Setono Betek Kota Kediri.

F. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian menurut sudjana: hipotesis adalah asumsi atau dugaan mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu yang sering dituntut untuk melakukan pengecekannya. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus di uji lagi kebenarannya.¹³ Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha : Kemudahan konsumen pedagang burung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pasar Setono Betek Kota Kediri.

Ho : Kemudahan konsumen pedagang burung tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Pasar Setono Betek Kota Kediri.

¹³ Riduwan, *Pengantar Statistika Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 138.