

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sekarang ini kondisi perekonomian di Indonesia sedang mengalami pasang surut tidak menentu. Pada awal 2017 ini mengalami kemerosotan dikarenakan melambung tingginya kebutuhan pangan, juga naiknya bahan bakar minyak, tarif dasar listrik. Naiknya harga kebutuhan pokok diikuti dengan naiknya kebutuhan dasar lainnya, semakin menghimpit dan membuat tekanan besar dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Keadaan ekonomi Indonesia sedang mengalami kondisi tidak stabil. Dimana persaingan ketat, banyaknya produk luar negeri yang membanjiri indonesia dan secara pasti akan menggeser produk dalam negeri sehingga dikawatirkan akan kalah dalam persaingan. Para pengusaha dituntut untuk lebih kreatif dan inovatif dalam usahanya agar tidak kalah dalam persaingan di kondisi perekonomian yang sedang tidak menentu ini. Para pelaku usaha diharuskan mengetahui daya beli dan selera konsumen menjadikan tantangan bagi pelaku usaha di indonesia. Dalam usaha memang diperlukannya kreatifitas dan inovasi dalam berkarya agar tetap bertahan dalam persaingan. Diperlukannya langkah strategis dalam membuat produk tetap diminati masyarakat. Memperkirakan hal-hal yang akan terjadi di masa depan diperlukan sebagai rancangan agar kedepan bisa lebih kompetitif dalam menjalankan usaha dengan baik dan tidak kalah dalam bersaing.

Pemasaran merupakan salah satu sarana untuk pengusaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mewujudkan dan tercapainya tujuan tersebut maka setiap produsen atau pengusaha wajib dalam berupaya memproduksi, menghasilkan dan mempromosikan hasil produk barang atau jasa yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen dengan memberikan pelayanan baik dan ramah serta kualitas produk yang tentu baik dan harga yang saling kompetitif dengan pesaing. Dalam usahanya untuk selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan efektif dan efisien, perusahaan perlu melakukan berbagai strategi dan perencanaan yang matang dalam setiap produksinya. Salah satu perencanaan mengenai produk yang berkaitan dengan desain. Desain produk merupakan tahap perencanaan yang kreatif mengenai sifat atau ciri-ciri dari pada barang jadi. Desain produk yang disesuaikan dengan keinginan konsumen akan memberikan kepuasan tersendiri bagi penggunaannya.

Selain desain, kualitas produk juga merupakan hal yang sangat penting terhadap terciptanya kepuasan konsumen. Kualitas produk merupakan isu yang dominan pada banyak perusahaan, bersamaan dengan semakin berkembangnya produk yang dibuat oleh orang lain. Kotler dan Keller (2009: 396) menyatakan desain merupakan totalitas yang mempengaruhi produk cara terlihat, terasa, dan fungsi untuk konsumen. Ia menawarkan manfaat fungsional dan estetika dan menarik bagi sisi rasional dan fungsional.

Harga yang kompetitif dengan pesaing juga sangat mempengaruhi dalam kepuasan konsumen, fungsi harga dalam membidik konsumen mengenai faktor-faktor produk, seperti kualitas produk. Hal ini juga sangat bermanfaat dalam

situasi dimana pembeli mengalami kesulitan untuk menilai faktor produk atau manfaatnya secara objektif. Harga yang sering berlaku adalah harga yang mahal yang mencerminkan kualitas produk yang tinggi.

Seiring berkembangnya jaman dari masa kemasa para penghobi burung kicau semakin meningkat, di berbagai daerah dari desa sampai kota penghobi burung semakin banyak mulai dari burung kicau hingga perkutut. Ini membuka peluang para pelaku usaha untuk membuka usaha kerajinan produk sangkar burung untuk berbagai macam jenis sangkar burung. Peminat sangkar burung semakin banyak terutama untuk jenis sangkar burung perkutut. Ini bisa dilihat dari makin banyaknya pesanan sangkar pada *Home Industri* ini, disamping itu sekarang dengan kemajuan jaman dan adanya media sosial bisa memudahkan para penghobi ini untuk bisa saling berinteraksi di media sosial dan makin banyaknya komunitas para pecinta burung di media sosial. Adanya perlombaan di berbagai daerah juga mempengaruhi masyarakat yang awalnya belum hobi memelihara burung menjadi suka dan nanti juga jadi hobi. Para peternak burung juga semakin banyak ini membuktikan bisnis ini mengalami kemajuan disamping menjadikan hobi ini juga sebagai mata pencaharian sampingan.

Usaha mikro kecil dan menengah atau UMKM dianggap sebagai cara yang efektif dalam pengentasan kemiskinan. Di *Home Industri* ini masyarakat diberdayakan untuk menjadi pengrajin sehingga ada masukan lebih untuk keuangan keluarga, selain mata pencaharian bercocok tanam, sehingga diharapkan kesejahteraan dan perekonomian semakin membaik dan meningkat. *Home Industri* sangkar burung ini bertempat di Desa Kalisat Kecamatan Bungkal

Kabupaten Ponorogo, yang menghasilkan berbagai jenis sangkar burung perkutut yang diproduksi dari pengrajin di daerah sekitar Kecamatan Bungkal. Dalam upaya menghadapi persaingan dan memuaskan konsumen di *Home* Industri ini didalam produksinya senantiasa melihat akan kebutuhan konsumennya, misalkan bentuk atau desain pilihan warna dan corak, kualitas atau mutu yang baik, dan juga harga tidak mahal atau bersaing.

Permasalahan yang banyak dihadapi pada bidang industri ini terutama berkaitan dengan menyesuaikan kualitas produk, harga dan desain dengan yang diinginkan konsumen. Selain itu perusahaan juga kesulitan dalam menciptakan desain dan menjaga kualitas produk agar menciptakan kepuasan konsumen. Disinyalir jika desain dan kualitas produk dapat memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan puas bahkan diharapkan sangat puas sehingga mereka menjadi konsumen yang setia atau loyal. Dengan loyalitas tersebut kelangsungan perusahaan juga pengrajin akan berlangsung baik bahkan lebih maju, jadi perusahaan harus selalu berusaha menciptakan desain, kualitas produk dan harga yang kompetitif agar konsumen terpuaskan.

Banyak faktor yang menyebabkan komplain atau keluhan dari pelanggan yang disebabkan beberapa hal, tak dipungkiri jika dibiarkan maka pelanggan akan beralih ke pesaing yang lain yang lebih baik. Dalam usaha menjaga kepercayaan konsumen diperlukan strategi yang jitu untuk memenangkan kepercayaan konsumen. Dalam industri kerajinan ini terkadang dalam pemilihan bahan baku tidak sesuai dengan yang di harapkan, sehingga menyebabkan kualitas produk

menjadi berkurang. Terkadang pengrajin juga asal-asalan dalam membuat produk untuk mengejar waktu. Hal ini bisa mengakibatkan kurangnya kualitas produk.

Banyaknya *Home* Industri baru yang serupa menimbulkan adanya efek persaingan dalam berbagai hal, diantaranya dalam hal mematok harga jual produk kepada pelanggan. Dengan perbedaan harga jual kepada pelanggan bisa dipastikan pelanggan akan berpindah ke pesaing lain, karena sebagian besar pelanggan adalah toko atau pengepul yang akan menjual kembali produk tersebut ke konsumen atau yang disebut *Business to Business*(B2B), yaitu membeli dari produk yang dijual oleh produsen untuk di jual kepada konsumen bukan akhir, namun pabrikasi atau usaha per orangan di mana produk yang dibeli akan di proses lagi atau dijual langsung ke konsumen akhir.

Masalah yang ada dalam industri kerajinan di antaranya adalah konsumen merasa kurang puas akan masalah kualitas produk, harga dan desain akan tetapi disini konsumen masih terus bekerja sama karena terbatasnya supplier. Masalah dalam hal kreatifitas pengrajin, dalam hal ini di *Home* Industri ini selama beberapa tahun kebelakang jarang membuat variasi produk baru yang menarik konsumen. Serta kurangnya inovasi dalam hal desain gambar atau lukisan di sangkar perkutut ini. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti hubungan langsung dan tidak langsung antara Kualitas produk, Harga dan Desain produk terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Home* Industri Sangkar di Desa kalisat Mas Kecamatan Bungkal Kabupaten Ponorogo.

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas?
2. Apakah harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas?
3. Apakah desain produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas?
4. Apakah harga merupakan variabel yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen?
5. Apakah kualitas produk, harga, dan desain secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada praktik *Business to Business*(B2B) di *Home* Industri sangkar mas?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan desain produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business*(B2B) di *Home* Industri kerajinan sangkar burung.
2. Untuk mengetahui apakah harga mempengaruhi kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business*(B2B) di *Home* Industri sangkar mas.

3. Untuk mengetahui apakah kualitas mempengaruhi kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas.
4. Untuk mengetahui apakah desain mempengaruhi kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas.
5. Untuk mengetahui apakah harga merupakan variabel yang dominan yang mempengaruhi dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas.
6. Untuk mengetahui apakah variabel harga, desain, dan kualitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam praktik *Business to Business* (B2B) di *Home* Industri sangkar mas.

1.3.2. Manfaat :

Diharapkan penelitian ini akan menjadi bahan untuk pertimbangan dan masukan bagi perusahaan atau *Home* Industri dalam menetapkan kebijakan dan strategi dibidang pemasaran untuk mengimbangi usaha bisnis.

Teoritis :

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis terhadap pengembangan teori pemasaran dan kepuasan konsumen. Lebih tepatnya digunakan untuk solusi alternatif dalam pengambilan keputusan dan pemecahan permasalahan yang berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk, harga dan desain produk pada praktik *business to business* (B2B) di *Home* Industri Sangkat dalam menilai kepuasan kualitas produk, harga dan desain. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan bagi

perusahaan. Selain itu hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

Praktis :

Adapun hasil penelitian ini, pertama di harapkan kepada *Home Industri* untuk dijadikan pertimbangan dalam menetapkan harga jual atau beli produk agar kedepan bisa bersaing dengan kompetitor lain. Kedua, agar kedepannya dalam hal kualitas produk kerajinan baik bahan baku atau bahan sudah jadi bisa lebih baik lagi. Ketiga, untuk lebih berinovasi dalam hal mendesain kerajinan baik dalam bentuk atau pun variasi lukisan dalam kerajinan sangkar burung perkutut ini. Keempat, memberikan hasil solusi agar tercapainya kepuasan konsumen. Bagi *Home Industri* sebagai masukan dalam rangka terciptanya kepuasan konsumen, dan untuk meningkatkan keunggulan persaingan dengan pesaing sejenis. Untuk pembaca sebagai pengetahuan dalam kegiatan pemasaran khususnya dalam menciptakan kepuasan konsumen.