

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Banyak aktivitas yang dilakukan oleh manusia di dalam hidupnya, seperti: bekerja, berolahraga, berbelanja, berekreasi dan sebagainya, namun di antara aktivitas-aktivitas tersebut, ada aktivitas yang paling utama yang dilakukan manusia pada umumnya, yaitu bekerja, sebab dengan bekerja manusia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Dengan semakin kompleks kebutuhan tersebut, manusia merasa dituntut untuk lebih ekstra lagi dalam bekerja membanting tulang. Akibatnya seseorang seringkali lebih memfokuskan pikiran dan tenaganya hanya pada pekerjaan atau aktivitasnya saja dibandingkan dengan upayanya di dalam menjaga kondisi tubuhnya. Perlu diketahui bahwa kegiatan atau aktivitas manusia itu bukan hanya mengurus pikiran saja (misalnya dalam hal bekerja), tetapi juga melibatkan terkurasnya tenaga. Hal ini perlu disadari, karena akibat bila terlalu memaksakan diri terjun dalam setiap aktivitasnya, seseorang tentunya akan mengalami gangguan kesehatan dalam tubuhnya, ditambah lagi bila kondisi tubuh seseorang begitu lemah. Setiap tenaga dan pikiran yang terpakai tersebut berasal dari pembakaran zat-zat dalam tubuh, misalnya: lemak, karbohidrat dan sebagainya, yang tentunya dapat berkurang bahkan habis bila terlalu dipaksakan tanpa adanya penambahan kembali zat-zat itu dalam tubuh seseorang. Penambahan zat-zat itu bukan hanya cukup dengan makan makanan yang selama ini sudah menjadi rutinitas manusia pada umumnya, karena tidak semua makanan

yang kita makan itu mengandung semua zat-zat yang diperlukan oleh tubuh, sehingga perlu adanya penambahan konsumsi selain makanan seperti vitamin dan sejenisnya. Sayangnya manusia sekarang ini lebih menyukai segala sesuatu yang berbau instan, dalam arti segala sesuatunya ingin diperoleh dan dilakukan secara mudah. Akhirnya yang mendapat dampak terbesar dari keinstanan ini adalah manusia itu sendiri yang menciptakan keinstanan. Begitu juga dalam hal kesehatan, seringkali saat seseorang jatuh sakit maka hal yang terpikirkan untuk dilakukan adalah langsung ke dokter, maka semuanya akan beres, tetapi bukankah lebih baik jika kita kondisi tubuh tetap dijaga sejak awal, sehingga mencegah terserangnya tubuh dari berbagai penyakit apapun dan sekecil apapun agar kondisi tubuh tetap terjaga. Ada pepatah yang mengatakan bahwa “Lebih baik mencegah daripada mengobati”.

Di pasaran saat ini telah beredar berbagai macam vitamin yang diperkirakan dapat memberikan solusi di dalam menjaga kondisi tubuh seseorang, baik dalam hal mencegah maupun dalam hal mengatasinya. Vitamin yang beredar tersebut beragam bentuk, jenis, dan fungsinya; mulai dari vitamin khusus untuk anak-anak sampai dengan vitamin bagi orang dewasa. Contoh untuk vitamin anak-anak adalah Vidoran Smart, Sakatonik ABC dan lain-lain; dan contoh vitamin bagi orang dewasa seperti: Hemaviton, Nature-E serta berbagai vitamin dalam bentuk minuman, seperti: Kratingdaeng, Extra Joss, Ener Bee dan lain-lain. Kesemua produk vitamin tersebut baik adanya dan memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk mencegah, menjaga dan sampai memulihkan kembali kondisi tubuh seseorang dari berbagai gangguan kesehatan, namun di samping produk vitamin

tersebut, terdapat juga produk lain yang sejenis dengan vitamin tetapi bukan merupakan vitamin, melainkan dalam bentuk makanan kesehatan yang biasa disebut dengan "*Food Supplement*". *Food Supplement* ini tidaklah sama dengan vitamin karena terdapat perbedaan di antara keduanya, walaupun secara umum memiliki fungsi yang hampir sama dalam hal kesehatan tubuh manusia. Adapun perbedaannya adalah sebagai berikut:

| Vitamin | Food Supplement |
|--------------------------------------|--|
| - Terdapat campuran bahan kimia | - murni dari bahan alami |
| - dapat menimbulkan doping/ketagihan | - tidak menimbulkan doping/ketagihan |
| - hanya sebagai vitamin | - sebagai vitamin plus pelengkap makanan bagi kesehatan tubuh |
| - dapat menimbulkan efek samping | - tidak ada efek samping, hanya berupa reaksi saja |
| - kandungannya tidak begitu kompleks | - kandungannya cukup kompleks untuk memenuhi kebutuhan zat dalam tubuh |

Dilihat dari adanya perbedaan tersebut, *Food Supplement* menunjukkan tingkat kualitas yang lebih baik daripada produk vitamin dalam fungsinya sebagai pelengkap zat yang dibutuhkan bagi kesehatan tubuh.

Food Supplement yang saat ini beredar di pasaran banyak terbuat dari berbagai macam bahan dasar yang alami. Ada yang terbuat dari tumbuh-tumbuhan, dari jamur hingga yang terbuat dari bahan dasar *pollen* serta madu alami, seperti *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya, yang merupakan cabang dari perusahaan CC. Pollen Company di Amerika. Perusahaan ini memproduksi *Food Supplement* dengan bahan dasar utama dari *Pollen*, yang mana *Pollen* itu sendiri merupakan benih mikroskopis jantan tumbuhan (serbuk sari bunga) yang melekat pada badan lebah saat lebah

mengumpulkan nektar dari bunga yang penyerbukannya sangat tergantung pada hewan khususnya lebah madu. Lebah ini kemudian menambahkan madu dan suatu zat yang dihasilkan sendiri pada butir-butir *pollen* itu dan menumpuknya ke dalam keranjang *pollen* (semacam keranjang dari rambut-rambut di kaki belakangnya), kemudian membawanya ke sarang. Inilah yang disebut dengan *Bee Pollen*. *Bee Pollen* adalah makanan kesehatan alamiah dan dikenal sebagai sumber energi lengkap dengan vitamin, protein, asam amino, enzim, mineral, hormon dan unsur lain yang sangat penting untuk tubuh manusia.

Selain untuk mencegah dan mengatasi masalah kesehatan tubuh, *Food Supplement* juga dapat digunakan untuk penyembuhan beberapa penyakit, meskipun daya kerjanya tidak cepat tampak seperti pada obat-obatan, namun sifat dari *Food Supplement* ini memperbaiki metabolisme tubuh. Oleh karena itu hasilnya (kesembuhan) mungkin tidak langsung terlihat secara nyata, tetapi akan terlihat secara perlahan-lahan sesuai dengan kemampuan metabolisme seseorang di dalam menyerap *Food Supplement* tersebut. Dengan kata lain, pemakaian *Food Supplement* secara teratur dapat memberi kesembuhan pada beberapa penyakit dan terlebih lagi dapat memberi ketahanan tubuh terhadap penyakit yang sama.

1.2. Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dirumuskan adalah:

1. Apakah variabel produk, jasa, dan pembelian secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di dalam mengkonsumsi produk *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya ?
2. Apakah variabel produk merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel produk, jasa, dan pembelian secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya.
2. Untuk mengetahui bahwa variabel produk yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk *Food Supplement* yang dipasarkan oleh PT. Harmoni Dinamika Surabaya.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Menambah khasanah kepustakaan di bidang manajemen pemasaran bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi, khususnya dalam menganalisis Variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.

2. Memberikan masukan dan evaluasi bagi perusahaan PT. Harmoni Dinamika di dalam peningkatan kualitas produknya, sehingga konsumen dapat merasa lebih puas dengan *Food Supplement* yang diproduksi oleh perusahaan.

1.5. Sistematika Skripsi

Sistematika pembahasan skripsi ini terbagi dalam 5 bab yang masing-masing bab dibagi dalam sub-sub bab yang didukung isi bab secara keseluruhan. Adapun sistematika disusun sebagai berikut:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian singkat yang mengarahkan pembaca agar memperoleh gambaran umum tentang apa yang menjadi pokok masalah yang dibahas, yang meliputi: latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori dan diakhiri dengan hipotesis atau dugaan sementara atas jawaban permasalahan yang diangkat.

BAB 3. METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dikemukakan metode-metode yang dipakai dalam penelitian ini, yang terdiri dari: desain penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional, penjelasan jenis dan sumber data, pengukuran data, alat dan metode pengukuran data, penentuan populasi dan teknik

pengambilan sampel, teknik pengambilan data, teknik analisis data dan yang terakhir yaitu prosedur pengujian hipotesis.

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang: penjelasan gambaran umum perusahaan sebagai obyek penelitian, deskripsi data, analisis data dan pembahasan permasalahan dengan menggunakan alat statistik yang telah dijabarkan pada bab metode penelitian.

BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan inti sari dari analisis dan pembahasan hasil penelitian yang mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Selain itu juga memberikan saran sebagai gagasan yang bermanfaat bagi perusahaan yang menjadi obyek penelitian.

