

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ekonomi adalah kegiatan atau usaha manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Dengan demikian, secara konseptual hampir semua aktivitas manusia terkait dengan ekonomi, karena hampir semua aktivitas manusia berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan(*needs*) dan keinginan (*wants*).¹ Apabila disederhanakan, pengertian kegiatan dalam aspek ekonomi dilakukan oleh umat manusia semata-mata agar mencapai kemakmuran dalam hidup. Adapun tolak ukur dari hasilnya dapat dilihat berdasarkan setiap transaksi yang menghasilkan uang. Ruang lingkup kegiatan ekonomi juga sangat luas, mulai dari aktivitas produksi, menjual, serta membeli barang dan jasa. Dalam kegiatan ekonomi maka diperlukan suatu cara dalam mengelola usaha. Perumusan pengelolaan harus dilakukan dengan tepat di awal akan mendirikan sebuah usaha. Dalam mengelola hal tersebut maka dibutuhkan pengelolaan usaha yang baik. Dengan adanya pengelolaan maka semua kegiatan dalam mengelola usahanya menjadi lebih terarah dan menghasilkan sesuatu yang berkualitas. Pelaku ekonomi dapat mengembangkan cara untuk mengatasi ancaman eksternal dan merebut peluang yang ada. Pengelolaan adalah suatu proses yang sistematis dalam menjalankan suatu tujuan yang didalamnya terdapat perencanaan yang baik,

¹ Usep Sudrajat, Suwaji, *Ekonomi Manajerial*, (Yogyakarta: Deepublish,2018), hal.12.

pengarahan, pengontrolan, pemanfaatan sumber daya yang ada sebaik mungkin agar segala tujuan yang direncanakan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses mebedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan telah ditetapkan sebelumnya.

Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti menangani atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai secara efektif dan efisien.²

Pengelolaan usaha yang baik nantinya akan membuat perilaku konsumen menjadi puas dalam menggunakan produk maupun jasa. Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan atas kualitas jasa. Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah apabila penjual memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen, maka konsumen akan memiliki

² Hariyanto, *Strategi Pengelolaan perpustakaan dalam Menumbuhkan Budaya Literasi di MAN 1 Gunung Kidul Yogyakarta*, (Yogyakarta: Skripsi tidak diterbitkan, 2018)

pengharapan yang terlalu tinggi. Sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi Informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapannya rendah) pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak akan terjadi. Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Menurut Kotler kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian, Jika produk sesuai atau melampaui harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak merasa puas.³

Pengelolaan usaha juga dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung yang ada di Tulungagung. UMKM Sisi Kertas bergerak

³ Firman Ghazali, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih pada Ketel Walbarua Di Desa Uzun*, (CV.Qiara Media:Pasuruan,2020), hal 30-31

dibidang jasa percetakan. Pengertian percetakan (*printing*) itu sendiri merupakan teknologi atau seni yang memproduksi salinan dari sebuah kata-kata atau gambar-gambar (*image*) di atas kertas, kain dan permukaan-permukaan lainnya. Sedangkan perusahaan percetakan adalah jenis usaha yang bergerak dalam bidang cetak-mencetak baik di media kertas, plastik, kain dan lain sebagainya. Dengan memberikan jasa ini, percetakan mendapatkan imbalan jasa atau *fee* yang besarnya telah ditentukan dan disetujui bersama antara konsumen atau pengguna jasa dengan usaha percetakan.⁴

UMKM Sisi kertas Tulungagung ini sudah berdiri sejak Oktober 2018 dan berdomisili di daerah Pacet, MoyoketenKabupaten Tulungagung. Produk utama yang dihasilkan adalah berupa paperbag. Paperbag sering digunakan pada saat acara-acara pernikahan, kemasan untuk produk, tas souvenir ataupun kantong untuk berbelanja. Belakangan, untuk menghadapi persaingan baik di dalam negeri maupun luar negeri, pengusaha percetakan yang sudah tergolong besar dan mapan, cenderung menyusun kekuatan dan strategi baru, yaitu dengan cara melakukan transformasi dari perusahaan regional menjadi perusahaan global, dan dari sisi kompetitor yang mandiri menjadi kompetitor yang agresif. Sasaran akan berhasil dicapai apabila perusahaan memiliki kemauan dan keberanian dalam mengimplementasikan model manajemen bisnis secara total, yaitu suatu model manajemen yang mengkombinasikan

⁴Mardiana Sukendah, "Strategi Perusahaan Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Pekerja Menggunakan Sistem Premi Dalam Pengupahan Buruh Harian Skala UMKM pada Usaha Percetakan di Surabaya Barat", dalam *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol.1 No.2,2017, hal 170.

dan meramu bahkan menyatukan lima unsur, yaitu : produktivitas, kualitas, sumber daya, biaya dan teknologi. Model pengelolaan usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung adalah dengan tetap menjaga kualitas produk dan menjalin hubungan baik dengan konsumen serta tetap berusaha semaksimal mungkin memenuhi kemauan dari konsumen. Dalam memenuhi kepuasan konsumen maka pihak UMKM Sisi Kertas Tulungagung selalu memberikan pelayanan berupa konsultasi pemesanan paperbag terlebih dahulu agar konsumen dapat mengetahui lebih jelas detail dari paperbag yang dibutuhkan. Selain itu bahan-bahan baku yang digunakan juga berkualitas, mulai dari pemilihan bahan baku kertas, tali dan proses sablon yang bagus. Harga yang ditawarkan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung juga terjangkau oleh konsumen, dan hal ini dapat menarik minat konsumen untuk melakukan proses order pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Dalam hal menerapkan cara dalam mengelola usaha ini perusahaan akan menciptakan kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang diberikan oleh perusahaan. Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi, mereka mungkin berperan sebagai initiator, influencer, buyer, payer atau user.⁵

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat kepada perusahaan, diantaranya yaitu hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang (*re-*

⁵*Ibid*, hal.63.

order), terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Ketika perusahaan diuntungkan atas kepuasan yang tercipta dari konsumen maka pemasaran akan terjadi secara alami sehingga permintaan akan produk yang dihasilkan perusahaan akan tercipta.

Hal ini dibuktikan dengan adanya jumlah pemesanan dari konsumen dari tahun ke tahun meningkat. Dengan adanya konsumen yang puas maka jumlah pemesanan juga akan meningkat.

Tabel 1.1
Rekap Data Pemesanan produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung

Bulan	Tahun	
	2019 (pcs)	2020 (pcs)
Januari	8.020	11.721
Februari	10.000	10.205
Maret	15.360	14.780
April	14.780	15.365
Mei	15.444	16.724
Juni	13.201	15.471
Juli	14.217	11.211
Agustus	13.879	13.457
September	11.217	14.217
Oktober	10.872	12.872
November	12.374	13.475
Desember	14.231	15.765
Total	153.577	165.263

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dipahami bahwa pemesanan produk pada UMKM Sisi Kertas setiap bulannya mengalami naik turun dengan selisih yang tidak terlalu signifikan. Meskipun demikian jika dilihat dari data pemesanan produk setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan. Pemesanan produk terendah pada bulan Januari tahun 2019 dengan total 8.020 yang dikarenakan usaha tersebut masih dalam proses pertumbuhan. Sementara untuk jumlah pemesanan produk tertinggi terdapat pada bulan Mei

tahun 2020 dengan total pemesanan mencapai 16.724. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa pemesanan produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung tentunya mempunyai pengelolaan usaha yang baik sehingga berhasil meningkatkan jumlah pemesanan produk setiap tahunnya.

Dengan demikian, maka peneliti tertarik untuk meneliti secara mendalam perihal pengelolaan usaha dan menyimpulkan judul: Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada UMKM Sisi Kertas Kabupaten Tulungagung.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana analisis pengelolaan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen ?
2. Apa saja kendala pada pengelolaan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen ?
3. Apa saja solusi pada pengelolaan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tentang pengelolaan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Untuk menganalisis tentang kendala pada pengelolaan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Untuk menganalisis tentang solusi pada pengelolaan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

D. Batasan Masalah

Memperjelas batasan penelitian yang akan dibahas agar peneliti dapat melakukan penelitian dengan lancar dan teliti. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai bagaimana pengelolaan usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas di Kabupaten Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

E. Manfaat Penelitian

Berikut ini beberapa manfaat penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain :

1. Secara Teoritis

Bahwa penelitian ini menawarkan sebuah teori mengenai kepuasan pelanggan yang diperoleh dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan calon konsumen. Sehingga konsumen tersebut puas dalam menggunakan jasa maupun produk yang diberikan oleh produsen. Guna memperoleh kepuasan konsumen maka pihak UMKM Sisi Kertas menerapkan fungsi pengelolaan yaitu *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling* secara baik dengan menganalisis kendala dan memberikan solusi atas kendala dalam pengelolaan usaha.

2. Secara praktis

a. Akademis

Dapat dijadikan tambahan wawasan dalam bidang akademis terkait analisis pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

b. Masyarakat

Dapat dijadikan sebagai informasi mengenai segala hal tentang analisis pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

c. UMKM Sisi Kertas

Dapat dijadikan saran untuk peningkatan usaha terhadap UMKM Sisi Kertas dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

F. Penegasan Istilah

Penegasan istilah terkait penelitian dengan judul “Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung)”, maka akan dijabarkan dengan jelas agar kedepannya dapat lebih mudah dipahami dan tidak menimbulkan kesalahpahaman, hal-hal terkait penegasan istilah adalah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Pengelolaan usaha

Pengelolaan adalah penanganan terhadap suatu proses kegiatan yang diatur secara rapi melalui kerjasama dengan orang lain. Usaha memiliki arti kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan suatu hasil dalam tujuan tertentu.

Pengelolaan usaha adalah suatu proses kegiatan dengan melakukan kegiatan tertentu yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai hasil yang semaksimal mungkin.⁶

b. UMKM

UMKM adalah kelompok usaha yang memiliki jumlah paling besar. UMKM adalah usaha perdagangan yang dikelola oleh badan usaha atau perorangan yang merujuk pada usaha ekonomi produktif sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh Undang-Undang No.20 tahun 2008.

c. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen (pelanggan) merupakan konsep utama baik dalam teori maupun dalam praktik pemasaran, serta menjadi tujuan sentral bagi seluruh aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam terciptanya loyalitas pelanggan, peningkatan good will atau reputasi dari perusahaan,

⁶ Rulanti Satyodirgo, *Pengelolaan Usaha*, (Jakarta:Depdikbud,1979)

mengurangi elastisitas harga, mengurangi biaya transaksi masa depan, dan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Kepuasan pelanggan memberikan indikator utama niat membeli konsumen dan loyalitas.⁷

2. Definisi Operasional :

Sesuai operasional dari judul penelitian “Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada UMKM Sisi Kertas Kabupaten Tulungagung, maka yang dimaksud dengan Pengelolaan usaha adalah suatu proses kegiatan dengan melakukan kegiatan tertentu yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian untuk mencapai hasil yang semaksimal mungkin. Percetakan adalah sebuah proses industri untuk memproduksi secara massal tulisan dan gambar, terutama dengan tinta di atas kertas menggunakan sebuah mesin cetak.

Berdasarkan dari penjelasan diatas maka yang di maksud dengan judul Analisis Pengelolaan Usaha Percetakan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen studi kasus pada UMKM Sisi Kertas Kabupaten Tulungagung adalah menganalisis pengelolaan usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumennya serta dapat menganalisis kendala maupun solusi yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Sehingga kedepannya perusahaan akan terhindar dari kerugian dan ketidaknyamanan antara penjual dan pembeli.

⁷ Inggang, *Etika Pemasar dan Kepuasan Konsumen dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, (Malang:UB Press,2017), hal.57.

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Pembahasan penelitian ini terdiri dari 6 bab, yaitu :

BAB I Pendahuluan

Bab I menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat hasil penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Bab II menjelaskan tentang beberapa pokok teori yang terkait dengan pengelolaan usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu konsep pengelolaan usaha, UMKM, dan kepuasan konsumen.

BAB III Metode Penelitian

Bab III menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penemuan dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian

Bab IV memaparkan tentang hasil penelitian dan paparan data yang berkaitan tentang pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pada bab ini menguraikan mengenai profil UMKM Sisi Kertas Kabupaten Tulungagung, paparan data, dan analisis data. Adapun pada paparan data dan analisis data terdiri dari tiga poin penting yaitu pada poin pertama menguraikan tentang pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Kabupaten

Tulungagung yang terdiri dari *planning, organizing, actuating, controlling*, dan poin kedua yaitu menguraikan tentang bagaimana kendala adanya pengelolaan usaha tersebut dan poin ketiga adalah solusi yang diterapkan dari kendala yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

BAB V Pembahasan

Bab V berisi tentang analisis dari data dan informasi yang didapat mengenai variabel penelitian. Pada bab ini pemaparan yang dijelaskan lebih dalam terkait data hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dan dikaji dengan teori yang telah diuraikan sebelumnya. Bab ini terdiri dari tiga poin penting yaitu pembahasan pengelolaan usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, kemudian menguraikan tentang kendala terkait pengelolaan usaha dan selanjutnya memberikan solusi dari kendala pengelolaan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

BAB VI Penutup

Pada bab VI berisi tentang kesimpulan dan saran.