

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Industri pertukangan kayu merupakan usaha yang meliputi pembuatan olahan kayu berupa kusen, pintu, jendela, meja, kursi, lemari, dan perabot pengisi rumah lain dengan bahan baku kayu. Industri kayu masih menjadi daya tarik masyarakat karena masyarakat masih gemar menggunakan kayu sebagai perlengkapan seperti kusen, pintu dan Lain-lain. Dalam bidang konstruksi misalnya, kayu masih memiliki arti penting dalam penggunaannya meskipun mendapat saingan dari bahan-bahan lain seperti baja ringan dan stainless. Kayu memiliki beberapa kelebihan yaitu mudah dibentuk dan dikerjakan, sebagai isolator ppanas yang baik, dan memiliki sifat dekoratif yang baik. Kayu merupakan salah satu material yang banyak digunakan dalam membangun rumah, sebagai material bangunan kayu dapat diolah menjadi kusen pintu dan jendela.

Industri manufaktur dunia diantaranya industri mebel mengalami perlambatan pertumbuhan pada tahun 2012. Hasil riset yang dilakukan *United Nations Industrial Development Organization* (UNIDO), industri manufaktur global pada kuartal ke III tahun 2012 hanya tumbuh sebesar 0,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Penurunan pertumbuhan ini disebabkan oleh penurunan pertumbuhan ekonomi dan adanya trend peralihan penggunaan bahan konstruksi yang semula dari kayu menjadi baja ringan. Beralihnya penggunaan kayu ke baja ringan, karena baja ringan memiliki daya tahan yang lebih lama dibanding kayu.

Di Indonesia, khususnya Jawa Tengah industri manufaktur diantaranya industri mebel merupakan salah satu sektor andalan yang mendorong pertumbuhan ekonomi. Akan tetapi kontribusi sektor industri mebel terhadap PDB per kuartal II/2019 mencapai 19,52 persen, menurun dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya yang mencapai 19,8 persen. Pertumbuhan dari industri manufaktur per kuartal II/2019 juga melambat. Per kuartal II/2019, sektor industri manufaktur tumbuh 3,54 (yoy), lebih rendah dari periode yang sama tahun sebelumnya yang mencapai 3,88 (yoy). Kontribusi serta pertumbuhan industri manufaktur per kuartal II/2019 juga lebih rendah dibandingkan dengan kuartal I/2019. Per kuartal I/2019, industri manufaktur berkontribusi sebesar 20,07 persen terhadap PDB dengan pertumbuhan mencapai 3,86 persen (yoy) (CNN Indonesia, 2019).

Berdasarkan perkembangan yang terjadi, menunjukkan bahwa industri manufaktur diantaranya industri mebel mengalami penurunan. Selain dipengaruhi oleh melemahnya pertumbuhan ekonomi, juga dipengaruhi oleh perubahan penggunaan kayu menjadi baja ringan. Selain itu kendala yang dialami yaitu menurunnya kualitas kayu. Hal ini disebabkan oleh semakin menipisnya persediaan kayu. Sehingga kayu yang digunakan adalah kayu yang memiliki usia muda yang memiliki kualitas kurang baik. Karena umur yang masih muda, kandungan minyak dalam kayu muda masih sangat sedikit sehingga tidak tahan terhadap serangan rayap.

Penelitian ini dilandasi oleh ada permasalahan dengan volume penjualan kusen pada unit usaha Jati Mas. Volume penjualan lima tahun terakhir cenderung

mengalami penurunan. Hal tersebut diduga ada permasalahan dengan kepuasan konsumen pada Unit Usaha Jati Mas Jaya.

Unit Usaha Jati Mas Jaya merupakan suatu unit yang bergerak di bidang produksi berbagai mebel diantaranya lemari, kursi, meja, rak dan konstruksi rumah berupa pintu dan kusen. Untuk mempertahankan eksistensi perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang baik karena kepuasan konsumen bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang atau jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan konsumen selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri.

Seperti saat ini kebutuhan akan properti rumah sangatlah penting. Banyak perusahaan mebel yang saling bersaing untuk merebutkan posisi pasar untuk mendapatkan hati para konsumen yang akan membeli properti rumah yang diinginkan para konsumen. Seperti halnya Jati Mas Jaya yang ikut meramaikan persaingan pasar.

Dengan adanya kompetisi produsen seperti sekarang ini, perusahaan dituntut untuk menciptakan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih yang tidak ditawarkan oleh perusahaan pesaing. Dalam memasarkan produk tersebut maka bagian terpenting yang harus diperhatikan adalah kualitas yang mampu merangsang para konsumen untuk melakukan keputusan pembelian. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas paling baik akan tubuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain.

Pertumbuhan permintaan olahan kayu di Unit Usaha Jati Mas Jaya masih tergolong tinggi, akan tetapi jumlah produksi yang mengalami kerusakan juga masih sering terjadi. Berikut ini data perkembangan produksi Unit Jati Mas Jaya tahun 2015-2019.

Tabel 1.1
Jumlah Permintaan Kusen
Unit Usaha Jati Mas Jaya Tahun 2015-2019

Tahun	Produksi (Kusen)	Pertumbuhan		Keterangan
		Σ	%	
2015	2.745	-	-	-
2016	2.344	(401)	(14,61)	Turun
2017	2.020	(324)	(13,82)	Turun
2018	1.767	(253)	(12,52)	Turun
2019	1.480	(287)	(16,24)	Turun

Sumber : Unit Usaha Jati Mas Jaya

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa perkembangan permintaan kusen oleh konsumen terus menurun, hal ini menunjukkan bahwa minat konsumen untuk membeli kusen pada Unit Usaha Jati Mas Jaya semakin menurun, Penurunan tertinggi terjadi pada tahun 2019 yaitu sebanyak 287 unit kusen atau terjadi penurunan sebanyak 16,24%.

Selain kondisi permintaan kusen yang menurun, penelitian ini dilakukan untuk menjawab perbedaan penelitian. Penelitian Wandira (2017) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berbeda

dengan penelitian Santoso (2019) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian Efendi (2015) menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian Bilgies (2016) bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian Lusia (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berbeda dengan penelitian Ibrahim dan Thawil (2019) bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan fenomena dan perbedaan penelitian yang terjadi pada Unit Usaha Jati Mas Jaya, maka penelitian mengangkat judul : **Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Produk Kusen di Jati Mas Jaya Semarang**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam objek kepuasan konsumen Kusen di Jati Mas Jaya sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah untuk memudahkan dalam membuat kajian atau isi daripada penelitian. selain itu juga agar bisa lebih fokus terhadap masalah yang akan diteliti.

Penelitian dibatasi pada pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen produk kusen di Jati Mas Jaya Semarang. Pengambilan data dilakukan pada bulan April s.d Juli 2020. Dari pembatasan tersebut diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kuantitatif
2. Variabel yang diteliti meliputi kualitas produk, harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.
3. Obyek penelitian adalah konsumen Unit Usaha Mebel Jati Mas Jaya
4. Pelaksanaan penelitian mulai bulan April s.d September 2020

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen