

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Wirausaha sebagai penggerak roda perusahaan memegang peranan penting dalam menunjang tercapainya tujuan usaha. Wirausaha dan Ilmu Pengetahuan merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan begitu juga sebaliknya. Adanya tenaga kerja yang banyak tidak menjamin suatu usaha dapat berjalan dan dikelola dengan baik apabila kualitas sumber dayanya masih rendah dan tidak didukung oleh ilmu pengetahuan yang memadai. Kemampuan seorang pengusaha atau wirausaha merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan dalam berwirausaha. Kemampuan wirausaha dalam mengelola usaha dengan baik dan harus didorong oleh ilmu pengetahuan yang cukup baik pula akan berperan sebagai sumber tenaga kerja yang menjadi objek vital dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Secara global dari hasil beberapa penelitian dapat ditarik simpulan kewirausahaan pemilik usaha mempengaruhi kemampuan usaha sehingga dapat pula meningkatkan kinerja usaha (Welsa 385:2016). Pengaruh Kewirausahaan terhadap Kemampuan Usaha berpengaruh signifikan terhadap kemampuan usaha yang berarti hipotesis keempat yang menyatakan Kewirausahaan berpengaruh signifikan terhadap kemampuan usaha diterima. Menjalankan suatu usaha dibutuhkan kemampuan wirausaha yaitu inisiatif dan proaktif, berani mengambil resiko, berorientasi pada prestasi, komitmen pada berbagai pihak yang dapat mengelola bisnis dengan baik hingga mendapat laba yang besar, maka dari itu

dibutuhkan kreativitas didalam suatu usaha atau bisnis agar dapat bersaing di bidang usahanya, kreativitas sendiri mengandung arti yaitu proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau konsep baru, atau hubungan baru antara gagasan dan konsep yang sudah ada, dalam arti kata lain kreativitas ini memunculkan ide ide yang baru untuk kemajuan usaha atau bisnis yang sedang berjalan.

Kreatif adalah kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan cara-cara baru dalam pemecahan masalah dan menemukan peluang (*thinking new thing*). Sedangkan inovasi adalah kemampuan untuk menerapkan kreativitas dalam rangka pemecahan masalah dan menemukan peluang (*doing new thing*). Jadi, kreativitas adalah kemampuan untuk memikirkan sesuatu yang baru dan berbeda, sedangkan inovasi merupakan kemampuan untuk melakukan sesuatu yang baru dan berbeda. Sesuatu yang baru dan berbeda tersebut dapat dalam bentuk hasil seperti barang dan jasa, dan bisa dalam bentuk proses seperti ide, metode, dan cara. Sesuatu yang baru dan berbeda yang diciptakan melalui proses berpikir kreatif dan bertindak inovatif merupakan nilai tambah (*value added*) dan merupakan keunggulan yang berharga. Nilai tambah yang berharga adalah sumber peluang bagi wirausaha.

Ide kreatif akan muncul apabila wirausaha "*look at old and thing something new or different*". Kreativitas dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha karena kreativitas yang tinggi akan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha yang tinggi pula karena sikap percaya diri mampu menuntaskan perasaan takut gagal dalam menjalani usaha dan dapat

menimbulkan manfaat baik yaitu berhasil dengan masuk kategori produk yang dipercaya oleh publik sebagai produk kreatif. Agustina (2013) yang menyatakan bahwa kreativitas mampu menjelaskan salah satu indikator keberhasilan usaha yaitu penerapan ide-ide (berfikir kreatif). Kreativitas yang dimaksud dalam fenomena ini berbentuk aktivitas yang dilakukan pengusaha yaitu memodifikasi atas ide-ide yang sudah diterapkan dan menciptakan ide-ide baru untuk perkembangan usahanya. Untuk mencapai suatu keberhasilan usaha dalam berwirausaha dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan adanya seorang wirausaha yang kompeten dalam bidangnya, kebutuhan atau tujuan suatu usaha akan dengan mudah tercapai.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di salah satu rumah makan di kota Padang yaitu Rumah Makan Bintang Mulia peneliti menanyakan kepada manajer rumah makan tersebut, dalam menghadapi persaingan, salah satu strategi yang selalu digunakan Usaha Rumah Makan Bintang Mulia adalah selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menciptakan pelayanan yang baik dengan harga yang sesuai dengan konsumen. Rumah Makan Bintang Mulia merupakan salah satu Usaha Kuliner yang menawarkan berbagai jenis kuliner unik dan menarik dengan rasa yang lezat. Usaha Kuliner Rumah Makan Bintang Mulia juga terdapat beberapa wirausaha yang menjual jenis makanan sejenis sehingga menjadi sebuah persaingan di kawasan yang sama. Usaha Kuliner Rumah Makan Bintang Mulia tidak seramai dulu. Dapat dilihat dari penataan parkir sudah lebih lapang dibandingkan dulu daerah tersebut selalu macet karena

dipadati dengan pembeli yang ingin mencicipi dan mencoba usaha kuliner di Rumah Makan Bintang Mulia.

Ada beberapa usaha yang tidak buka lagi di daerah Usaha Kuliner Padang, tetapi muncul beberapa usaha kuliner baru yang bermunculan. Usaha kuliner misalnya bila ada jajanan baru yang unik maka banyak konsumen yang datang kesana namun hanya beberapa usaha yang dapat mempertahankan volume penjualan yang sesuai target. Namun, banyak juga usaha yang hanya awal saja produknya laku, untuk selanjutnya penjualan dibawah target. Dalam produk tersebut sudah unik dan kreatif pengusaha untuk menarik konsumen, hal inilah yang menarik peneliti karena ini merupakan permasalahan pada Rumah Makan Bintang Mulia Padang.

Pada akhir pekan pembeli masih ramai namun pada hari biasa pembeli sedikit tidak seramai pada tahun yang lalu. Menurunnya pelanggan dan volume penjualan menjadikan para pelaku usaha agar berpikir bagaimana caranya mereka dapat mencapai tujuan yang diharapkan yaitu mencapai keberhasilan usaha. Menurut (Adyas, 2015) bahwa keberhasilan usaha dipengaruhi keperibadian dan pengalaman dari pengusaha. Persaingan para pengusaha Kuliner di Padang menjadi sangat ketat karena mereka harus mampu menjaga kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:139) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”. Untuk itu diperlukannya suatu kreativitas agar pelanggan

tetap menyukai produk yang dihasilkan oleh suatu usaha tersebut dan membeli kembali produk tersebut.

Ketatnya persaingan pada Rumah makan membuat Rumah makan Bintang Mulia terus melakukan terobosan salah satunya adalah meningkatkan kreativitasnya dalam berusaha. Peningkatan kualitas pelayan yang meliputi lebih banyak alternative produk, harga dan kualitas yang bervariasi sehingga akan selalu mencari nilai yang dianggap tinggi dari beberapa produk karena kualitas yang rendah akan menimbulkan ketidakpuasan konsumen tidak hanya konsumen yang makan di rumah makan tersebut tapi juga berdampak pada orang lain karena konsumen yang kecewa akan bercerita kepada orang lain. Dampaknya calon pelanggan akan menjatuhkan pilihannya kepada pesaing. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut dengan judul “Pengaruh kewirausahaan dan kreatifitas dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening terhadap keberhasilan usaha pada rumah makan Bintang Mulia”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah pada di RM. Bintang Mulia yaitu :

1. Kurangnya wawasan wirausaha di RM. Bintang Mulia.
2. Keadaan Wirausaha yang kurang bagus di di RM. Bintang Mulia
3. Mimimnya Kreativitas atau dorongan yang diberikan di RM. Bintang Mulia sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.

4. Kurangnya Pelatihan yang diberikan kepada karyawan di RM. Bintang Mulia sehingga mempengaruhi kinerja karyawan.
5. Kinerja karyawan kurang optimal dilihat dari kurang profesionalnya karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
6. Kekecewaan Konsumen terhadap hasil masakan di RM. Bintang Mulia.
7. Menurunannya hasil produksi di RM. Bintang Mulia.

### **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencapai sasaran dan terarahnya dalam penulisan penelitian ini maka penulis akan membatasi masalah yang akan di bahas yaitukreativitas kewirausahasebagai variabel bebas terhadap keberhasilan usaha sebagai variabel terikat dan kepuasan konsumensebagai variabel intervening pada RM. Bintang Mulia kota Padang.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kewirausahaan terhadap kepuasan konsumen pada RM.Bintang Mulia ?
2. Bagaimana pengaruh keativitas terhadap kepuasan konsumen pada RM.Bintang Mulia ?
3. Bagaimana pengaruh kewirausahaan dan kreatifitas terhadap kepuasan konsumen pada RM.Bintang Mulia ?

4. Bagaimana pengaruh kewirausahaan terhadap keberhasilan usaha pada RM.Bintang Mulia ?
5. Bagaimana Pengaruh Kreativitas Terhadap Keberhasilan Usahapada RM.Bintang Mulia ?
6. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keberhasilan Usaha pada RM.Bintang Mulia ?
7. Bagaimana Pengaruh Kewirausahaan, Kreatifitas dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening terhadap Keberhasilan Usaha pada RM.Bintang Mulia ?
8. Bagaimana Pengaruh Kewirausahaan terhadap Keberhasilan Usaha melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada RM.Bintang Mulia ?
9. Bagaimana Pengaruh Kreatifitas terhadap Keberhasilan Usaha melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada RM.Bintang Mulia ?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kemampuan usaha dan kreativitas terhadap keberhasilan usaha. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh kewirausahaan terhadap kepuasan konsumen pada RM.Bintang Mulia.

2. Mengetahui pengaruh keativitas terhadap kepuasan konsumen pada RM.Bintang Mulia.
3. Mengetahui pengaruh kewirausahaan dan kreatifitas terhadap kepuasan konsumen pada RM.Bintang Mulia.
4. Mengetahui pengaruh kewirausahaan terhadap keberhasilan usaha pada RM.Bintang Mulia.
5. Mengetahui Pengaruh Kreativitas Terhadap Keberhasilan Usahapada RM.Bintang Mulia.
6. Mengetahui Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Keberhasilan Usaha pada RM.Bintang Mulia.
7. Mengetahui Pengaruh Kewirausahaan, Kreatifitas dan Kepuasan Konsumen sebagai vaiabel intervening terhadap Keberhasilan Usaha pada RM.Bintang Mulia.
8. Mengetahui Pengaruh Kewirausahaan terhadap Keberhasilan Usaha melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada RM.Bintang Mulia.
9. Mengetahui Pengaruh Kreatifitas terhadap Keberhasilan Usaha melalui Kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada RM.Bintang Mulia

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Manfaat Praktis :

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan di UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA “YPTK” PADANG. Sehingga penulis bisa menambah pengetahuan secara praktis tentang masalah yang dihadapi oleh perusahaan.

## 2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Rumah Makan Bintang Mulia, untuk memberikan suatu masukan atau informasi yang berharga usahanya terutama dalam hal kepuasan pelanggan.

## 3. Bagi pihak lain

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Mafaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan terhadap ilmu pengetahuan khususnya bidang sumber daya manusia dalam kaitanya mengenai pengaruh kemampuan usaha dan kreativitas terhadap keberhasilan usaha.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Adanya sistematika penulisan adalah untum mempermudah pembahasan dalam penulisan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas landasan teori yang digunakan, penelitian terdahulu, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis.

### BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan dibahas variabel penelitian beserta definisi operasionalnya, penentuan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.