

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada umumnya, masyarakat perkotaan dan pedesaan memiliki masalah yang sangat kompleks terkait dengan kondisi lingkungannya. Kondisi lingkungan yang kotor dan bau membuat banyaknya serangga yang hidup di dalam lingkungan rumah, diantaranya adalah nyamuk. Hal tersebut telah mendorong masyarakat untuk menggunakan pembasmi nyamuk yang telah beredar di pasaran. *Trend* bentuk alat pengusir nyamuk dari waktu ke waktu selalu berubah dan berinovasi.

Selain itu juga ada alat yang digunakan untuk membunuh nyamuk dengan menggunakan aliran listrik. Banyaknya jenis obat anti nyamuk di Indonesia disebabkan oleh semakin meluasnya wabah demam berdarah dan adanya faktor ketidakcocokan konsumen terhadap suatu produk.

Sekarang ini banyak muncul di masyarakat, yaitu tentang semakin merajanya penyakit demam berdarah *dengue* atau yang sering kali disebut sebagai penyakit DBD, penyebab utamanya adalah yang diakibatkan oleh gigitan nyamuk yang dikenal dengan nama jenis nyamuk *Aedes Aegypti*, penyakit demam berdarah *dengue* adalah penyakit yang menular. Hal tersebut menyinggung persoalan yang lebih tinggi lagi yaitu, tentang meningkatnya tingkat kasus penyebaran penyakit DBD dan juga meningkatkan tingkat kasus kematian dari penyakit DBD di negara ini, karena akibat dari gigitan nyamuk berbahaya ini dapat menimbulkan sakit demam berdarah yang kemudian dapat menyebabkan kematian bagi penderita. Kasus penyakit demam berdarah di Indonesia memiliki nilai jumlah yang tidak menentu setiap tahunnya di mana setiap tahunnya kasus penyakit DBD ini cenderung meningkat dari tahun ke tahun.

Menurut data yang telah diterbitkan dari www.kemendes.go.id pada tahun 2020 jumlah kasus penyebaran penyakit DBD meningkat sehingga mencapai pada angka 95,893 kasus penyebaran penyakit DBD, sedangkan jumlah kasus kematian

pada tahun 2020 mencapai hingga 661 jiwa yang mana angka kasus tersebut meningkat dibandingkan pada tahun sebelumnya pada tahun 2019 yang memiliki jumlah kasus sebanyak 71,633. Berikut adalah *table* data kasus penyebaran penyakit DBD dan *table* jumlah kematian yang diakibatkan oleh gigitan nyamuk *Aedes Aegypti* yang digolongkan dengan berdasarkan umur.

TABEL I – 1
JUMLAH PENYEBARAN KASUS DBD
BERDASARKAN PENGELOMPOKKAN UMUR
TAHUN 2020

NO.	KELOMPOK UMUR	JUMLAH PERSENTASE
1	< 1 Tahun	3,13%
2	1 - 4 Tahun	14,88%
3	5 -14 Tahun	33,97%
4	15 - 44 Tahun	37,45%
5	> 44 Tahun	11,57%

Sumber : (Kemenkes, 2021)

TABEL I – 2
JUMLAH KASUS KEMATIAN DBD
BERDASARKAN PENGELOMPOKKAN UMUR
TAHUN 2020

NO.	KELOMPOK UMUR	JUMLAH PERSENTASE
1	< 1 Tahun	10,32%
2	1 - 4 Tahun	28,35%
3	5 -14 Tahun	34,13%
4	15 - 44 Tahun	15,87%
5	> 44 Tahun	11,11%

Sumber : (Kemenkes, 2021)

Oleh karena banyaknya fenomena permasalahan penyakit di atas, maka hal ini menyebabkan semakin banyaknya usaha – usaha yang dilakukan masyarakat untuk mengatasi permasalahan penyakit demam berdarah ini. Di mana ada pepatah yang mengatakan lebih baik mencegah dari pada mengobati . Sebenarnya

telah banyak antisipasi – antisipasi yang sudah dilakukan masyarakat guna untuk dapat menanggulangi masalah penyakit ini, seperti program tiga M yang telah dijalankan yaitu, (membakar sampah, menguras bak kamar mandi, dan mengubur atau menimbun barang bekas), kegiatan kerja bakti ini dilakukan di sejumlah tempat publik pun sudah dilaksanakan seperti di perumahan – perumahan, rumah susun, daerah sekitar areal rel kereta api, taman – taman, membersihkan selokan. Namun usaha – usaha tersebut ternyata belum cukup memadai dalam usaha mengantisipasi permasalahan yang ada, yang disebabkan oleh nyamuk *Adies Agepty*.

Untuk dapat mengatasi masalah tersebut, perusahaan berupaya untuk dapat menghasilkan berbagai produk – produk untuk mencegah gigitan nyamuk, beberapa di antaranya seperti menciptakan cairan semprotan anti nyamuk, obat nyamuk bakar sebagai pengusir nyamuk hingga lotion anti nyamuk. Di sini salah satunya adalah yang dilakukan oleh PT Enesis Group Jakarta – Indonesia, yang merupakan salah satu perusahaan ternama di Indonesia yang memproduksi produk lotion pencegah gigitan nyamuk yang diberi nama Lotion Anti Nyamuk *Soffell* yang merupakan sebagai objek penelitian penulis.

Setiap perusahaan berusaha mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen, hal tersebut bertujuan agar dapat memberikan kepuasan kepada konsumen terhadap produk yang diproduksi, di antaranya tentang harga, kualitas keamanan produk, termasuk juga usaha distribusi produk hingga sampai ke tangan konsumen. Di mana semua syarat diatas minimal harus dapat dipenuhi oleh produsen dalam rangka untuk dapat memuaskan keinginan konsumen. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan perencanaan akan strategi pemasaran yang tepat agar terpenuhinya segala yang diharapkan.

Perusahaan *Soffell* berusaha untuk dapat lebih unggul dibandingkan produk pesaingnya adalah dengan mengetahui apa yang diharapkan oleh konsumen. Misalnya dengan memperhatikan tingkat harga penjualan produk kepada konsumen, keamanan dalam pemakaian produk, tingkat kemudahan bagi konsumen dalam usahanya memperoleh produk *Soffell* tersebut, untuk dapat lebih

mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumen, agar kepuasan konsumen dapat tercapai.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk *Soffell* dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Maka itulah peneliti memilih judul “**Analisis Kepuasan Warga Terhadap Produk Lotion Anti Nyamuk Soffell (Studi Kasus Warga Kebon Nanas Utara Rt. 10 Rw. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur)**”.

B. Ruang Lingkup

Penelitian ini membatasi ruang lingkup dengan mengambil responden hanya dari warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur. Di mana peneliti juga membatasi lingkup permasalahan penelitian dengan hanya dengan beberapa atribut saja seperti : harga, kualitas, aroma produk, kemasan produk, peringatan pemakaian, produk mudah di peroleh, bonus produk.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah produk lotion anti nyamuk *Soffell* sudah dapat memuaskan warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur ?
2. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui produk lotion anti nyamuk *Soffell* sudah dapat memuaskan warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur.

2. Untuk mengetahui Atribut apa saja dari produk lotion anti nyamuk *Soffell* yang mempengaruhi kepuasan warga Kebon Nanas Utara RT. 10 RW. 04 Kelurahan Cipinang Cempedak, Jakarta Timur.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian ini adalah sebagai bahan masukan bagi produsen dalam usaha peningkatan kualitas maupun pemasaran produk lotion anti nyamuk *Soffell* agar mencapai tingkat kepuasan konsumen yang lebih maksimal.
2. Hasil dari penulisan skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis UKI sebagai bahan acuan atau referensi penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini peneliti memaparkan serta menjelaskan mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah dan pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis serta sistematika penulisan.

BAB II URAIAN TEORITIS

Bab ini membahas mengenai teori – teori yang berhubungan dengan masalah dari penelitian ini seperti : landasan teori, teori kepuasan konsumen, konsep kepuasan konsumen.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan tentang metodologi yang digunakan selama penelitian berlangsung. Metodologi penelitian terdiri dari : waktu dan tempat penelitian, definisi operasional variabel, sumber data, jenis data, variabel penelitian, metode pengumpulan sampel, teknik pengumpulan data dan metode analisis data dan kerangka konseptual.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan dan membahas data – data yang diperoleh melalui penelitian dan *interpretasi* hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini memuat kesimpulan yang diambil dari hasil pembahasan dan berdasarkan kesimpulan tersebut dikemukakan saran – saran yang mungkin akan bermanfaat bagi PT Enesis Group, Jakarta - Indonesia.

