

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan keberhasilan sebuah bisnis. Pengukuran kepuasan tidak memberikan hasil yang dapat diandalkan untuk mengukur *value* yang disampaikan oleh suatu perusahaan. Penilaian konsumen atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki konsumen dalam sebuah merek. Dari berbagai penelitian, ternyata ditemukan bahwa banyak konsumen yang puas, tetapi tidak antusias. Konsumen yang antusias memperlihatkan komitmen yang kuat terhadap penjual. Komitmen ini bersifat emosional, jangka panjang dan *action-motivating*. Konsumen yang antusias mempunyai kecenderungan relasi yang kuat dengan penjual dan tingkat toleransi yang kuat terhadap produk penjual.¹

Semakin berkembangnya suatu bidang usaha tentu akan banyak usaha sejenis yang bermunculan dan terjadinya persaingan. Melihat persaingan yang semakin ketat, kunci sukses untuk memenangkan persaingan dalam bisnis adalah dengan memenuhi keinginan konsumen. perusahaan menggunakan umpan balik dari konsumen untuk melakukan perubahan. Kesesuaian antara keinginan konsumen dan organisasi pengelola perusahaan merupakan syarat penting keberhasilan perusahaan. Setiap konsumen menghendaki kepuasan maksimal dari setiap produk dan layanan yang terdapat diperusahaan. Tentunya dengan kepuasan maksimal yang diperoleh oleh konsumen akan dapat meningkatkan kesejahteraan yang bersangkutan.

Konsumen merupakan aset yang sangat penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, apapun permintaan konsumen, bagaimana sikap dan tingkah laku konsumen layanilah konsumen dengan baik dan selalu berpikiran positif. Meningkatkan mutu sangatlah penting bagi perusahaan, karena akan berdampak dalam peningkatan efisiensi operasional perusahaan, dimana peningkatan terjadi pada penjualan produk, peningkatan jumlah produksi dan memperluas jaringan pemasaran.²

¹ <https://marketing.co.id/customer-satisfaction-vs-enthusiastic-customer/>

Diakses pada 29 September 2018 pukul 19: 47 wib

²Rindu Nadia Dewi dan Rahmat Hidayat, *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Naydam Batam*, Jurnal Akuntansi,

Saat ini, konsumen semakin cerdas dalam memilih produk atau jasa. Mereka akan membandingkan produk atau jasa yang satu dengan yang lainnya. Perusahaan harus mampu untuk menjalin hubungan yang baik dengan konsumen dalam upaya menumbuhkan tanggapan emosional yang positif. Sekarang ini juga penting bagi suatu bisnis untuk dapat mengikuti permintaan konsumen mengenai produk yang ditawarkan. Bisnis batik, terutama batik tulis dituntut untuk menghasilkan produk yang inovatif dan kreatif dalam menciptakan produk-produk baru yang mempunyai kualitas terbaik.³

Dalam ilmu ekonomi Islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qona'ah*. Kepuasan dalam Islam (*qona'ah*) yang berarti merasa cukup dan puas terhadap harta dan dunia yang dimilikinya.⁴ Kepuasan sebagai hasil yang merupakan manifestasi prestasi amal shaleh. Sesuai firman Allah SWT dalam Al-Qur'an surat At Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “ Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (QS. At Taubah:105).⁵

Kepuasan diperoleh dengan amal saleh atau kerja keras yang tidak melanggar hukum dan syariat Islam, yaitu dengan cara memberikan ide kreatif, inovatif, bersikap profesional, jujur, tanggap, mau menerima masukan dan berani membuat trobosan bisnis. Perasaan puas bagi konsumen maupun bagi pebisnis adalah cara Allah memberikan penghargaan dan apresiasi yaitu berupa kegembiraan.

Ekonomi Dan Manajemen Bisnis, Vol. 3 No. 1 (2015) :33,
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/view/181>.

³Ade Nurul Ulya dan Okta Karneli, *Pengaruh Diversifikasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Rabbani Cabang Pekanbaru*, JOM FISIP Vol. 5 Edisi 2 (2018): 3,
<http://ejournal.Mahasiswa.UniversitaasRiau/index.php/smo>.

⁴Fitria Salahika Salma dan Ririn Tri Rantasari, *Pengaruh kualitas jasa Perspektif Islam terhadap kepuasan dan loyaltas pelanggan hotel grand kalimas di surabaya*, JESIT Vol.2 No 4 April (2015): 327,
http://repository.unair.ac.id/58313/1/Ririn%20Tri%20Ratnasari_Karya.

⁵Al-Qur'an surat At Taubah ayat 105, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta:Karya Insani Indonesia, Yayasan Pelenggara Penterjemahan Al Qur'an, 2002), 273.

Tingginya tingkat persaingan bisnis batik tulis khususnya di Bakaran, menjadi tidak mudah bagi perusahaan batik baru untuk bertahan jika tidak memiliki inovasi yang dapat memikat konsumen. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri batik adalah batik tulis Yuliati Warno, Perusahaan yang didirikan oleh ibu Yuliati Warno sejak tahun 2007 di desa Langgenharjo Rt. 07 Rw. 03 Juwana Pati. Industri ini berusaha menciptakan trend baru pada bisnis batik di Bakaran, yaitu membuat motif-motif batik tulis kontemporer khas Pati semisal motif kepik dengan warna yang cerah dan kekinian, serta membuka tempat wisata batik tulis khas Pati. Wisata batik yang ditawarkan pada konsumen maupun pengunjung yaitu dengan melihat langsung proses pembuatan batik tulis dan kelas belajar membatik di industri batik tersebut. kegiatan inilah yang sedang dikembangkan oleh batik tulis Yuliati Warno sebagai keunggulan kompetitif dibandingkan dengan bisnis batik tulis lain yang ada Bakaran.

Kelebihan dari Industri batik ini yaitu, memberikan kesempatan kepada pekerjanya untuk menciptakan desain dan motif baru sesuai kreativitas mereka masing-masing yang kemudian hasil karya mereka ditampilkan dalam pameran yang di ikuti batik tulis Yuliati Warno. Hal ini sesuai dengan prinsip bisnis syariah yaitu prinsip *huriah* (kebebasan). Kebebasan yang dimaksud disini adalah kebebasan untuk melakukan sesuatu, selama tidak ada dalil yang melarangnya. Dengan demikian, kebebasan itu sendiri akan tunduk jika ada dalil-dalil syar'i yang melarang atau merintahkannya. Dalam bisnis Islam, prinsip *huriah* melahirkan inovasi dan kreativitas yang diperlukan dalam menghasilkan karya-karya bisnis.⁶ Selain itu, setiap pekerja mendapatkan giliran istirahat siang dan kesempatan untuk sholat. Tempat industri batik tulis ini dekat dengan mushola berikut tempat wudhu yang layak.

Berlatar belakang pendidikan pondok pesantren Gontor, ibu Yuliati Warno mempunyai tekad yang kuat untuk membantu perekonomian sekitar dan mengurangi pengangguran disekitar lingkungannya, kemudian beliau mengembangkan usaha batiknya dengan mempekerjakan warga sekitar lingkungannya untuk membatik atau ngengkreg. Awal mul berdirinya industri Yuliati Warno hanya memproduksi dan menjual kain batik tulis khas Bakaran dengan dominan warna coklat dan hitam, motif yang dibuat masih bernuansa klasik. namun seiring pembeli dan konsumen yang memesan kain batik dengan warna yang lebih cerah seperti biru, merah dan kuning. Selain itu konsumen sekarang juga menginginkan produk unik, motif yang

⁶ Eni Trisnawati Sule dkk., *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung :Refika Aditama, 2016), 98.

tidak pasaran tetapi tetap menampilkan ciri khas daerah Pati serta tanpa mengurangi kualitas produk.

Berikut ini jumlah konsumen yang membeli dan memesan batik tulis pada industri batik tulis Yuliati Warno selama bulan Januari sampai Desember 2018 yaitu:

Tabel 1.0
Jumlah konsumen yang membeli dan memesan batik tulis Yuliati Warno

No	Bulan	Jumlah
1	Januari	94
2	Februari	87
3	Maret	93
4	April	108
5	Mei	154
6	Juni	205
7	Juli	196
8	Agustus	187
9	September	154
10	Oktober	128
11	November	93
12	Desember	76
Jumlah		1575

Sumber data: arsip batik tulis Yuliati Warno, 2018

Berdasarkan tabel diatas, jumlah konsumen yang membeli di industri batik Yuliati Warno mengalami penurunan. Ada beberapa kemungkinan yang menyebabkan jumlah konsumen menurun, antara lain motif batik kurang beragam, warna batik yang kurang sesuai dengan selera konsumen saat ini, selain itu juga kurangnya stok kain batik motif yang di inginkan konsumen sehingga mereka perlu menunggu waktu lebih lama untuk memperolehnya. Bukan hanya itu kemungkinan besar, inovasi motif yang dibuat oleh batik tulis tersebut. Ide kreatif dari pengrajin dan pemilik juga menjadi hambatan dalam menciptakan desain batik baru. Selain itu juga kualitas produk yang ditawarkan pada konsumen dari segi kualitas bahan baku, kualitas pewarna yang digunakan dan kualitas awat atau tidaknya motif batik yang diproduksi. Hal tersebut juga menyebabkan konsumen kurang puas dengan produk yang ditawarkan pada Industri batik tulis Yuliati Warno.

Reserch gap dalam penelitian ini juga didukung penelitian yang dilakukan Khilmi (2013) yang menyatakan bahwa inovasi

memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.⁷ Dari permasalahan di atas mendorong di atas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian kembali dengan sama-sama meneliti inovasi terhadap kepuasan konsumen, dengan menambahkan variabel bebas kreativitas dan kualitas produk dengan objek yang berada di Industri batik tulis Yuliati Warno Langgenharjo.

Berdasarkan permasalahan di atas maka dilakukan penelitian dengan mengambil judul “**Pengaruh Inovasi Produk, Kreativitas Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Batik Tulis Bakaran (Studi Kasus pada Industri Batik Tulis Yuliati Warno)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno?
2. Apakah kreativitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno?
3. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno?
4. Apakah inovasi produk, kreativitas, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh kreativitas terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh inovasi produk, kreativitas, dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada batik tulis Bakaran Yuliati Warno.

⁷Mohamad Khilmi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Lion Air Di Surabaya* <http://eprints.perbanas.ac.id/>

D. Manfaat Penelitian

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya ataupun untuk berbagai kalangan pada umumnya. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam menambah wawasan dan referensi keilmuan ekonomi dan bisnis, terutama yang berkaitan dengan inovasi produk, kreativitas dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
 - b. Bagi Peneliti Selanjutnya
Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumber referensi peneliti yang akan datang berkaitan dengan pengaruh inovasi produk, kreativitas, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Peneliti
Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan mengenai topik penelitian dan sebagai latihan dalam penulisan karya ilmiah yang baik dan benar.
 - b. Bagi Industri batik tulis Yuliati Warno
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran kepada instansi terkait, sehingga dapat digunakan sebagai tambahan informasi dalam mengambil keputusan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran serta garis-garis besar dari masing-masing bagian atau yang saling berhubungan, sehingga nantinya akan diperoleh penelitian yang sistematis dan ilmiah. Berikut adalah sistematika penulisan penelitian yang akan penulis susun:

1. Bagian awal
Bagian muka ini, terdiri dari: halaman judul, persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman pernyataan, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman abstraksi, halaman daftar isi, dan daftar lampiran.
2. Bagian isi
Pada bagian ini memuat garis besar yang terdiri atas lima bab, antara lain bab bagian 1 dengan bab lain saling berhubungan

karena merupakan satu kesatuan yang utuh. Kelima bab itu adalah sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan
Bab ini meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Landasan Teori
Bab ini berisi tentang teori inovasi produk, kreativitas, kualitas produk, kepuasan konsumen, penelitian terhadulu, kerangka berfikir serta hipotesis.
- BAB III** : Metode Penelitian
Bab ini berisi tentang jenis pendekatan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, tata variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabelitas instrumen, dan analisis data.
- BAB IV** : Hasil Penelitian dan Pembahasan
Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, gambaran umum responden, analisis data serta pembahasan.
- BAB V** : Penutup
Bab ini berisi tentang kesimpulan, saran-saran dan penutup.

3. Bagian akhir meliputi: daftar pustaka, daftar riwayat hidup penulis dan lampiran-lampiran.