

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan pada sektor energi di Indonesia saat ini selalu mengalami peningkatan yang signifikan, hal tersebut menyebabkan penggunaan energi di Indonesia selalu mengalami peningkatan. Sektor energi sangat berperan penting dalam perkembangan dan keberlangsungan pembangunan di Indonesia. Karena energi sangat diperlukan, maka lama-kelamaan jumlahnya akan berkurang dan habis. Akibatnya seluruh sektor pekerjaan yang menggunakan energi akan sangat terganggu, oleh karena itu maka haruslah dicari sumber energi alternatif sebagai pengganti energi utama yang jumlahnya tidak bisa diperbaharui.

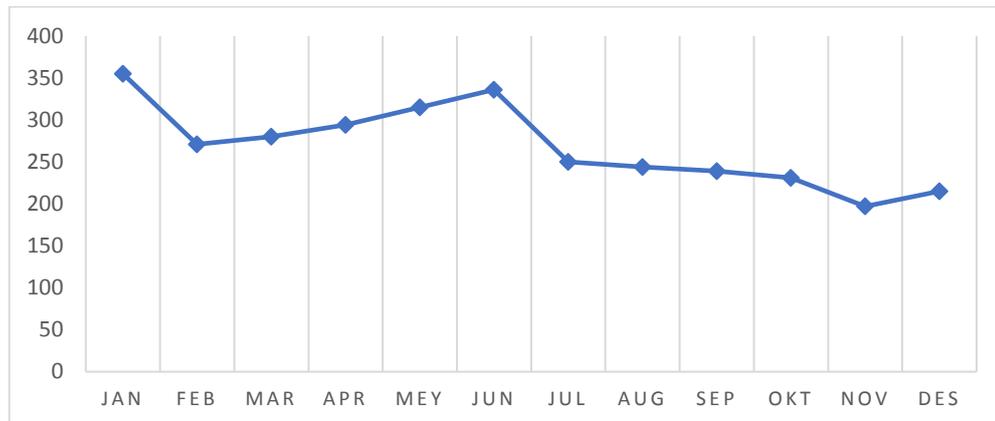
Arang kelapa dapat menjadi sebuah solusi yang jika digunakan dengan baik dapat menggantikan peran energi yang jumlahnya tidak dapat diperbarui. Pada tahun 2016, produksi kelapa Indonesia mencapai 18,3 juta ton dan ini merupakan yang tertinggi di dunia. Filipina dan India kemudian menjadi produsen terbesar kedua dan ketiga dengan masing-masing produksi mencapai 15,4 dan 11,9 juta ton kelapa (Dwi, 2017: 6).

Pada dasarnya masyarakat Indonesia hanya mengenal dan menggunakan air kelapa serta daging kelapa sebagai komoditas utama dari buah kelapa. Tetapi jika dapat diambil kesimpulan kembali limbah kelapa berupa batok kelapa bisa diubah menjadi pundi-pundi uang, baik bahan mentah atau bahan jadi. Berat dari tempurung kelapa bisa mencapai  $\pm 12\%$  dari berat kelapa utuh yang digunakan, maka dengan rata-rata 18,3 juta ton pertahun akan menyebabkan limbah yang

menumpuk begitu saja jika tidak dimanfaatkan dengan baik sebagaimana mestinya. Maka pembuatan arang kelapa merupakan cara penanggulangan dan pemanfaatan yang dapat andalkan untuk mengurangi limbah termpurung kelapa di Indonesia.

Masyarakat Indonesia sudah mulai beralih dari arang kayu. Arang kelapa sering dipergunakan di berbagai lini salah satu contohnya adalah restoran, ayam bakar, sate ayam dan lain sebagainya. Tidak hanya pelaku kuliner saja yang membutuhkan arang kelapa, banyak pabrik juga yang menginginkan arang kelapa, salah satu olahannya adalah briket arang kelapa yang banyak dibutuhkan tidak hanya di dalam negeri juga di luar negeri.

CV. Superior Agro merupakan sebuah perusahaan yang berfokus di pembuatan arang kelapa. Memiliki banyak suplayer tetap yang berasal dari beberapa daerah di Jawa Barat seperti Pangandaran, Tasikmalaya serta Garut. Untuk menarik dan mempertahankan konsumen, perusahaan haruslah membuat arang yang konsisten dan memperhatikan batasan-batasan seperti kematangan arang yang sempurna, kadar air yang tepat, ukuran yang sesuai permintaan, kandungan karbon, dan kemasan dari arang kelapa. Apabila kualitas yang dibuat tidak sesuai maka konsumen tidak akan loyal kepada perusahaan karena konsumen selalu menginginkan barang dengan kualitas terbaik. Tidak hanya kualitas saja tetapi harga juga pastinya menentukan pengaruh dari loyalitas konsumen. Hal-hal tersebut haruslah diperhatikan oleh perusahaan agar dapat bertahan melawan pesaing yang sudah ada maupun pesaing baru.



**Gambar 1. 1.**  
**Penjualan CV. Superior Agro 2021**

Gambar 1.1. merupakan tabel penjualan pada CV. Superior agro pada tahun 2021 dari bulan januari hingga bulan desember, diketahui bahwa terjadi penurunan penjualan dari bulan juli hingga bulan desember. Hal tersebut menjelaskan bahwa terjadi masalah terhadap penjualan yang dapat diakibatkan karena penurunan kepuasan konsumen.

Inovasi haruslah selalu diperhatikan pada perusahaan, inovasi ini bertujuan agar perusahaan yang dimiliki dapat bertahan dan tidak kalah dari pesaing yang ada. Tanpa inovasi perusahaan tidak akan maju, hal tersebut dapat dilihat dari semua lini produk yang ada, perusahaan pastilah melakukan banyak inovasi untuk bisa melangkah maju. Sebelum penelitian, untuk mengetahui bagaimana keadaan CV. Superior Agro dari segi inovasi peneliti membuat penelitian pra survei sebelumnya. Penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1.**  
**Kuesioner Pra Survei Inovasi**

No	Pernyataan Inovasi	Kategori		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	Produk yang dipasarkan CV.Superior Agro bervariasi.	35%	65%	20
2	Arang kelapa diproduksi dengan baik.	25%	75%	20
3	Kemasan produk dibuat dengan baik.	25%	75%	20
4	Produk yang dijual memiliki harga yang bervariasi.	35%	65%	20
5	Alat produksi selalu terawat dengan baik.	55%	45%	20
6	Arang dibuat dengan cara modern.	30%	70%	20
7	CV.Superior Agro akan menambah cabang untuk meningkatkan produksi.	50%	50%	20
8	Produk arang kelapa tidak hanya cocok untuk UMKM tetapi juga untuk skala besar.	60%	40%	20
<b>Total Persentase</b>		39.375%	60.625%	100%

Sumber: Hasil Pra Survei

Dari data tabel 1.1. pra survei pada variabel inovasi yang telah dibuat peneliti dengan melibatkan 20 responden. Dari indikator yang dibuat beberapa diantaranya tidak sesuai dengan harapan responden. Hasil tersebut menyatakan bahwa total persentase ya pada pernyataan inovasi sebanyak 39.375% dan untuk total persentase tidak pada pernyataan inovasi sebanyak 60.625%.

Berdasarkan tabel 1.1. persentase terbesar yang tidak memuaskan terdapat pada pernyataan 2 dan 3, dengan persentase tidak sebesar 75%. Hal tersebut dapat disebabkan produksi arang kelapa yang kurang baik dan pengemasan yang belum sesuai standar. Maka perusahaan dapat melakukan langkah-langkah untuk memperbaiki hal tersebut dengan memperbaiki cara produksi untuk produknya serta mengganti bahan yang digunakan untuk produk sesuai standar yang baik.

Selain inovasi, kualitas produk juga sangat penting bagi beroperasinya suatu usaha menurut peneliti. Kualitas produk Menurut Kotler dan Keller “kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat” (Ristanto and Aditya 2021:2). Jika produk yang dibuat sebuah perusahaan tidak melihat segi kualitasnya maka produk tersebut kemungkinan tidak akan bertahan lama sangat besar,

Pada penelitian ini penulis melakukan kegiatan pra survei yang di isi oleh konsumen dari CV. Superior Agro. Hasil dari pra survei untuk kualitas produk adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 2.**  
**Kuesioner Pra Survei Kualitas Produk**

No	Pernyataan Kualitas Produk	Kategori		Jumlah Responden
		Ya	Tidak	
1	CV. Superior Agro memiliki arang dengan kualitas terbaik.	35%	65%	20
2	Arang kelapa CV. Superior Agro dapat dipesan dengan berbagai macam ukuran.	50%	50%	20
3	Produk arang kelapa CV. Superior Agro selalu sesuai dengan permintaan.	50%	50%	20
4	Produk arang kelapa di CV. Superior Agro telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.	35%	65%	20
5	Arang kelapa CV. Superior Agro dapat disimpan dalam jangka waktu yang lama.	40%	60%	20
6	Pelayanan terhadap Arang kelapa CV. Superior Agro sangat responsif.	55%	45%	20
7	Arang kelapa CV. Superior Agro Selalu dikemas dengan baik.	40%	60%	20
8	Mengetahui produk arang kelapa buatan CV. Superior Agro.	35%	65%	20
<b>Total Persentase</b>		42.50%	57.5%	100%

Sumber: Hasil Pra Survei

Dari tabel 1.2. pra survei pada variabel kualitas produk berdasarkan 20 responden yang menjawab pernyataan. Didapat kesimpulan untuk total persentase

ya menyatakan sebesar 42.50% dan untuk persentase tidak menyatakan sebesar 57.5%. Dikarenakan indikator yang dibuat beberapa diantaranya tidak sesuai dengan harapan responden maka didalamnya menuunjukkan masalah.

Berdasarkan tabel 1.2. persentase terbesar yang tidak memuaskan terdapat pada pernyataan 1,4 dan 8, dengan persentase tidak sebesar 65%. Hal tersebut dapat disebabkan oleh kualitas arang yang kurang baik, produk yang dihasilkan belum sesuai dengan standar Indonesia, serta konsumen belum mengetahui produk yang diproduksi perusahaan. Maka langkah yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan mengikuti standar Indonesia untuk kualitas produknya, serta dapat memberikan informasi mengenai produk pada kemasan.

Selain Variabel Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen juga menjadi perhatian oleh peneliti karena memiliki peran yang penting dalam penjualan produk. Kepuasan konsumen merupakan perasaan bahagia, senang, sedih, kecewa yang didapatkan oleh konsumen setelah melakukan pembelian terhadap barang atau jasa. Karena kepuasan konsumen ini sangat penting maka penulis melakukan pra survei serta mendapat hasil sebagai berikut:

**Tabel 1. 3.**  
**Kuesioner Pra Survei Kepuasan Konsumen**

No	Pernyataan	Kategori		Jumlah Responden
	Kepuasan Konsumen	Ya	Tidak	
1	Puas terhadap produk arang kelapa CV. Superior Agro	40%	60%	20
2	Puas dengan pelayanan yang diberikan CV. Superior Agro	55%	45%	20
3	Akan melakukan pembelian kembali di CV. Superior Agro	40%	60%	20
4	Akan melakukan rekomendasi kepada orang terdekat dan partner bisnis	30%	70%	20

No	Pernyataan	Kategori		Jumlah Responden
	Kepuasan Konsumen	Ya	Tidak	
5	Tidak berminat Memperhatikan pelayanan dan Produk Lain	55%	45%	20
Total Presentase		44.00%	56.00%	100%

Sumber: Hasil Pra Survei

Dari tabel 1.3. pra survei variabel Kepuasan Konsumen didapat hasil yang dijawab oleh 20 responden, pra survei tentang kepuasan konsumen memiliki pernyataan yang tidak disetujui oleh responden. Data total yang didapat hasil pra survei responden yang menjawab ya adalah 44 % orang dan untuk responden yang menjawab tidak pada pra survei adalah 56 %.

Berdasarkan tabel 1.3. persentase terbesar yang tidak memuaskan terdapat pada pernyataan 4, dengan persentase tidak sebesar 70%. Hasil tersebut disebabkan kurangnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan sehingga konsumen belum memiliki minat untuk merekomendasikan kepada orang terdekat atau rekan bisnisnya. Maka hal yang harus dilakukan perusahaan harus meningkatkan kepercayaan konsumen dengan memperbaiki kualitas produk yang dijualnya.

Pada tabel-tabel sebelumnya didapat hasil yang menyatakan bahwa pernyataan atas untuk variabel inovasi, variabel kualitas produk, dan variabel kepuasan konsumen memiliki persentase dibawah dari nilai yang diharapkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah pada variabel-variabel tersebut. Oleh sebab itu peneliti menarik topik untuk penelitian ini dengan judul **"PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PRODUK ARANG KELAPA DI CV. SUPERIOR AGRO"**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, identifikasi masalah dirumuskan sebaagai berikut:

1. Hasil dari pra survei yang telah dilakukan sebelumnya pada variabel inovasi menunjukkan beberapa kekurangan pada indikator, yaitu kurang bervariasinya produk, arang yang dihasilkan kadarnya tidak sesuai standar, kelembaban udara mudah diserap oleh arang, konsumen bingung dengan harga yang ditetapkan pada kualitas tertentu, serta produk arang memiliki kadar yang tidak konsisten.
2. Hasil dari pra survei kualitas produk menunjukkan terdapat beberapa indikator yang tidak sesuai harapan, yaitu kualitas arang yang kurang baik, arang belum sesuai dengan standar yang ditetapkan, arang tidak dapat disimpan dalam jangka waktu yang lama, arang belum dikemas dengan baik, dan belum banyak orang yang mengetahui produk arang kelapa buatan CV. Superior Agro.
3. Hasil dari pra survei kepuasan konsumen menunjukkan responden pada indikator tertentu belumlah puas, yaitu konsumen belum merasa puas terhadap produk arang kelapa, Konsumen tidak berminat melakukan pembelian kembali, konsumen tidak berminat merekomendasikan kepada orang terdekat dan partner bisnis.

## **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang ada, diperlukan pembatasan masalah yang tujuannya untuk membuat ruang lingkup pada penelitian. Identifikasi

masalah ini dibuat agar penelitian yang dibuat berfokus pada topik permasalahan tertentu dan tidak melebar pada topik permasalahan yang tidak berkaitan.

Karena terbatasnya waktu penelitian yang diberikan, peneliti mengambil batasan masalah pada variabel inovasi, variabel kualitas produk sebagai variabel yang mempengaruhi atau bisa disebut variabel *independent*. Untuk variabel yang dipengaruhi atau biasa disebut variabel *dependent* peneliti membatasi penelitian pada variabel kepuasan konsumen.

Dari pernyataan sebelumnya, batasan masalah tersebut diambil karena berdasarkan hasil pra survei, variabel-variabel tersebut memiliki peran yang sangat besar dan dibutuhkan dalam perkembangan serta kemajuan CV. Superior Agro. Batasan tersebut akan saling berkaitan satu sama lain dan tidak terpisahkan kaitannya satu sama lain.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil yang didapat dari pemaparan masalah sebelumnya, identifikasi masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden terhadap keadaan atau kondisi Inovasi, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen pada CV. Superior Agro?
2. Seberapa besar pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan pada produk arang kelapa CV. Superior Agro?
3. Seberapa besar pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial pada produk arang kelapa CV. Superior Agro?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial pada produk arang kelapa CV. Superior Agro?

### **1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud serta tujuan skripsi ini dibuat oleh peneliti. Sebagai salah satu syarat kelulusan untuk mendapat gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP. Tujuan penelitian ini dibuat adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan keadaan atau kondisi Inovasi, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Pada CV. Superior Agro.
2. Untuk mengukur pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial pada produk arang kelapa CV. Superior Agro.
3. Untuk mengukur pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen secara parsial pada produk arang kelapa CV. Superior Agro.
4. Untuk mengukur pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen secara simultan pada produk arang kelapa CV. Superior Agro.

### **1.6. Kegunaan Penelitian**

Setiap penelitian pasti terdapat kegunaan di dalamnya, kegunaan pada penelitian ini dibagi menjadi dua, secara teoretis dan secara praktis yaitu:

#### **1.6.1. Kegunaan Teoretis**

Secara teoretis, kegunaan penelitian ini akan berdampak baik juga dapat dipergunakan ke depannya oleh orang-orang yang membutuhkan dan menggunakan penelitian ini. Kegunaannya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat digunakan pada penelitian selanjutnya sebagai referensi untuk menyusun sebuah penelitian.
2. Penelitian ini diharapkan memberikan informasi-informasi yang berguna dan mungkin baru untuk sebagian orang.
3. Menjadi bahan kajian bagi ilmu pengetahuan.
4. Penelitian ini dapat menjadi sebuah tuntunan untuk membuat sebuah *project*, dalam kehidupan nyata

#### **1.6.2. Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis juga dibagi menjadi dua kegunaan yaitu bagi perusahaan, bagi penulis dan pihak lain yang diharapkan berguna pada pihak tersebut. Kegunaannya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Perusahaan
  - a. Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dipergunakan oleh perusahaan dalam menjalankan usahanya, agar dapat berjalan lebih baik lagi
  - b. Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya bagi perusahaan
2. Bagi Penulis
  - a. Penelitian ini sebagai syarat untuk kelulusan dan menjadi seorang sarjana manajemen.
  - b. Penelitian ini memberikan ilmu yang belum diketahui oleh peneliti
  - c. Penelitian yang dilakukan dapat membuat peneliti lebih memahami masalah yang ada baik pada pekerjaannya maupun bagi kehidupannya.

3. Bagi pihak lain

- a. Penelitian ini bisa menjadi sumber informasi serta acuan bagi pihak yang membutuhkan.

**1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di CV. Superior Agro yang terletak di Cicalengka, Kabupaten Bandung. Waktu yang digunakan dalam penelitian ini estimasinya adalah 5 bulan, berawal dari bulan Januari 2022 hingga bulan Mei 2022. Dengan jadwal penelitian sebagai berikut:

**Tabel 1. 4.**  
**Jadwal Waktu Penelitian 2022**

No	Uraian Kegiatan	Rencana Jadwal Kegiatan 2022				
		Januari	Februari	Maret	April	Mei
1	Pra Penelitian					
	A.Survei					
	B.Menentukan Judul dan Topik Penelitian					
	C.Administrasi Penelitian					
2	C.Menentukan instrumen Penelitia					
	Pelaksanaan					
	A.Pengumpulan Data					
	B.Proses Bimbingan					
3	C.Pengolahan Data					
	Penyusunan					
	A.Penyusunan Data					
	B.Pengetikan Data					
	C.Pengadaan Laporan Penelitian					

Sumber: Diolah Peneliti 2022