

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri fabrikasi besi menjadi salah satu industri yang cukup dibutuhkan pada saat ini. Kebutuhan bisnis ini menjadi salah satu pelengkap di bisnis konstruksi dan perumahan pada saat ini. Dalam era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dari pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen agar bisa mencapai kepuasan konsumen di masa mendatang.

Kepuasan konsumen secara umum merupakan hasil dari harapan konsumen merasa setelah membandingkan apa yang mereka terima dengan apa yang mereka harapkan. Pembeli lebih cenderung menjadi pembeli untuk waktu yang lama ketika mereka puas dengan nilai yang diberikan produk atau layanan. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seorang individu setelah membandingkan karakteristik (hasil) produk yang dianggap memiliki kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen adalah cita-cita semua bisnis. Kepuasan konsumen tidak hanya menjadi faktor penting dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan, tetapi juga meningkatkan daya saing suatu perusahaan. Konsumen yang puas dengan produk dan layanan cenderung membeli produk lagi dan menggunakan kembali layanan ketika kebutuhan yang sama muncul lagi di masa depan. Ini berarti bahwa kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen yang membeli kembali, yang merupakan bagian terbesar dari penjualan perusahaan.

Dindinsteel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang fabrikasi besi yang berfokus pada jasa renovasi rumah, fabrikasi besi, jerjak, pintu, pagar, kanopi dan lainnya. Fabrikasi merupakan istilah yang digunakan untuk mengubah material atau logam menjadi produk yang mempunyai nilai jual. Fabrikasi mengubah bahan baku logam menjadi seperti baja struktural yang telah ditentukan. Pemesanan fabrikasi akan mengikuti permintaan dari klien dan ukuran di lapangan yang telah disepakati bersama dengan klien.

Fabrikasi menjadi salah satu proses manufaktur yang menggunakan bahan yang dirakit dari komponen suku cadang yang sudah jadi. Fabrikasi menghasilkan produk akhir untuk memproduksi suku cadang dalam melengkapi produk tersebut. Tujuan dari fabrikasi untuk mengubah logam mentah menjadi barang jadi yang digunakan untuk konstruksi, rumah, jalur perakitan dan lainnya. Proses ini melibatkan berbagai teknik seperti pemotongan, permesinan, pengelasan, pelapisan. Adapun gambaran proses fabrikasi pada gambar berikut ini.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi, Dindinsteel harus sangat mengutamakan kepuasan konsumen sebagai kunci mempertahankan kegiatan bisnis agar dapat berlangsung dalam jangka panjang. Menurut Hasan (2013:89), kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan konsumen menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk melihat kepuasan konsumen di Dindinsteel, berikut adalah jumlah testimoni yang berhasil diterima

oleh perusahaan setelah menyelesaikan pesanan fabrikasi dari konsumen pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Data Testimoni dari Konsumen Tahun 2016-2021

Tahun	Jumlah Konsumen	Tanggapan Konsumen Baik	Tanggapan Konsumen Buruk
2017	312	296	16
2018	316	300	16
2019	323	313	10
2020	312	302	10
2021	313	294	18

Sumber : Dindinsteel (2021)

Dari tabel 1.1 dapat terlihat bahwa konsumen yang menggunakan jasa dari Dindinsteel untuk kebutuhan konstruksi mereka memiliki konsumen yang dominan puas dengan hasil pekerjaan dari perusahaan. Tanggapan konsumen diterima oleh Dindinsteel melalui media WhatsApp setelah hasil pekerjaan selesai dilakukan. Hal ini memperlihatkan bahwa Dindinsteel memperhatikan dan mengutamakan kepuasan konsumen mereka di dalam menjalankan pekerjaan pada saat ini.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen, Dindinsteel memberikan desain produk yang beragam dan memiliki berbagai variasi. Menurut Kotler dalam Quintania (2020:29) mendefinisikan desain produk yaitu: *“design is the totality of features that affect how a product look, feels, and function to a consumer.”*, hal ini berarti bahwa desain merupakan totalitas fitur yang mempengaruhi bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, dan berfungsi bagi konsumen. Dindinsteel memberikan berbagai desain yang menarik dan memiliki berbagai jenis bentuk yang dapat disesuaikan langsung dengan keinginan dari konsumen. Dari desain produk yang dimiliki pada salah satu produk Teralis Jendela yang memiliki

berbagai bentuk dan model yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dari konsumen. Dengan adanya desain produk yang menarik, Dindinsteel akan mudah dalam menarik minat dan perhatian konsumen.

Selain dengan desain produk, konsumen juga membutuhkan inovasi produk untuk meningkatkan kepuasan mereka. Menurut Ernawati (2019:19), di dalam menciptakan sebuah produk diperlukan adanya inovasi, agar dapat membedakan produk tersebut dengan para pesaingnya dan apa yang membuat produk tersebut jauh lebih unggul dibandingkan produk sejenis lainnya. Sebuah perusahaan dituntut untuk lebih inovatif dalam menghasilkan suatu produk agar dapat menarik minat para konsumen untuk membeli produk tersebut. Inovasi merupakan salah satu hal penting yang harus selalu diterapkan oleh sebuah perusahaan jika tidak ingin kehilangan para konsumennya. Inovasi produk yang ada pada Dindinsteel sangat beragam, konsumen juga dapat meminta inovasi produk tersendiri sesuai keinginan mereka. Dengan diberikannya kebebasan kepada konsumen, menjadikan inovasi produk yang dimiliki oleh Dindinsteel memiliki berbagai pilihan untuk pintu dan sekat kaca, teralis jendela, canopy, raling tangga, pintu besi, kasa nyamuk magnet dan kebutuhan konstruksi lainnya.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sedang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan dengan judul **“Pengaruh Design dan Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang ada di atas, maka dapat

diketahui peningkatan kepuasan konsumen disebabkan oleh:

1. Desain produk pada Dindinsteel yang sangat beragam membuat konsumen memiliki berbagai pilihan pada jenis produk yang akan mereka beli dan gunakan di kemudian hari.
2. Inovasi produk yang dimiliki oleh Dindinsteel sangat *update* dengan produk pada saat ini dan konsumen juga dapat menentukan sendiri jenis berbagai pilihan produk yang mereka inginkan.
3. Kepuasan konsumen yang tinggi terlihat dari konsumen yang memberikan tanggapan baik atas pekerjaan yang diselesaikan oleh Dindinsteel.

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah *Design* (X1), Inovasi (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y), penelitian ini dilakukan di Dindinsteel. Penelitian akan menggunakan konsumen dari Dindinsteel dalam melakukan pengambilan data yang berjumlah 136 konsumen.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah *Design* berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel ?
2. Apakah Inovasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel ?

3. Apakah *Design* dan Inovasi berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan yang hendak dicapai antara lain :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Design* terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *Design* dan Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Dindinsteel.

1.6. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi para akademis dan para praktisi pendidikan.

1. Bagi Dindinsteel

Dapat dijadikan sebagai dasar untuk melihat dampak dari hal hal yang mempengaruhi keputusan pembelian dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh *Design* dan Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen.

2. Bagi Akademis

Menambah khasanah ilmu pengetahuan serta memberi masukan dalam rangka penyusunan teori atau konsep-konsep baru terutama untuk pengembangan

pemikiran dalam memecahkan permasalahan yang berhubungan dengan design, inovasi dan kepuasan konsumen bagi para peneliti berikutnya.