

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dewasa ini begitu pesat menyebabkan persaingan antar perusahaan semakin ketat, sehingga perusahaan dituntut untuk pekerja lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan aktifitasnya. Pengertian organisasi nirlaba secara umum adalah organisasi yang dalam operasinya ini tidak berorientasi dalam menghasilkan laba. Konsumen merupakan sosok individu atau kelompok yang mempunyai peran *urgent* bagi perusahaan. Hal ini disebabkan keberadaan konsumen mempunyai akses terhadap eksistensi produk di pasaran sehingga semua kegiatan perusahaan akan diupayakan untuk bisa memposisikan produk agar dapat diterima oleh konsumen. Eksistensi kebutuhan yang sifatnya heterogen kemudian menjadi dasar bagi konsumen untuk melakukan tindakan pemilihan atas tersedianya berbagai alternatif produk. Tindakan konsumen itu sendiri merupakan suatu refleksi dari rangkaian proses tahapan pembelian dimana implikasi atas tindakannya tersebut akan mengantarkan pada suatu penilaian bahwa produk dapat diterima oleh pasar atau justru terjadi penolakan oleh pasar¹.

Saat ini banyak usaha mebel yang berkembang, contohnya pada industri mebel. Industri mebel tersebut menjual produk berbahan kayu. Meskipun sudah berkembang lama, tapi saat ini pertumbuhannya semakin pesat jika dibandingkan sebelumnya. Berkembangnya model-model mebel yang beragam itulah salah satu tanda mebel semakin berkembang. Penggunaan busana muslim berkembang dari waktu ke waktu, sekarang banyak dimodifikasi. Beragam jenis mebel corak, model, desain dan budaya diterapkan pada gaya mebel demi menciptakan sebuah kreasi baru yang dapat meningkatkan rasa percaya diri penggunanya.²

¹Mabrurroh. "Membangun kepuasan konsumen dan akses loyalitas". Benefit 7, No.2 (2003): 167 – 175.

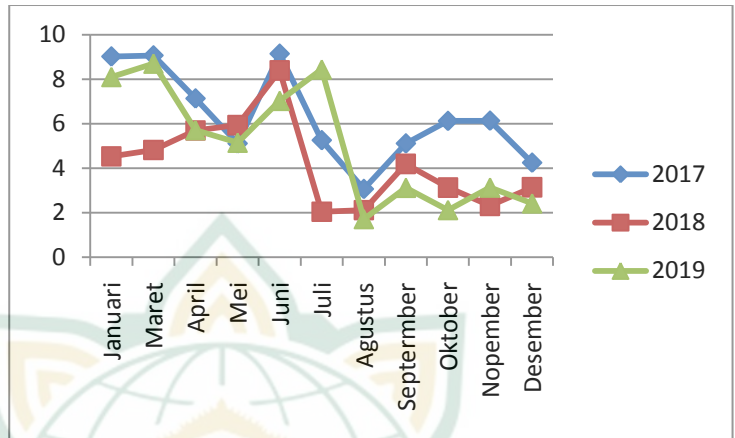
²Azka Tafdhila "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Membeli Busana Muslim" e-Journal <https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&q=>

Adapun perkembangan industri di Indonesia khususnya Perkembangan Jumlah Unit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Industri Mebel Di Jepara selama tahun 2007-2019 dapat ditunjukkan seperti tabel dibawah ini:

Tabel 1.1.
Perkembangan Industri khususnya Perkembangan Jumlah Unit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Industri Mebel Di Jepara Tahun 2017-2019

Bulan	2017	2018	2019
Januari	9.017	4.531	8.102
Maret	9.064	4.816	8.704
April	7.130	5.698	5.713
Mei	5.110	5.933	5.149
Juni	9.141	8.389	7.030
Juli	5.255	2.041	8.438
Agustus	3.064	2.116	1.714
Septermber	5.110	4.191	3.119
Oktober	6.120	3.130	2.119
Nopember	6.131	2.312	3.130
Desember	4.245	3.142	2.418
Jumlah	69.387	46.299	55.636

Sumber: Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Jepara, 2020



Gambar 1.1.
Grafik Perkembangan Industri khususnya Perkembangan Jumlah Unit Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Industri Mebel Di Jepara Tahun 2017-2019

Dari tabel diatas dapat diketahui industri pengolahan mengalami penurunan yang cukup besar pada tahun 2017 sebesar 69.387 dan 2018 yaitu dari 46.299 serta tahun 2019 sebesar 55.636 Hal ini membuktikan bahwa meskipun terjadi krisis industri pengolahan pada UMKM tetap memberikan kontribusi yang cukup tinggi. Indonesia merupakan negara yang memiliki banyak kekayaan alam yang sangat potensial untuk dikembangkan. Indonesia terbagi menjadi banyak provinsi yang memiliki sumber daya dan keragaman yang berbeda-beda

Pasar yang kompetitif sebagian besar konsumen meletakkan suatu premi yang tinggi pada kualitas. Pencapaian tingkat kualitas yang tepat merupakan faktor yang penting dalam keberhasilan dan keberlangsungan hidup bisnis.³Banyak bisnis hanya berpura-pura untuk mencapai standar kualitas yang tinggi, sementara yang lain memperkenalkan program kualitas yang gagal. Kualitas telah menjadi salah satu elemen penting dalam usaha untuk dapat memenangkan persaingan

³Longenecker Justin G dan Carlos Moore, *Kewirausahaan manajemen usaha kecil*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 538.

pasar baik itu pasar lokal, nasional dan juga global. Penting bagi setiap wirausaha dan perusahaan untuk dapat mengelola kualitas (*managing quality*) mereka dengan sangat baik. Pengelolaan kualitas ini juga pada akhirnya tertuju kepada usaha untuk mengelola pelanggan (*customer management*) dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan (*customer satisfaction*).

Dunia industri perusahaan menginginkan produknya selalu yang terbaik dari produk yang lain. Hal ini berfungsi untuk meningkatkan konsumen sehingga pengembangan produk akan menarik konsumen dari pesaingnya dan menjaga agar produk yang diproduksi tidak terjadi penurunan. Perusahaan dituntut untuk mengembangkan kualitas produk yang sesuai keinginan konsumen, sebagai cara untuk mendapatkan profit yang tinggi dan juga untuk memuaskan pelanggannya. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan evaluasi terhadap produk yang diproduksi untuk dapat terus mengembangkan kualitas produknya.

Demikian pula dengan desain produk yang baik juga berhubungan erat dengan tingkat kepuasan konsumen. Masalah desain dari suatu produk telah menjadi salah satu faktor yang perlu mendapatkan perhatian serius dari manajemen khususnya team pengembangan produk baru, karena sasaran konsumen yang dituju tidak sedikit yang mulai mempersoalkan masalah desain suatu produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini desain model produk di Mandiri Furniture Jepara tidak memiliki daya tarik atau monoton sedangkan mayoritas konsumen menginginkan produk yang memiliki nilai seni yang tinggi.

Untuk meningkatkan kualitas produk, penyedia produk harus mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini dapat membantu penyedia produk memperbaiki produk agar memenuhi harapan konsumen dan memberikan kepuasan yang lebih optimal. Joseph S. Martinich mengemukakan spesifikasi dari dimensi kualitas produk yang relevan dengan pelanggan dapat dikelompokkan dalam enam dimensi, yaitu *performance, range and type of features, reliability and*

*durability, maintainability and serviceability, sensory characteristics, dan ethical profile and image*⁴.

Oleh karena itu, desain produk maupun kualitas produk merupakan suatu hal yang sudah sangat melekat di benak konsumen dan konsumen berperan penting dalam bisnis yang sedang dijalankan. Kualitas dari desain produk yang baik dapat memenuhi harapan konsumen, maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara penyedia produk dengan konsumen, dan terciptanya loyalitas dari konsumen tersebut. Kualitas produk menurut W.Edwards Deming adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen⁵.

Dalam hal ini, konsumen akan membandingkan kualitas produk dengan yang lainnya, dan konsumen dapat mengetahui dimana kualitas produk tersebut. Secara otomatis, konsumen akan merekomendasi dari mulut ke mulut dan menguntungkan bagi penyedia produk.

Industri mebel (*Furniture*) Mandiri *Furniture* bergerak dibidang Mebel Minimalis Jepara yang banyak diminati para pembeli, karena memiliki banyak puluhan motif minimalis yang khas yang beralamat di Karangmalang Desa Besito merupakan industri yang mengolah bahan baku atau bahan setengah jadi yang meliputi kayu, rotan, dan bahan alami lainnya menjadi produk barang jadi yang bisa disebut dengan mebel (*Furniture*) yang mempunyai nilai tambah dan manfaat yang lebih tinggi. Industri mebel di Indonesia tersebar hampir di seluruh Provinsi Salah satu produksi mebel terkenal yang ada di kota Jawa Tengah adalah kota Jepara, karena banyak motif dan ukiran-ukiran mebel yang sangat diminati oleh berbagai kalangan.

Salah satu cara yang dapat ditempuh dalam pengembangan kualitas produk dengan mengetahui atribut yang dipentingkan oleh konsumen. Pengembangan kualitas sangatlah penting bagi sebuah industri dalam menghadapi persaingan yang terjadi, hal ini dikarenakan kualitas merupakan salah satu indikator ukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk.

⁴Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Yogyakarta: Eknosia, 2001). 11.

⁵Yamit, Zulian. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, 7.

Mengenali perilaku konsumen tidaklah mudah, kadang mereka terus terang menyatakan kebutuhan dan keinginannya, namun sering pula mereka bertindak sebaliknya. Perusahaan yang memahami bagaimana konsumen akan bereaksi terhadap berbagai bentuk produk, harga, daya tarik iklan yang berbeda dan sebagainya akan mempunyai keuntungan besar atas para pesaingnya.⁶ Untuk bisa berhasil menjadi seorang wirausahawan tidak cukup dengan hanya memiliki modal, menguasai teknik produksi, tetapi juga perlu memiliki kemampuan menyiasati persaingan.⁷

Kualitas suatu produk menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli produk yang akan dibeli. Oleh karena itu perusahaan dituntut bisa memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, sehingga dapat bersaing dengan kompetitor.⁸ Kualitas menjadi isu penting dalam memenangkan persaingan bisnis dan isu penting untuk memberikan kepuasan kepada pembeli (pelanggan dan konsumen)⁹ karena dengan memberikan produk berkualitas, konsumen akan merasa puas atas produk yang telah ia konsumsi atau dengan kata lain kepuasan konsumen akan tercapai. Dari perspektif Islam, kualitas adalah sebuah konsep secara totalitas. Konsep itu tidak saja berkaitan dengan hubungan antarsesama manusia tetapi juga antar manusia dengan Allah SWT. Kualitas dalam islam dimulai dengan kualitas 'insan' (kemanusiaan). Menurut Md. Amin kualitas dasar bekerja dalam Islam didasarkan atas keduanya : nilai-nilai perbudakan dan *khaliph (kekhalifahan)*, dimana keduanya terintegrasi secara harmonis. Insan meliputi ketulusan hati dan itqan

Mebel yang diproduksi oleh Mandiri Furniture tergolong mebel kelas premium yang bergaya minimalis yang mengutamakan bahan sesuai dengan kualitas dan manfaatnya.

⁶Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2003), 2.

⁷Abdullah Ma'ruf, *Wirausaha Berbasis Syariah*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 13.

⁸Ahmad Ubaidillah dan Nuraeni, *Pengaruh Kualitas produk dan word of mouth communication terhadap keputusan pembelian (studi pada toko emas Ari jaya)*, skripsi, 2.

⁹Z Hefin Frances, *Be An Entrepreneur (jadilah seorang wirausaha) kajian strategis pengembangan kewirausahaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), 176.

Mayoritas produk yang ada di Mandiri Furniture adalah mebel kursi tamu minimalis, karena proses produksinya yang cepat dan juga banyak pilihan motif serta harga yang relative terjangkau yang banyak diminati oleh para pembeli.

Tabel 1.2
Harga Menurut Jenis Kayu

No	Nama barang	Harga	Kualitas
1.	Kursi Tamu Minimalis	1.800.000-3.500.000	Kayu Jati Abangan (TPK)
2.	Kursi Tamu Minimalis	1.200.000-2.000.000	Kayu Jati putihan
3.	Meja Makan Minimalis	1.500.000-2.700.000	Kayu Jati Abangan
4	Almari Minimalis	3.000.000-5.000.000	Kayu Jati Abangan

Sumber: Mandiri Furniture, 2019

Mandiri Furniture dituntut agar membuat strategi untuk meningkatkan penjualan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen adalah harga. Harga yang sesuai dengan produk yang ditawarkan dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Harga merupakan jumlah semua nilai yang diberikan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari suatu produk. Mandiri Furniture menyiasati menggunakan bahan baku kayu selain jati sebagai alternatif agar harga yang 6 ditawarkan menjadi lebih murah dan mampu bersaing dengan toko mebel lainnya. Harga yang murah menyebabkan konsumen lebih tertarik untuk melakukan keputusan pembelian

Berdasarkan data penjualan mebel Mandiri Furniture tahun 2015- 2018 adalah sebagai berikut

Tabel 1.3
Data Penjualan Mebel Mandiri Furniture Tahun 2015- 2018

Tahun	Penjualan (Rp)	Peningkatan (%)
2014	4.285.000.000	-
2015	3.890.000.000	-8,24
2016	3.135.000.000	-18,36
2017	2.460.000.000	-21,44
2018	3.154.000.000	17,84

Sumber: Mandiri Furniture, 2018

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa walaupun rata-rata penjualan mebel Mandiri Furniture tahun 2018 meningkat sebesar 17,84% namun sebenarnya memiliki kecenderungan penurunan yang signifikan. Penurunan tersebut disebabkan beberapa hal seperti kurangnya bahan baku, rendahnya kualitas produk dibandingkan produk negara lain, lebih mahalnya produk lokal dibandingkan negara lain,. Berdasarkan tabel penjualan Mandiri Furniture menurut pemilik mebel bahwa penjualan mebel Mandiri Furniture meningkat sebesar 3%, kenaikan tersebut dikarenakan banyaknya konsumen atau pembeli produk mebel pada Mandiri Furniture. Tetapi sejak tahun 2015 sampai dengan 2018 Mandiri Furniture mengalami penurunan dalam penjualannya, menurut pemilik mebel penurunan penjualan dikarenakan banyaknya persaingan dari home industri sejenisnya yang berdampak pada menurunnya produk Mandiri Furniture.

Untuk memahami pembuatan keputusan konsumen, terlebih dahulu harus dipahami sifat-sifat keterlibatan konsumen terhadap produk. Tingkat keterlibatan konsumen dalam suatu pembelian dipengaruhi oleh kepentingan persoalan yang dirasakan yang timbul oleh stimulus. Dengan kata lain, apakah seseorang merasa terlibat atau tidak terhadap suatu produk ditentukan oleh apakah dia merasa penting atau tidak dalam pengambilan keputusan pembelian produk. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa ada konsumen yang mempunyai keterlibatan tinggi (*high involment*) dalam pembelian sesuatu, dan ada juga konsumen yang mempunyai keterlibatan rendah (*low Involment*) atas pembelian suatu produk.¹⁰

Permasalahan lainnya yang terjadi yaitu sebagian produk dan bahan yang digunakan tidak sesuai dengan pemesanannya. Harga yang ditawarkan belum sesuai dengan kualitasnya. Karena setiap setor (pengiriman) barang ada yang kualitasnya kurang sempurna (cacat) dalam produksinya, sehingga barang dikembalikan lagi ke pengrajin untuk di servis ulang. Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menentukan daya saing industri di bidang kuliner. Sehubungan dengan

¹⁰Danang Sunyoto, *Teori kuesioner dan analisis data untuk pemasaran dan perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 65.

meningkatnya jumlah konsumen beberapa bulan setelah produk diperkenalkan, maka peningkatan kualitas produk perlu diperhatikan dalam memperebutkan konsumen.

Melihat permasalahan bahan baku dan harga serta kualitas produk diatas, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul “**Pengaruh Desain, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi kasus di Mandiri Furniture Desa Karangmalang Gebog Kudus)**”.

B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah pengaruh desain terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Furniture ?
2. Bagaimanakah pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Furniture ?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Mandiri Furniture ?
4. Bagaimanakah pengaruh Kualitas Produk, Desain dan harga terhadap kepuasan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah diajukan, maka penelitian ini mempunyai tujuan :

1. Untuk menganalisis pengaruh desain terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
4. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Desain dan harga terhadap kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Mengembangkan khasanah ilmu pengetahuan ekonomi khususnya ekonomi islam mengenai kepuasan konsumen.

- b. Sebagai bahan dasar untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan hal yang sama.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini merupakan kesempatan yang baik untuk menerapkan teori khususnya dibidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen.
 - b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Desain dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi kasus di Mandiri Furniture Desa Karangmalang Gebog Kudus).

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini yaitu:

- Bab I Pendahuluan, terdiri dari Latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.
- Bab II Tinjauan Pustaka, terdiri dari Deskripsi teori yang meliputi pengertian Pemasaran, Desain, Harga dan Kualitas Produk beserta indikator-indikatornya, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis
- Bab III Metode Penelitian, terdiri dari Jenis Dan Pendekatan Penelitian, Populasi dan Sampel, Tata Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen, Uji Asumsi Klasik, Analisis Data
- Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, terdiri dari Gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, statistik deskripti. Pengaruh desain terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Pengaruh Kualitas Produk, Desain dan harga terhadap kepuasan konsumen