

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis saat ini dapat menjanjikan banyak peluang dan tantangan bagi sebuah perusahaan. Perusahaan saling berlomba untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Suatu perusahaan harus dapat bersaing ditengah banyaknya para pesaing agar tetap bertahan, perusahaan harus mengerti apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen, sehingga konsumen merasa terpenuhi kebutuhannya dan merasa puas.

Perkembangan budaya dan kemajuan teknologi mengakibatkan adanya perubahan hidup pada manusia. Kebutuhan manusia semakin kompleks dan cenderung meningkat dari waktu ke waktu. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia selektif dalam memilih suatu produk atau barang yang dibutuhkan. Manusia dapat memilih dengan leluasa produk mana yang menjadi seleranya. Konsekuensi bagi perusahaan terhadap hal tersebut adalah perusahaan harus melakukan strategi pemasaran dan pengawasan terhadap kualitas pada produknya.

Pemasaran merupakan salah satu hal yang terpenting dalam dunia bisnis, karena kegiatan pemasaran menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. Tujuan dari pemasaran yaitu, untuk meningkatkan penjualan dan tercapainya target atau tujuan yang diinginkan oleh suatu perusahaan. Barang yang dijual bisa berupa produk maupun jasa. Upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan yaitu dengan cara melakukan promosi, misalnya lewat *social media*.

UMKM merupakan Usaha Mikro Kecil dan Menengah sebagai penyedia barang maupun jasa untuk kebutuhan pokok masyarakat dengan keterbatasan modal, teknologi, sumber daya manusia dan sebagainya. Ditengah arus persaingan di era globalisasi harus mampu menghadapi tantangan global. UMKM dituntut untuk terus melakukan inovasi dalam mengembangkan produk, meningkatkan sumber daya manusia dan teknologi, meningkatkan kualitas produk, serta memperluas pemasarannya. Hal ini diperlukan agar mampu meminimalisir dan menghilangkan penyebab lemahnya daya saing yang dihadapi UMKM. Sehingga, menambah nilai jual dan dapat bersaing dengan produk lain.

Kualitas produk merupakan faktor penting dalam suatu usaha atau perusahaan untuk mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas dan konsumen merasa puas atas produk yang didupatkannya. Pentingnya daya tahan suatu produk untuk menentukan kualitas produk tersebut baik atau tidak. Dengan mempunyai kualitas yang baik kepuasan konsumen terhadap produk akan terpenuhi. Kualitas produk menurut **Kotler dan Armstrong (2012:283)** mengutip dari **Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (2012:4-5)** adalah *“the ability of a product to perform its functions, it include the product’s overall durability, reliability, precision, ease of operation of repair, and other valued attributes”* yang artinya kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa terhadap suatu produk yang digunakan. Kepuasan konsumen merupakan hal yang menjadi kebanggaan bagi perusahaan, karena dapat memberikan yang terbaik untuk konsumen. Biasanya konsumen yang merasa puas terhadap suatu produk atau pelayanan akan melakukan pembelian ulang atau merekomendasikan kepada orang lain. Memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing. Menurut **Lovelock dan Wright (2007:102)** mendefinisikan bahwa kepuasan adalah reaksi seseorang pascapembelian sebuah produk atau kondisi emosional yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan.

Saat ini, susu telah menjadi minuman atau bahan pangan orang Indonesia sehari-hari. Susu murni banyak sekali mengandung manfaat bagi pertumbuhan, seperti menguatkan tulang dan gigi, pertumbuhan fisik, regenerasi sel dan masih banyak lagi manfaat lainnya. Mengonsumsi susu menjadi hal yang penting untuk meningkatkan imunitas tubuh yang merupakan salah satu cara untuk meminimalisir potensi terinfeksi penyakit.

UKM Cimilk Tanjungkerta merupakan usaha yang memproduksi susu murni yang dimana usaha ini menjual susu mentah yang nantinya dijual kepada konsumen, lalu konsumen tersebut akan memproduksi menjadi produk jadi. Susu murni ini bisa dijadikan berbagai minuman ataupun olahan makanan. UKM Cimilk Tanjungkerta mempunyai beberapa pelanggan tetap yang setiap harinya selalu memasok susu murni kepada konsumen tersebut. Usaha ini berlokasi di Dsn. Babakan Caringin RT 02/RW

06, Desa.Cipanas, Kec.Tanjungkerta, Kab.Sumedang. Usaha ini masih beroperasi secara tradisional dengan memiliki 2 orang karyawan, satu yang bertugas mencari pakan dan satu lagi bertugas pemerah susu sapi. Tetapi, yang terjadi dilapangan pemilik dari usaha ini juga ikut terjun langsung.

UKM Cimilk Tanjungkerta dalam sehari mampu 2 kali memproduksi susu yaitu, pada pagi hari dan sore hari. Dengan memiliki 8 sapi perah yang setiap harinya memproduksi susu murni 60-70 liter/harinya. Namun, susu hasil produksi itu tidak semuanya dijual karena ada 3 ekor anak sapi yang harus diberi susu. Jadi, dalam sehari susu yang dijual untuk menutupi biaya operasional hanya 60 liter. Biasanya UKM Cimilk Tanjungkerta ini bisa memproduksi susu sampai 85 liter/hari, namun karena dalam beberapa bulan kebelakang ada 3 sapi yang sedang hamil tidak diperah susunya. Jadi, sapi yang bisa diperah susunya hanya 5 ekor.

Berikut peneliti melakukan pra *survei* dengan konsumen yang pernah melakukan pembelian produk susu murni di UKM Cimilk Tanjungkerta, yaitu sebanyak 20 responden:

Tabel.1 1
Hasil Pra Survei

No	Pernyataan	Jawaban	
		YA	TIDAK
1.	Rasa sudah sesuai	75%	25%
2.	Daya tahan produk baik	15%	85%
3.	Produk sudah sesuai dengan spesifikasi	65%	35%
4.	Produk mempunyai karakteristik tidak bau amis	75%	25%

5.	Produk memiliki waktu tertentu pada saat penggunaan	80%	20%
6.	Kemasan pada produk tidak mudah bocor	20%	80%
7.	Harga produk terjangkau	90%	10%
8.	Merasa puas setelah membeli produk	15%	85%
9.	Keinginan membeli ulang produk	25%	75%
10.	Memberikan rekomendasi kepada orang lain	30%	70%
11.	Terpenuhinya harapan anda terhadap kualitas produk	20%	80%

Sumber: Hasil Pra Survei 2023

Dari tabel 1.1 Pra *Survei* tersebut, dapat dijelaskan bahwa dari beberapa konsumen yang dilakukan pengujian sementara, sudah memberikan pernyataan yang telah peneliti siapkan dengan berdasarkan pada teori yang digunakan. Dari permasalahan tersebut terletak pada kepuasan konsumen pada aspek perasaan tidak puas dan penyebab terletak pada kualitas produk dalam aspek daya tahan produk.

Berikut dibawah ini, peneliti juga melampirkan data penjualan pada UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang:

Tabel.1 2

Data Penjualan Bulan Agustus - Desember 2022

No	Bulan	Produk yang Terjual	Target
1.	Agustus	1.707 liter	1.800 liter
2.	September	1.599 liter	1.800 liter
3.	Oktober	1. 530 liter	1.800 liter
4.	November	1. 677 liter	1.800 liter
5.	Desember	1. 712 liter	1.800 liter

Sumber: UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang

Dari tabel 1.2 berdasarkan data penjualan bahwa dapat diketahui pada UKM Cimilk ini tidak signifikan mengalami kenaikan dan penurunan setiap bulannya, dan belum tercapainya target penjualan pada UKM Cimilk Tangungkerta. Diduga disebabkan oleh kurangnya daya tahan dari produk susu murni tersebut yang mengakibatkan kualitasnya bekurang dan mudah basi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di UKM Cimilk Tangungkerta dan dari latar belakang diatas terdapat masalah, sebagai berikut:

1. Perasaan puas

Tingkat kepuasan konsumen setelah membeli produk pada UKM Cimilk Tangungkerta ini memiliki presentase 85% memilih jawaban **Tidak** (tabel 1.1), yang dimana hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap produk susu murni dari UKM Cimilk Tangungkerta itu kecil, artinya konsumen merasa tidak puas.

2. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Tingkat terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk pada UKM Cimilk Tangungkerta memiliki presentase 80% memilih jawaban **Tidak** (tabel 1.1), yang dimana hal tersebut menunjukkan bahwa harapan atau ekspektasi konsumen tidak terpenuhi pada produk susu murni UKM Cimilk Tangungkerta.

Berikut yang diduga menjadi penyebab terjadinya masalah pada UKM Cimilk
Tanjungkerta:

1. Daya tahan

Daya tahan suatu produk itu sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, karena konsumen akan merasa puas jika kualitas dari produknya baik. Daya tahan dari susu murni ini kurang baik yang menyebabkan kualitas dari susunya mudah basi, karena tidak dapat bertahan lama didalam suhu ruangan. Kurangnya alat atau mesin tertentu yang dapat mengolah atau mensterilkan untuk menjaga suhu susu agar tetap terjaga kesegarannya. Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas susu, yaitu pada saat sapi mengalami sakit, sehingga susu nya tidak dapat diproduksi dan dijual.

2. Estetika

Penampilan dari produk susu murni ini dari segi kemasannya kurang baik, karena hanya menggunakan plastik kiloan cap tomat, yang dimana kemasannya mudah bocor. Sehingga, konsumen kurang merasa puas terhadap kualitas dari kemasan suatu produknya.

Berkaitan dengan kualitas produk pada usaha ini masih kurang baik dan tidak tercapainya target penjualan, karena tidak adanya mesin tertentu yang dapat mengolah susu murni ini bertahan lama. Kualitas dari susu murni ini jadi mudah basi dan pada saat sapi mengalami sakit kualitas susu nya berkurang, karena tidak dapat diproduksi dan dijual, sehingga kepuasan konsumen terhadap produknya kurang memuaskan.

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul:

“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUSU MURNI PADA UKM CIMILK TANJUNGGERTA SUMEDANG”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah penelitian “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Susu Murni pada UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang”, sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang ?
2. Bagaimana kondisi kualitas produk pada UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang ?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang ?
5. Bagaimana hambatan dan upaya kualitas produk yang dilakukan oleh UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang untuk meningkatkan kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran umum UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang
2. Mengetahui kondisi kualitas produk susu murni UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen susu murni UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang
4. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang
5. Mengetahui hambatan dan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap perusahaan, diharapkan memberikan manfaat bagi pihak - pihak yang berkepentingan, diantaranya:

a. Kegunaan Teoritis dari Segi Keilmuan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengetahuan sebagai pertimbangan bagi ilmu pengetahuan khususnya tentang Ilmu Administrasi Bisnis bidang pemasaran yang berkaitan dengan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

b. Kegunaan Praktis Hasil dari Penelitian**1) Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan pengalaman yang berharga dan dapat menambah ilmu, serta wawasan yang sangat bermanfaat bagi peneliti mengenai kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi acuan dan masukan bagi perusahaan agar dapat bersaing ditengah para pesaing, dengan kualitas produk yang lebih berkualitas agar memberikan kepuasan terhadap konsumen.

3) Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan menjadi referensi untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian**1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di UKM Cimilk Tanjungkerta Sumedang yang berada di Dsn.Babakan Caringin RT 02/RW 06, Desa.Cipanas, Kec.Tanjungkerta, Kab.Sumedang.

