

---

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BATU BATA INDUSTRI  
DIBAKAN TAMBUN KARAWANG**

**Abduk karim<sup>1</sup>, Jajat Sudrajat<sup>2</sup>**  
**Politeknik Tri Mitra Karya Mandiri, Karawang<sup>1,2</sup>**  
email: abdul.karim7216@yahoo.com<sup>1</sup>), Jajat.sudrajat0371@gmail.com<sup>2</sup>)

**Abstrak**

Kehadiran usaha industri batu bata ini sudah ada sejak lama sebagai salah satu jenis usaha masyarakat yang dilakukan perorangan atau keluarga, disamping usaha-usaha lain seperti pertanian. Produksi batu bata pada ini bertujuan untuk mengetahui cara memproduksi batu bata tersebut dan cara pemasarannya sehingga bisa sampai kepada konsumen / pelanggan. Adapun terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif, dan 30 orang responden. Disini kita dapat mengetahui cara pembuatan batu bata merah dan kepuasan pelanggan pada produksi batu bata rahmat di kp. Bakan tambun. Pada dasarnya kita menyadari bahwa produksi usaha memiliki peranan yang penting dalam menjawab tantangan-tantangan pembangunan yaitu perluasan pembangunan yang terus bertambah jumlahnya, peningkatan penghasilan masyarakat secara lebih merata dan peningkatan kebutuhan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu kita harus memelihara komitmen yang besar terhadap upaya peningkatan produksi usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan hasil produksi yang berkualitas.

**Keywords: usaha, produksi, bata, metode, cara.**

**Abstract**

*The presence of this brick industry has been around for a long time as a type of community business carried out by individuals or families, as well as other businesses such as agriculture. The production of bricks aims to find out how to produce these bricks and how to market them so they can reach consumers / customers. There are several methods used which are descriptive qualitative methods, and 30 respondents. Here we can find out how to make red bricks and customer satisfaction in the production of grace bricks in kp. Not fat. Basically we realize that business production has an important role in responding to the challenges of development, namely the expansion of development that continues to increase in number, an increase in community income more evenly and increase the economic needs of the community. Therefore we must maintain a strong commitment to efforts to increase business production to meet the needs of consumers with quality production results.*

**Keywords: effort, production, brick, method, method.**

**1. PENDAHULUAN**

Sistem informasi adalah sebuah disiplin baru yang belum sepenuhnya mapan, seperti disiplin matematika atau ekonomi. Karenanya, pengetahuan dan pemahaman

tentang lingkup kajian bidang usaha sangat diperlukan. Pengetahuan ini akan memberikan perspektif yang lebih luas dalam memandang hubungan antara disiplin sistem informasi usaha dengan disiplin yang lain. Menyangkut dalam hal usaha produksi batu bata merah sangatlah

diperlukan adanya manajemen dan strategi agar usaha tersebut dapat berkembang dengan baik. Adapun cara untuk mengembangkan usaha batu bata merah tersebut dengan adanya hubungan sosial yang baik, komunikasi yang ramah, menjaga kualitas barang produksi, dan mempunyai rasa tanggung jawab serta keinginan untuk mengembangkan usaha tersebut

Informasi merupakan sarana yang paling penting digunakan untuk umum. Dalam System informasi bukan hanya secara

lisan saja, melainkan dapat juga dengan berupa pengenalan teknologi yang canggih. Memberikan pelayanan yang baik pada konsumen, serta dapat memperhatikan lingkungan sekitar agar terciptanya kerjasama dan hubungan yang baik dengan masyarakat, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif

Untuk menjalankan usaha batu bata ini diperlukannya sarana prasarana yang memadai. Dalam hal ini dibutuhkan lokasi yang strategis, lahan yang luas, dan alat produksi, hal ini menggunakan metode deskriptif kualitatif

Pengaruh nilai produksi dan kualitas yang baik sangat penting, hal tersebut akan menarik konsumen dan metode ini menggunakan metode responses

Faktor yang mempengaruhi pada usaha batu bata ini yaitu meliputi faktor modal, lahan yang luas, bahan baku, bahan bakar, tenaga kerja, dan pemasaran serta transportasi

Pada usaha produksi batu bata ini perlu adanya kinerja serta keahlian dalam bidang produksi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara pembuatan batu bata merah dicikampek yang berlokasi pada Jl. Parakan wadas, Kp. Bakan tambun – Desa Pucung Kotabaru, Kabupaten Karawang. Produksi batu bata pada lokasi tersebut, untuk mengetahui cara memproduksi batu bata tersebut dan cara pemasarannya sehingga bisa sampai kepada konsumen / pelanggan, serta kepuasan pelanggan pada produksi batu bata. Dalam hal ini peneliti langsung mengunjungi tempat pembuatan batu bata merah tersebut. Adapun terdapat beberapa

metode yang digunakan yaitu metode kualitatif deskriptif, dan responses.

Hal yang diharapkan dari penelitian ini agar dapat ikut serta dalam mengembangkan produksi batu bata tersebut sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar dan dapat membantu mensejahterakan perkembangan pembangunan dan memanfaatkan potensi dilingkungan sekitar.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Menurut UU No.5 Tahun 1984 Tentang Perindustrian, industri adalah kegiatan ekonomi yang mengolah bahan mentah, bahan baku, barang setengah jadi, dan atau barang jadi menjadi barang dengan nilai yang lebih tinggi untuk penggunaannya, termasuk kegiatan rancangan pembangunan dan perekayasaan industri.

Menurut Badan Pusat Statistik Indonesia, perusahaan atau usaha industri adalah suatu unit (kesatuan) usaha yang melakukan kegiatan ekonomi, bertujuan menghasilkan barang atau jasa, terletak pada suatu bangunan atau lokasi tertentu, dan mempunyai catatan administrasi tersendiri mengenai produksi dan struktur biaya serta ada seorang atau lebih yang bertanggungjawab atas usaha tersebut.

Kehadiran usaha industri batu bata ini sudah ada sejak lama sebagai salah satu jenis usaha masyarakat yang dilakukan perorangan atau keluarga, disamping usaha-usaha lain seperti pertanian.

Ketinggian permukaan tanah dari permukaan laut dengan kondisi tanah yang cukup potensial yang mendorong masyarakat mengusahakan pembangunan industri batu bata ini. Dalam meningkatkan industri maka yang perlu dikembangkan adalah industri yang digunakan masyarakat banyak yang bisa menyerap tenaga kerja sebanyak mungkin seperti industri kecil.

Kita menyadari bahwa produksi usaha memiliki peranan yang penting dalam menjawab tantangan-tantangan pembangunan yaitu perluasan pembangunan yang terus bertambah jumlahnya,

peningkatan penghasilan masyarakat secara lebih merata dan peningkatan kebutuhan ekonomi masyarakat.

Oleh sebab itu kita harus memelihara komitmen yang besar terhadap upaya peningkatan produksi usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan hasil produksi yang berkualitas. Pada penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan. Setiap kegiatan usaha dalam hal penjualan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka kelangsungan usaha pun akan terjaga.

### 3. METODE PENELITIAN

Metodologi ini disajikan dalam penelitian, dengan mempertimbangkan beberapa alternative untuk mengidentifikasi nilai referensi ketika standar peraturan hukum tidak tersedia.

#### 3.1 Metode Penelitian Deskriptif kualitatif

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, pada metode deskriptif kualitatif ini berusaha menggambarkan suatu informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan karakteristik, kualitas, keterkaitan kegiatan. Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variable-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011: 73).

#### 3.2 Metode Penelitian Kualitatif

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti dan merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih

menekankan pada makna. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri bertindak sebagai instrumen penelitiannya; yang mana sebagai instrumen penelitian peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. (Sugiyono, 2010: 15).

#### 3.3 Penelitian Kuesioner

Pada penelitian ini kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. (Sugiyono, 2008: 199).

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis kuesioner langsung yang tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda / menceklis pada jawaban yang dianggap sesuai dengan responden.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Batu bata merupakan bahan salah satu bahan sebagai bahan pembuat dinding. Batu bata terbuat dari tanah liat yang dibakar sampai berwarna kemerah merahan. Seiring perkembangan teknologi, penggunaan batu bata semakin menurun. Munculnya material-material baru seperti gipsum, bambu yang telah diolah, lebih banyak manfaatnya. Kira-kira dimulai pada 8000 SM. di Mesopotamia, manusia menemukan pertama kali bahwa tanah liat dapat digunakan dan di jemur untuk menghasilkan bahan-bahan bangunan. Menara Babel dibangun dengan menggunakan bata yang dijemur. Ada banyak bagian dari Timur Tengah, Afrika Utara dan Amerika Tengah dan Utara. Pada peradaban Babylonia (4000 SM) yang dibangun di lembah antara sungai Tigris dan sungai Efrat. Lumpur dan tanah liat dari sungai-sungai sangat cocok untuk pembuatan bata, yang kemudian menjadi bahan bangunan yang umum pada peradaban tersebut.

Lahan yang digunakan pada produksi pembuatan batu bata ini adalah lahan milik pribadi. Pada proses pembuatan batu bata ini menggunakan

tekstur tanah yang bagus dan baik, dengan keadaan tanah yang lembab sehingga tidak banyak membutuhkan air untuk proses pembuatan batu bata, untuk jenis tanah yang digunakan tidak kasar, tidak gembur, dan tidak kering. Pada dasarnya dari produksi ini kita juga harus mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap produksi batu bata rahmat ini.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik, Jika tidak pelanggan akan kecewa. (Gerson 2002:24). Maka perusahaan harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut sehingga pelanggan bisa menjadi puas. Pelanggan yang puas akan melakukan bisnis lebih banyak dan lebih sering dengan suatu perusahaan, sehingga keuntungan perusahaan semakin besar.

Berikut adalah prinsip kepuasan pelanggan yang harus kita ketahui yaitu :

1. Kepuasan pelanggan adalah sesuatu yang penting
2. Memahami harapan pelanggan
3. Memilih pelanggan dengan tepat melalui strategi segmentasi, kemudian bangun kepuasan pelanggan
4. Mempelajari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan
5. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang mau komplian
6. Memberi jaminan kepada pelanggan
7. Mendengarkan suara pelanggan
8. Karyawan adalah bagian terpenting dalam memuaskan pelanggan
9. Kepemimpinan adalah teladan dalam kepuasan konsumen.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pada kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Kualitas produk
2. Harga
3. Kualitas pelayanan
4. Faktor emosional
5. Faktor kemudahan

Kelima faktor tersebut memiliki bobot sendiri-sendiri dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Misalnya, usaha yang bergerak dalam bidang industri akan mementingkan faktor harga.

Tujuan produksi batu bata ini adalah untuk mengembangkan usaha percetakan batu bata merah, serta memanfaatkan sumber daya yang ada di wilayah Kp. Bakan tambun. Pada dasarnya untuk disetiap wilayah batu bata tidak hanya dibutuhkan untuk pembangunan awal, melainkan bisa juga untuk merenovasi rumah, gedung, pagar dan bangunan lainnya. Karena dilihat dari segi pemasaran tidak berubah – ubah dan tidak bergantung pada musim, seperti alasan lain tidak mudah terbakar, tidak berkarat dan relatif mudah dalam pengerjaannya baik yang memproduksi maupun yang menggunakan batu bata tersebut.

Berikut adalah Visi & Misi pada produksi batu bata ini yaitu ;

1. Memanfaatkan lahan yang ada
2. Menghasilkan produk yang berkualitas
3. Membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pembangunan
4. Memberi peluang kepada mereka yang belum memiliki pekerjaan tapi memiliki keahlian dalam bidang produksi batu bata,

Misi :

Meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar, mengembangkan produk usaha batu bata, membantu mensejahterakan perkembangan pembangunan.

Peneliti menilai tujuan dari produksi batu bata ini ialah untuk menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat yang masih bekerja serabutan, disamping itu juga untuk mengembangkan modal yang ada dan memanfaatkan hasil bumi Indonesia yang kaya akan sumber daya alam ini. Dapat diketahui produksi batu bata ini dengan pertimbangan dari tim manajemen karena pembangunan yang berkelanjutan banyak memberikan peluang bagi banyak orang. Apalagi ditunjang pendapatan yang semakin meningkat sehingga memberikan kesempatan untuk memenuhi kebutuhan utama, seperti properti. Dari hal inilah sebuah peluang muncul dalam pengadaan material utama pendukung dalam pembangunan properti yaitu batu bata. Meskipun

dewasa ini sudah ditemukan inovasi bahan pengganti batu bata dalam membuat dinding bangunan, tetapi sebagian besar masyarakat masih menggunakan batu bata.

Tenaga kerja yang dibutuhkan 9 orang, mereka semua adalah masyarakat sekitar dan memiliki keahlian dibidang pembuatan batu bata. Untuk waktu kerja mereka adalah jam 08.00 sampai dengan jam 17.00, WIB.

Tugas mereka masing-masing sebagai berikut :

6 orang dari mereka bertugas untuk mencetak bata, adapun dari mereka yang bertugas untuk proses pembakaran / pengeringan, dan bongkar setelah bata masak.

Adapun sarana prasana yang di butuhkan, antara lain :

1. Pembuatan Bangunan

Lahan / sebidang tanah berukuran 1000 m<sup>2</sup>, yang diperuntukan untuk penggalian bahan pokok batu bata dan sebagian untuk pembangunan yang diperuntukan pembuatan bata.

Bahan Persiapan bangunan :

1. Kayu
2. Bambu
3. Paku
2. Kawat tali
3. Tukang
4. Plastik / Karpet atap
5. Peralatan yang dibutuhkan untuk Operasional, Peralatan :

1. Mesin bata press berfungsi sebagai pengaduk
  2. tanah agar menjadi liat sampai tercetaknya
  3. batu bata
  4. Cangkul
  5. Gerobak kayu,
- Bahan bakar :

a. Solar

b. Sekam padi.

Pada proses produksi dalam penelitian ini lahan yang digunakan dengan tekstur tanah yang bagus dan baik, dengan keadaan tanah yang lembab sehingga tidak banyak membutuhkan air untuk proses pembuatan batu bata, untuk jenis

tanah yang digunakan tidak kasar, tidak gembur, dan tidak kering.

Adapun proses pencetakan pada produksi batu bata ini adalah dengan memasukan tanah yang sudah terkumpul dari hasil galian ke dalam mesin pencetakan bata press, apabila hasil cetakan bata yang keluar dari mesin belum padat atau pecah, pekerjaan bisa diulangi, tanah yang keluar dari mesin cetakan bata harus betul-betul dalam keadaan padat dan rapi.

Strategi pemasaran yang digunakan sangat sederhana, yaitu dengan cara memberitahu dari mulut ke mulut, mendatangi toko bahan bangunan terdekat untuk bekerjasama, dan menawarkan kepada teman, kerabat, sahabat mengenai produksi batu bata ini.

Adapun cara / proses pembuatannya antara lain yaitu :

2. Proses pencetakan

Sebelum dimasukkan ke dalam mesin pencetak bata, tanah diolah terlebih dahulu secara manual, diulet sampai benar-benar merata sesuai dengan yang diinginkan untuk menjadi bata mentah, baru dimasukkan ke dalam mesin pencetak bata yang prosesnya hanya untuk pemadatan dan mencetak sesuai ukuran (P = 21cm, L = 11cm, dan Tebal = 5,5cm) setelah proses sesuai yang diinginkan. Dalam satu hari dapat menghasilkan 6000 biji bata dari pencetakan.

3. Proses pengeringan

Dari hasil bata yang sudah dicetak, kemudian diletakkan dengan rapih untuk proses pengeringan di tempat bangunan pertama kurang lebih membutuhkan waktu sekitar 3 hari dengan catatan cuaca dalam keadaan cerah.

4. Proses Pembakaran

Bata yang sudah kering, dipindahkan pada bangunan kedua untuk proses pembakaran. Untuk proses pembakaran menggunakan sekam padi dan membutuhkan waktu selama satu minggu. Dalam satu minggu proses pembakaran menghabiskan sekam padi sebanyak 22 karung dan Karung yang digunakan adalah jenis karung polar. Hasil dari

bata setelah proses pembakaran berukuran (P = 20cm, L=10cm, dan Tebal = 5cm).

Pada proses awal pemasaran batu bata ini menggunakan strategi pemasaran yang sederhana, yaitu dengan memberitahu dari mulut ke mulut, mendatangi toko bahan bangunan terdekat untuk bekerjasama, dan menawarkan kepada teman, kerabat, sahabat mengenai usaha batu bata yang telah diproduksi. Target pada pemasaran yang dituju pada produksi batu bata ini dalam proyek pembangunan yang akan memenuhi kebutuhan umum. Adapun hambatan yang didapat pada produksi batu bata ini yaitu pada proses pengeringan karena membutuhkan waktu dengan keadaan cuaca yang cerah.

Metode yang digunakan untuk produksi batu bata ini diantaranya :

#### A. Deskriptif kualitatif

Metode penelitian deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada saat penelitian. Metode ini menyelidiki dengan teknik survey dan interview, bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ini ialah metode data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak, atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya.

Pemilihan metode kualitatif dipilih karena unit analisisnya tidak dalam bentuk angka dan dalam penelitian ini cenderung mendeskripsikan suatu sikap dari pengelola usaha batu bata terhadap pekerja dan keahlian para pekerja tersebut dalam memproduksi batu bata. segi pelayanan pengelola usaha terhadap konsumen dalam menjalankan usaha batu bata ini sangat bersungguh-sungguh, bahkan pengelola usaha batu bata ini ikut terjun dalam proses produksi batu bata ini. Untuk menjadi pngelola usaha dibidang batu bata ini perlu adanya komunikasi yang baik, memeperhatikan keadaan ekonomi keluarga para pekerja, memberikan fasilitas yang memadai agar produksi usaha batu bata dapat berjalan dengan baik. Para pekerja pada produksi batu bata tersebut memiliki keahlian dalam pembuatan batu bata, dari

mulai proses penguletan, pencetakan, pengeringan, pembakaran, sampai hasil produksi jadi para pekerja ini sangat cepat dan terampil dalam pengerjaannya, sehingga proses pembuatannya tepat waktu.

#### B. Responses

Kepuasan konsumen/ pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Dari hasil penelitian yang dilihat dari kepuasan beberapa pelanggan yang sudah beberapa kali memakai batu bata dari hasil produksi usaha batu bata ini, mereka sangat puas dengan pelayanan dan hasil produksi batu bata tersebut. Mereka tidak perlu sulit dengan harus datang ke tempat produksi pembuatan batu bata ini, karena batu bata ini juga sudah bekerja sama dengan toko – toko bahan bangunan yang lokasinya mungkin dekat dengan tempat tinggal pelanggan tersebut. Disisi lain jika mereka kesulitan untuk memesan bahan bangunan lainnya, usaha produksi batu bata ini menyediakan bahan bangunan sesuai kebutuhan dan keinginan mereka, karena adanya kerjasama antara produksi pembuatan batu bata dengan toko bahan bangunan.

Pengolahan hasil dan diskusi antar pemangku kepentingan untuk merencanakan tanggapan, berdasarkan penilaian ilmiah, itu bisa menjadi strategi dalam pemasaran untuk produksi dalam tahap pengembangannya.

Dari 30 responden yang diwawancarai oleh peneliti sebagian besar merasa puas dengan hasil produksi batu bata ini, hal ini dikarenakan dari bentuk batu bata yang berukuran lebih akurat

dan pada umumnya dengan batu bata yang lebih berkualitas.

Dibawah ini adalah contoh form kepuasan pelanggan yang digunakan peneliti untuk responden pada produksi batu bata rahmat di Kp. Bakan Tambun ;

KEPUASAN PELANGGAN PADA PRODUKSI BATU BATA KP. BAKAN TAMBUN				
Nama : .....				
Usia : .....				
No	Pertanyaan	Pendapat		
		SS	ST	TS
1.	Kekokohan batu bata pada bangunan kuat			
2.	Tekstur batu bata yang baik dan matang			
3.	Bentuk pada ukuran batu bata yang diproduksi sesuai dengan ukuran yang sudah ditentukan			
4.	Harga batu bata didalam lebih murah dibandingkan harga bata diluar			
5.	Lokas produksi yang strategis			
6.	Memiliki aspek legalitas			
7.	Tepat waktu dalam pengiriman			

Keterangan:  
 SS = Sangat Setuju  
 ST = Setuju  
 TS = Tidak Setuju

Gambar 1. Form Kuesioner

Berikut ini adalah tabel tanggapan berbagai konsumen / pelanggan yang sudah menggunakan hasil produksi batu bata rahmat ini pada Jl. Parakan wadas, Kp. Bakan tambun – Desa Pucung Kotabaru, Kabupaten Karawang :

TABEL 1

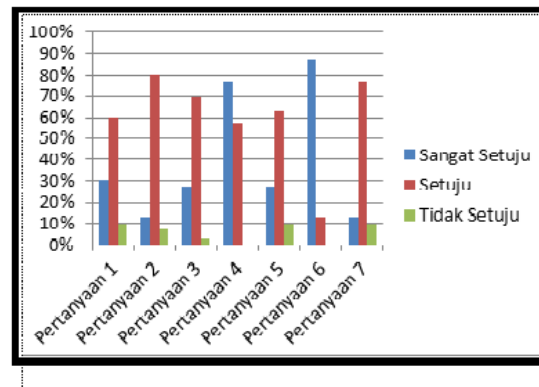
No	Pertanyaan	Pendapat		
		Sangat setuju	Setuju	Tidak Setuju
1.	Kekokohan batu bata pada bangunan kuat	9 orang	18 orang	3 Orang
2.	Tekstur batu bata yang baik dan matang	4 orang	24 orang	2 Orang
3.	Bentuk pada ukuran batu bata yang diproduksi sesuai dengan ukuran yang sudah ditentukan	8 orang	21 orang	1 Orang
4.	Harga batu bata didalam lebih	23 orang	17 orang	0

	murah dibandingkan harga bata diluar			
5.	Lokasi produksi yang strategis	8 orang	19 orang	3 Orang
6.	Memiliki aspek legalitas	26 orang	4 orang	0 Orang
7.	Tepat waktu dalam pengiriman	4 orang	23 orang	3 Orang
Jumlah		82	126	12
Jumlah Keseluruhan		220		

Berdasarkan hasil dari tabel pendapat diatas berdasarkan 7 Pertanyaan yang didapat dari 30 orang responden yang sudah menggunakan batu bata rahmat tersebut, dengan jumlah 220 pendapat. dilihat dari keseluruhan kualitas pelanggan, harga, dan waktu pengiriman, peneliti menyimpulkan 37% sangat puas, 57% merasa puas, dan 6% kurang puas.

Ket :

$\frac{\text{Jumlah pendapat}}{\text{Jumlah keseluruhan}} \times 100$



Gambar 2. Grafik

Pada gambar grafik diatas, dapat dilihat pada pertanyaan 1 dengan respon pelanggan 60% setuju, 30% sangat setuju, dan 10% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 2 dengan respon pelanggan 80% setuju, 13% sangat setuju, dan 7% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 3 dengan respon pelanggan 70%

setuju, 27% sangat setuju, dan 3% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 1 dengan respon pelanggan 60% setuju, 30% sangat setuju, dan 10% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 4 dengan respon pelanggan 57% setuju, 77% sangat setuju, dan 0% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 5 dengan respon pelanggan 63% setuju, 27% sangat setuju, dan 10% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 6 dengan respon pelanggan 13% setuju, 87% sangat setuju, dan 0% pelanggan merespon tidak setuju. pada pertanyaan 7 dengan respon pelanggan 77% setuju, 13% sangat setuju, dan 10% pelanggan merespon tidak setuju.

Ket :

$\frac{\text{Jumlah pendapat}}{\text{Jumlah responden}} \times 100$

## 5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada produksi batu bata rahmat yang berlokasi di Jl. Parakan wadas, Kp. Bakan tambun – Desa Pucung Kotabaru, Kabupaten Karawang. hasil dari 30 orang responden yang sudah menggunakan batu bata merah rahmat tersebut, dilihat dari kualitas pelanggan, harga, dan waktu pengiriman, peneliti menyimpulkan 37% sangat puas, 57% merasa puas, dan 6% kurang puas dengan hasil produksi batu bata ini. Dari 30 orang responden yang masing-masing menerima kuisisioner dari peneliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif yang digunakan menganalisa dan mengamati kegiatan produksi batu bata rahmat. Adapun metode kualitatif ini digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Dimana peneliti melakukan wawancara serta interview, untuk mengetahui semua keadaan pada lokasi produksi tersebut. Metode responses ini digunakan untuk mengetahui pendapat dari setiap pelanggan / konsumen.

Hal yang diharapkan dari penelitian ini agar dapat ikut serta dalam mengembangkan produksi batu bata tersebut sehingga dapat meningkatkan perekonomian masyarakat sekitar dan dapat membantu mensejahterakan perkembangan pembangunan dan memanfaatkan potensi dilingkungan sekitar.

Peneliti menyadari bahwa produksi usaha memiliki peranan yang penting dalam menjawab tantangan-tantangan pembangunan yaitu perluasan pembangunan yang terus bertambah jumlahnya, peningkatan penghasilan masyarakat secara lebih merata dan peningkatan kebutuhan ekonomi masyarakat. Oleh sebab itu kita harus memelihara komitmen yang besar terhadap upaya peningkatan produksi usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan hasil produksi yang berkualitas. Metodologi ini disajikan dalam penelitian, dengan mempertimbangkan beberapa alternative untuk mengidentifikasi nilai referensi ketika standar peraturan hukum tidak tersedia.

## 6. REFERENSI

- F. Wahid and P. Konvensional, “Metodologi Penelitian Sistem Informasi :,” *Media Informatika*, vol. 2, no. 1, pp. 69–81, 2004.
- A. Perbandingan *et al.*, “ABSTRAKSI Menangani urusan publik bukan hanya di tangani oleh pemerintah , tetapi juga di tangani oleh swasta / perusahaan . Pelayan publik memiliki tugas untuk melayani secara rutin terhadap masyarakat seperti memberikan lisensi dokumen-keputusan , perli,” 2009.
- P. Daerah and K. Halmahera, “No Title.”  
S. Yuni and W. Astuti, “Peluang Dan Tantangan Penerapan E-Governance Dalam Konteks Otonomi Daerah,” pp. 1–14.
- Y. Muflihah and T. D. Susanto, “Faktor Yang Mempengaruhi Warga Dan Pemerintah Dalam Adopsi E-Government: Sebuah Ulasan Sistematis,” *J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 4, no. 4, pp. 304–310, 2017.
- A. P. Widodo, “Kinerja Arsitektur Interoperabilitas E-Goverment Multi Platform,” *Matematika*, vol. 19, no. 1, 2016.