



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usaha Mikro Kecil dan Menengah UMKM adalah jenis kegiatan ekonomi yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat Indonesia sebagai tumpuan dalam memperoleh pendapatan untuk kelangsungan hidupnya. Menurut Suyadi et al., (2018) peranan UMKM dalam perekonomian Indonesia bukan hanya sebagai penyerap tenaga kerja karena persentasenya mencapai 90% jika dibandingkan dengan usaha besar. Hal ini disebabkan oleh manfaat besar yang dimiliki UMKM dalam distribusi pendapatan masyarakat. Selain itu, UMKM juga memiliki peran penting dalam menciptakan kreatifitas yang sejalan dengan upaya mempertahankan dan mengembangkan unsur-unsur tradisi dan kebudayaan masyarakat setempat. Di sisi lain, UMKM memiliki kemampuan untuk menyerap tenaga kerja dalam skala besar, yang sesuai dengan jumlah penduduk Indonesia yang besar, sehingga dapat membantu mengurangi tingkat pengangguran. Dari perspektif ini, terlihat bahwa keberadaan UMKM mampu membuktikan sebagai salah satu solusi pertumbuhan angkatan kerja baru di Indonesia yang sangat tinggi (Budiarto et al., 2018)

Home Industri Sepatu yang berlokasi di Desa Ndaleman, Kecamatan Sooko, Kabupaten Mojokerto, telah menjadi salah satu UMKM yang dikenal luas di masyarakat, dengan 100 karyawan yang aktif bekerja.



Perusahaan tersebut telah menjadi solusi efektif dalam mengurangi tingkat pengangguran di wilayah tersebut. Fokus utama perusahaan adalah pada

produksi sepatu berkualitas tinggi. Oleh karena itu, fasilitas produksi berkualitas tinggi yang menjadi favorit para pelanggan. Dengan demikian, setiap karyawan diharapkan untuk memenuhi standar ketat yang telah ditetapkan demi mencapai hasil terbaik dalam setiap tahap produksi.



**Gambar 1. 1 Contoh Produk Sepatu yang Diproduksi, sumber
Hoem Industri Sepatu Ndaleman, 2024**

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, industri sepatu harus mampu menentukan apa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan kemudian membuat standar untuk kepuasan. Bisnis harus selalu berusaha untuk mempertahankan kualitas dan kuantitas dalam setiap persaingan karena persaingan bisnis semakin ketat seiring berjalannya waktu di era globalisasi saat ini. Peran manusia sangat penting dalam industri jasa untuk membangun hubungan dengan pelanggan. Kinerja karyawan dalam



memberikan layanan berkualitas tinggi sangat memengaruhi keberhasilan perusahaan dalam memperoleh kesetiaan pelanggan.

Karyawan adalah sumber daya manusia yang harus dimanfaatkan dengan baik oleh institusi. Akibatnya, harus memastikan bahwa karyawan memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang keahlian mereka. Semua operasi dalam suatu perusahaan harus berjalan dengan cepat, lancar, dan terarah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan mencapai tujuan yang efektif dan efisien.

Karyawan profesional dapat menyelesaikan tugas dengan baik, cepat, dan tepat. Karyawan adalah sumber daya utama perusahaan, dan mereka berfungsi sebagai pengelola, pemikiran, dan berkontribusi aktif pada operasi perusahaan. Interaksi antara anggota staf dan pelanggan sangat penting karena melalui interaksi ini, pelanggan dapat mengenal perusahaan.

Kinerja karyawan di Home Industri Sepatu memegang peranan penting karena kualitas kerja mereka mempengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi perusahaan, kepuasan pelanggan adalah kunci utama, pelanggan yang puas cenderung berulang kali melakukan pembelian. Sebaliknya, jika harapan pelanggan tidak terpenuhi, ketidakpuasan dapat timbul dan mengakibatkan mereka tidak lagi memilih produk yang dihasilkan oleh Home Industri Sepatu. Ketidakpuasan pelanggan menjadi catatan negatif yang berpotensi merugikan bagi perusahaan jika tidak segera ditangani. Dampaknya bisa fatal karena pelanggan cenderung beralih ke perusahaan lain jika masalah mereka tidak diatasi dengan cepat, yang pada akhirnya



dapat mengakibatkan kehilangan pelanggan secara perlahan bagi perusahaan tersebut.

Untuk mencapai kinerja yang baik, seorang karyawan harus memiliki kemampuan, keinginan, dan tekad yang tinggi untuk memahami dan melaksanakan pekerjaannya.

Untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus mampu memberikan nilai tambahan kepada pelanggannya. Nilai ini dapat digambarkan sebagai gabungan harga, layanan, dan kualitas. Jika perusahaan ingin memberikan nilai tambah ini, Perusahaan harus mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mampu menyediakan barang dan jasa berkualitas tinggi, pelayanan yang baik, dan harga yang kompetitif. Setiap perusahaan saling berkompetisi dalam menjaga loyalitas pelanggan agar tidak beralih ke perusahaan lain.

Pelanggan merupakan pondasi utama dari keberlangsungan sebuah bisnis. Mereka merupakan inti dari aktivitas perusahaan yang memberikan dukungan finansial dan mendorong pertumbuhan melalui pembelian produk atau layanan yang ditawarkan. Selain itu, pelanggan juga menjadi sumber umpan balik penting yang membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan yang perusahaan tawarkan. Pelanggan adalah setiap orang yang mencari manfaat dalam suatu produk-produk yang dicari untuk memuaskan kebutuhannya (Syarif, 2020).

Perusahaan harus berhati-hati dalam membangun kepercayaan pelanggan, yang merupakan dasar hubungan jangka panjang antara mereka



dan pelanggannya. Kepercayaan ini muncul karena perusahaan dapat memberikan produk dan jasa yang memenuhi harapan pelanggan. Loyalitas pelanggan terhadap perusahaan ditunjukkan oleh terjadinya hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggannya. Untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, perusahaan harus dapat mencapai loyalitas pelanggan dengan sukses.

Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pengaruh kepuasan pelanggan merupakan sumber daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain. Sehingga, dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai seberapa besar daya yang ada atau yang ditimbulkan oleh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di home industri sepatu Ndalem Soko Mojokerto.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian pada home industri sepatu ndalem yang berlokasi di Kota Mojokerto, Kecamatan Soko, Desa Ndalem dengan judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Home Industri Sepatu Ndalem Soko Mojokerto”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sehingga rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut : Apakah variabel kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ?



1.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang harus dicapai adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pokok permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di home industri sepatu ndaleman. Apabila di tinjau dari makna penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat secara teoritis dan praktisi

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan di home industri sepatu ndaleman.

2. Manfaat praktisi

a. Bagi universitas

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan referensi bagi mahasiswa unipdu Jombang terutama pada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pendalaman materi pada mata kuliah

c. Bagi peneliti selanjutnya



Hasil penelitian diharapkan bisa menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Bagi home industri sepatu ndaleman

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk pengambilan keputusan dan peningkatan kinerja karyawan

1.5 Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun dengan memuat lima bab di dalamnya dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dipaparkan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian tinjauan pustaka akan disajikan analisis dari sumber-sumber literatur terdahulu, termasuk ulasan mengenai penelitian terdahulu, tinjauan teori yang relevan dengan konsep yang menjadi pedoman dalam penelitian ini, serta pengembangan kerangka pemikiran yang menjadi landasan untuk penelitian yang akan dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab metode penelitian mencakup desain penelitian serta ruang lingkup penelitian, penjelasan tentang tempat dan waktu penelitian, fokus



penelitian, metode analisis data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan gambaran menyeluruh tentang objek penelitian, data yang menjadi fokus utama, serta hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian yang sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan dengan singkat dan jelas, serta termasuk saran untuk peneliti objek yang sama dari penelitian sebelumnya.