

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini pemerintah tengah gencar-gencarnya mendorong pembangunan infrastruktur dan penyediaan perumahan yang layak huni untuk masyarakat Indonesia. Sejumlah program yang dilaksanakan pemerintah seperti pembangunan rumah susun, rumah khusus, rumah swadaya dan pembangunan prasarana, sarana dan utilitas (PSU) serta pembiayaan perumahan terus dilaksanakan untuk menyediakan hunian yang layak bagi masyarakat. Selain sandang dan pangan, keberadaan papan atau rumah juga diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Rumah yang layak huni, selain membuat penghuninya lebih aman dan nyaman juga dapat mewujudkan lingkungan yang sehat (Suara.com, 24 Agustus 2020).

Untuk membangun rumah yang nyaman dan aman perlu memperhatikan beberapa hal dalam proses pembangunan seperti memperhatikan kualitas dan kapasitas bahan bangunan yang akan digunakan. Salah satu komponen bahan bangunan yang harus diperhatikan adalah penggunaan genteng untuk atap. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), genteng adalah tutup atap rumah yang terbuat dari tanah liat yang dicetak dan dibakar yang memiliki bermacam-macam bentuk. Memperhatikan kualitas dan kapasitas bahan bangunan yang akan digunakan bertujuan untuk meminimalisir resiko bangunan dari kerusakan. Seperti peristiwa ambruknya atap kelas yang terjadi

di SDN Gentong, kota Pasuruan pada bulan November yang menimbulkan korban jiwa dan korban luka-luka. Peristiwa tersebut diakibatkan oleh kelalaian dari pihak kontraktor dan pihak pelaksana proyek, salah satunya adalah kelalaian dalam bahan penggunaan atap (Newswire.Bisnis.com, Surabaya 11 November 2019).

Genteng yang sering ditemui oleh masyarakat pada umumnya adalah genteng berbahan dasar tanah liat yang di cetak, dikeringkan lalu di bakar hingga kering. Kebutuhan genteng dalam proses pembangunan tergantung dari ukuran suatu bangunan. Semakin besar ukuran suatu bangunan maka semakin meningkat pula genteng yang dibutuhkan dan begitu sebaliknya.

Saat ini perkembangan industri genteng di berbagai daerah mengalami perkembangan, hal ini menyebabkan timbulnya persaingan ketat antar pelaku usaha. Akibat dari persaingan yang ketat ini, pelaku usaha berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas genteng yang diproduksi dan tetap memberikan harga terjangkau untuk masyarakat. Perkembangan industri genteng juga merambah ke pulau Madura tepatnya di Desa Tlambah, Kecamatan Karang Penang, Kabupaten Sampang, Madura. Genteng yang terkenal di daerah ini yaitu dengan merek Karang Penang yang sudah populer di pulau Madura hingga Lumajang.

Prospek penjualan genteng cukup menjanjikan, dikarenakan genteng yang keberadaannya dibutuhkan disetiap proses pembangunan di berbagai daerah khususnya di daerah kota Lumajang. Masyarakat memilih genteng untuk atap

bangunan yang harganya terjangkau dan awet ketika digunakan Tidak dapat dipungkiri bahwa dengan membeli produk berkualitas baik dengan harga terjangkau akan memicu suatu kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen.

Genteng merupakan salah satu bahan bangunan bangunan yang merupakan komponen dari atap yang pada umumnya terbuat dari tanah liat yang di cetak, dikeringkan dan kemudian dibakar. Meskipun terbuat dari tanah liat, genteng tetap diminati masyarakat untuk menjadi atap rumah mereka salah satunya adalah genteng merek Karang Penang Madura. Genteng Karang Penang Madura memiliki kelebihan yaitu padat, kuat, ringan, warna tahan lama, tahan air dan harganya terjangkau.

Salah satu penjual genteng Karang Penang Madura di Lumajang yaitu UD. Anugrah Indah. UD. Anugrah Indah didirikan pada tahun 2011 oleh Tn. Sunomo dan kurang lebih Sembilan tahun memasarkan dan menjual produknya ke masyarakat Lumajang. UD. Anugrah Indah bergerak dibidang penjualan berbagai macam genteng seperti genteng lokal Lumajang, genteng Madura, genteng Ambulu, genteng Trenggalek. Konsumen UD. Genteng yang sering diminati konsumen di UD. Anugrah Indah adalah genteng Madura dengan merek Karang Penang. Untuk pemesanan atau pembelian dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke UD. Anugrah Indah yang beralamatkan di jalan Duren utara Pasar Dawuhan Lora tau dapat melalui via telephon.

Alasan konsumen UD. Anugrah Indah Lumajang memilih genteng Karang Penang Madura sebagai bahan untuk atap rumah mereka dikarenakan genteng tersebut tahan air, warna tahan lama, harga terjangkau serta kualitas cukup baik. Konsumen pun merasa yakin bahwa genteng Karang Penang Madura memiliki kualitas baik dan harganya terjangkau dilihat dari respon positif konsumen lain.

Persaingan ketat tak hanya terjadi bagi para pelaku industri genteng saja, tetapi juga merambah ke pedagang bedakan salah satunya adalah UD. Anugrah Indah Lumajang. Semakin hari ekspektasi konsumen terhadap suatu produk mengalami peningkatan, sehingga mendorong pedagang genteng untuk lebih selektif dalam memilih genteng yang akan di pasarkan ke konsumen agar tercipta kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen pun terpenuhi.

Produk yang sesuai dengan keinginan konsumen dapat menimbulkan kepercayaan konsumen dan kepuasan konsumen. Kepercayaan yang diberikan oleh konsumen terhadap UD. Anugrah Indah merupakan konsumen yang loyal karena mereka percaya bahwa produk genteng Karang Penang Madura yang ditawarkan oleh owner merupakan produk yang akan mereka terima nanti setelah transaksi selesai dilakukan.

Kepercayaan konsumen adalah kesediaan konsumen dalam mempercayai suatu produk dengan mengandalkan suatu merek dalam situasi dan kondisi, yang mana seseorang menggantungkan kepercayaannya terhadap orang lain

dengan harapan memperoleh hasil yang sesuai atau bahkan melebihi harapannya (Mawey et.al., 2018:1199).

Kepercayaan konsumen salah satunya dipengaruhi oleh kualitas dari suatu produk. Genteng Karang Penang Madura dengan tekstur padat, kuat, ringan, tahan air, warna tahan lama, harganya terjangkau serta produk yang mudah di dapat cocok untuk digunakan sebagai komponen atap rumah oleh konsumen.

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan oleh produsen baik berupa barang atau jasa untuk dibeli, diminati ataupun dikonsumsi oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Konsumen membeli suatu produk tidak serta merta untuk memenuhi kebutuhannya saja, tetapi juga memenuhi keinginannya (Philip Kotler dalam Kakambong et.al., 2020:362).

Konsumen yang akan melakukan pembelian genteng di UD.Anugrah Indah dalam jumlah yang cukup besar yakni ribuan atau bahkan puluhan ribu pada awalnya akan dilakukan proses pengecekan barang. Pengecekan barang bertujuan untuk memastikan bahwa barang yang akan dikirim dalam kondisi baik dan sesuai dengan harapan konsumen. Apabila saat barang yang diterima di lokasi yang telah ditentukan mengalami kerusakan (pecah atau retak) dalam jumlah yang wajar, maka pihak UD.Anugrah akan melakukan penggantian barang. Hal tersebut dilakukan agar kepuasan konsumen terpenuhi dan konsumen merasa senang dan puas saat membeli genteng Karang Penang Madura di UD. Anugrah Indah Lumajang.

Kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen tentang rasa bahagia atau kecewa mengenai suatu produk akibat membandingkan produk tersebut dengan produk lain yang memberikan harapan konsumen pada produk tersebut. Ketika produk yang konsumen inginkan tidak sesuai dengan ekspektasi yang dibayangkan, maka dapat menimbulkan rasa kecewa, sedangkan produk yang diinginkan sesuai dengan ekspektasi konsumen maka rasa bahagia dan kepuasanlah yang akan muncul pada diri konsumen (Kotler dan Keller dalam Dwiastuti et.al., 2012:151).

Sejalan dengan pendapat yang diungkapkan Kotler dan Keller (dalam Dwi et.al., 2012:151) yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah rasa bahagia yang muncul ketika sesuatu yang diinginkan konsumen sesuai dengan ekpektasi yang dibayangkan. Cara yang dapat dilakukan oleh produsen (pedagang) agar kepuasan konsumen terpenuhi adalah dengan menjaga kepercayaan konsumen serta memberikan produk sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen juga dapat digunakan alat oleh produsen (pedagang) untuk mengetahui mungkin tidaknya konsumen berpindah ke produsen atau produk lain apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi.

Alasan peneliti mengambil variabel kepercayaan konsumen dan produk terhadap kepuasan konsumen, karena menurut pengamatan yang dilakukan peneliti kebanyakan konsumen dalam membeli suatu produk di dasari dengan

rasa kepercayaan terhadap suatu produk. Apabila kepercayaan terhadap suatu produk sudah dapat maka kepuasan konsumen akan mudah tercapai.

Penelitian ini penting dilakukan karena dengan adanya penelitian ini UD. Anugrah dapat mengetahui apakah kepuasan konsumennya telah terpenuhi atau tidak saat membeli genteng Karang Penang Madura.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka judul dari penelitian ini adalah **“Analisis Pengaruh Kepercayaan Konsumen dan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen dalam Membeli Genteng Merk Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, diperoleh gambaran permasalahan yang begitu luas dan belum spesifik. Agar permasalahan yang begitu luas dan lebih terarah maka dibuatlah batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Kepercayaan konsumen dalam penelitian ini adalah kepercayaan yang di gantungkan konsumen kepada UD. Anugrah Indah mengenai produk yang akan mereka terima apakah sama dengan produk yang UD. Anugrah Indah tawarkan.
- b. Produk dalam penelitian ini adalah produk berupa genteng dengan merk Karang Penang Madura yang memiliki beberapa keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen.

- c. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah perasaan yang dirasakan konsumen setelah menggunakan dan membandingkan produk genteng Karang Penang Madura dengan produk yang serupa tapi dengan merk yang berbeda.

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah ditentukan, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan yaitu sebagai berikut:

- a. Apakah kepercayaan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli genteng merek Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang?
- b. Apakah produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli genteng merek Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang?
- c. Apakah kepercayaan konsumen dan produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli genteng merek Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun masalah-masalah yang telah dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli genteng merek Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang.

- b. Untuk mengetahui pengaruh produk secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam membeli genteng merek Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan konsumen dan produk secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli genteng merek Karang Penang Madura pada UD. Anugrah Indah Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan hasil penelitian memberikan manfaat:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep tentang kepercayaan konsumen dan produk terhadap kepuasan konsumen.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan penelitian ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

- 2) Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi di kalangan akademik untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik dan lebih sempurna lagi dari penelitian ini.

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan setelah mengetahui posisi perusahaan dilihat dari kepercayaan konsumen dan dan produk terhadap kepuasan konsumen guna menjadi perusahaan yang lebih baik dari sebelumnya.

