

KUSTOMISASI DESAIN DAN KREATIVITAS WIRAUSAHAWAN SEBAGAI STRATEGI MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM PERABOT GUNAWAN

Annur Triyani¹, Sindi Sundari², Wahyu Tri Atmojo³

^{1,2,3}Universitas Negeri Medan, Indonesia

annurtriyani@gmail.com¹, sindisundari229@gmail.com², wahyutriatmojo@unimed.ac.id³

Abstrak

UMKM Perabot Gunawan merupakan salah satu pelaku usaha lokal yang bergerak di bidang perabot dengan pendekatan desain kustom. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kombinasi antara kustomisasi desain berdasarkan preferensi pelanggan dan kreativitas wirausahawan dalam merancang produk mampu menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan dan personal bagi konsumen. Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam kepada pemilik usaha, serta observasi langsung terhadap proses produksi dan interaksi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan UMKM dalam memenuhi permintaan desain, tetapi juga oleh nilai estetika, keunikan, dan inovasi yang ditawarkan oleh pelaku usaha melalui sentuhan kreatifnya. Fleksibilitas dalam menerima input desain dari pelanggan dipadukan dengan ide orisinal dari wirausahawan menjadi kekuatan utama dalam mempertahankan loyalitas konsumen dan membangun citra usaha yang unggul di pasar lokal. Hal ini memberikan kontribusi pada pemahaman mengenai strategi penjualan produk berbasis kreativitas dalam konteks kewirausahaan UMKM sektor perabot baik secara estetika dan fungsional.

Kata Kunci: UMKM, Kepuasan Pelanggan, Kustomisasi Desain, Kreativitas Wirausaha.

Abstract

Gunawan Furniture UMKM is a local enterprise operating in the furniture sector, emphasizing customized design approaches. This study aims to explore how the integration of customer-driven design customization and entrepreneurial creativity in product development contributes to delivering a satisfying and personalized consumer experience. A qualitative research method was employed, incorporating in-depth interviews with the business owner and direct observations of the production processes and customer interactions. The findings reveal that customer satisfaction is influenced not only by the enterprise's ability to fulfill specific design requests but also by the aesthetic value, uniqueness, and innovation embedded in the entrepreneur's creative input. The flexibility to accommodate customer design preferences, combined with original ideas from the entrepreneur, emerges as a strategic advantage in fostering customer loyalty and enhancing the business's image in the local market. This research contributes to a broader understanding of

creativity-driven sales strategies within UMKM entrepreneurship in the furniture industry, highlighting both aesthetic and functional dimensions.

Keywords: *UMKM, Customer Satisfaction, Design Customization, Entrepreneurial Creativity.*

PENDAHULUAN

Tren kebutuhan akan perabotan rumah semakin berkembang seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap estetika dan fungsi ruang hunian. Konsumen kini tidak lagi hanya mencari produk yang siap pakai, tetapi juga menginginkan desain yang sesuai dengan preferensi pribadi, gaya hidup, dan ukuran ruang yang spesifik. Hal ini mendorong pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk mengadopsi strategi kustomisasi sebagai nilai tambah dalam pelayanan. UMKM Perabot Gunawan, yang beroperasi di sektor perabot rumah, menjadi salah satu contoh usaha yang berhasil memadukan pendekatan desain kustom dengan sentuhan kreativitas wirausahawan dalam setiap produk yang dihasilkan. Tidak hanya menerima pesanan berdasarkan permintaan spesifik pelanggan, pemilik usaha juga turut menyumbangkan ide-ide desain yang inovatif, sehingga menghasilkan produk yang unik, fungsional, dan memiliki nilai estetika tinggi. Dalam konteks persaingan pasar yang semakin kompetitif, kepuasan pelanggan menjadi indikator penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan UMKM. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi sejauh mana kombinasi antara kustomisasi desain dan kreativitas pelaku usaha dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya dalam industri perabotan rumah.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional konsumen terhadap evaluasi atas pengalaman konsumsi suatu produk atau layanan. Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja produk sesuai atau melebihi harapan konsumen. Dalam konteks UMKM, kepuasan pelanggan dapat menjadi tolok ukur keberhasilan bisnis karena berdampak langsung pada loyalitas dan promosi dari mulut ke mulut. Aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas produk, harga, ketepatan waktu, pelayanan, dan nilai emosional seperti kenyamanan dan keunikan produk.

Kustomisasi Desain

Kustomisasi desain adalah proses penyesuaian produk berdasarkan permintaan dan preferensi individual konsumen. Dalam sektor perabot rumah, kustomisasi menjadi keunggulan kompetitif karena memungkinkan pelanggan mendapatkan produk yang sesuai dengan kebutuhan ruang, fungsi, dan gaya personal mereka.

Menurut Pine II (1993), "Kustomisasi adalah bentuk mass customization yang mampu menjawab kebutuhan spesifik tanpa kehilangan efisiensi produksi". Dalam UMKM, kustomisasi sering kali dilakukan secara langsung melalui komunikasi intensif antara pelaku usaha dan pelanggan.

Kreativitas Wirausahawan

Kreativitas dalam kewirausahaan merujuk pada kemampuan menciptakan ide baru, orisinal, dan bernilai bagi pasar. "Schumpeter (1934) menyebut inovasi sebagai inti dari aktivitas kewirausahaan. Dalam konteks desain produk, kreativitas mencakup kemampuan menciptakan solusi estetik dan fungsional yang tidak hanya menarik, tetapi juga relevan dengan kebutuhan konsumen". Pelaku UMKM yang kreatif mampu menghasilkan produk dengan identitas visual yang kuat, desain unik, dan kemampuan beradaptasi dengan tren pasar semua ini menjadi faktor pendorong kepuasan pelanggan.

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik pembahasan ini antara lain:

1. Rahmawati (2020) dalam penelitiannya mengenai kepuasan pelanggan pada produk furniture kustom menemukan bahwa ketersediaan desain yang dapat dipersonalisasi meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Putra & Lestari (2021)" meneliti peran kreativitas pelaku UMKM dalam menciptakan produk inovatif yang berdampak positif pada persepsi konsumen terhadap nilai produk.
3. Yuliana (2022) membahas tentang sinergi antara ide kreatif wirausaha dan permintaan pelanggan dalam UMKM kerajinan tangan, yang mampu meningkatkan daya saing produk di pasar lokal.

Kerangka Pemikiran

Dilihat dari beberapa teori dan temuan sebelumnya, kerangka pemikiran dalam penelitian

ini dibangun atas dua variabel utama, yaitu; Kustomisasi desain berdasarkan permintaan pelanggan, dan Kreativitas wirausahawan dalam mengembangkan desain produk. Kedua variabel ini diasumsikan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel utama yang diamati. Sinergi keduanya diyakini menciptakan nilai tambah yang signifikan dalam pengalaman konsumen.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan "kualitatif deskriptif" untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai bagaimana kustomisasi desain dan kreativitas wirausahawan berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan pada UMKM Perabot Gunawan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menangkap dinamika interaksi sosial, makna subjektif, serta pengalaman pelanggan dan pelaku usaha secara kontekstual.

Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilakukan pada "UMKM Perabot Gunawan", yang berlokasi di Gg. Pasir, Securai Sel, Kec. Babalan, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara, dan telah beroperasi secara aktif dalam bidang perabotan rumah kurang lebih 8 tahun. Subjek penelitian terdiri dari:

1. Pemilik atau pengelola UMKM Perabot Gunawan sebagai informan utama,
2. Beberapa pelanggan yang telah menggunakan jasa desain dan produk UMKM tersebut,
3. Observasi langsung terhadap proses produksi dan pelayanan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga metode utama:

1. Wawancara Mendalam

Dilakukan secara semi-terstruktur kepada pemilik usaha untuk mengeksplorasi pandangan mereka terkait proses kustomisasi, unsur kreativitas, serta kepuasan yang dirasakan.



Gambar. 1 : Wawancara dengan pemilik UMKM Perabot Gunawan

2. Observasi Partisipatif

Peneliti mengamati langsung proses komunikasi dengan pelanggan, proses produksi, serta interaksi pelaku usaha dalam menerapkan ide-ide desain.



Gambar. 2 : Interaksi antara pelanggan dan pemilik UMKM

3. Dokumentasi

Pengumpulan foto, catatan desain, dan produk jadi yang digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi.



Gambar. 3 : Lokasi usaha UMKM Perabot Gunawan

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model “Miles dan Huberman”, yaitu melalui tiga tahapan utama:

1. Reduksi Data: Menyortir data relevan dari wawancara dan observasi sesuai fokus penelitian.
2. Penyajian Data: Menyusun data dalam bentuk narasi, kutipan informan, dan deskripsi proses secara sistematis.
3. Penarikan Kesimpulan: Menginterpretasikan temuan untuk merumuskan makna, hubungan antarvariabel, dan pola-pola tertentu yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum UMKM Perabot Gunawan

UMKM Perabot Gunawan telah berdiri selama kurang lebih “8 tahun” dan berfokus pada pembuatan perabot interior rumah berbahan dasar kayu. Produk yang dihasilkan meliputi meja, kursi, lemari, rak, dan berbagai furniture lain dengan keunggulan utama pada “desain yang dapat dikustomisasi”. Pemilik usaha merancang produk berdasarkan permintaan spesifik dari pelanggan, namun juga sering menambahkan ide kreatif sendiri untuk menghasilkan desain yang lebih estetik dan fungsional.

Sistem penjualan dilakukan secara offline, di mana pelanggan datang langsung ke tempat produksi untuk melihat contoh produk dan menyampaikan desain yang diinginkan. Setelah pemesanan, komunikasi lanjutan dilakukan secara online terkait progres pembuatan dan pengiriman barang, sehingga pelanggan tidak perlu kembali ke lokasi.

Kustomisasi Desain sebagai Strategi Pelayanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa setiap pesanan pelanggan diperlakukan secara personal. Pelanggan dapat menentukan ukuran, model, finishing warna, hingga jenis kayu yang digunakan. Proses diskusi antara pelanggan dan wirausahawan menjadi kunci dalam menentukan spesifikasi produk. Hal ini memberi ruang bagi pelanggan untuk menuangkan keinginan mereka secara detail. Sebagai contoh, seorang pelanggan memesan lemari gantung dapur dengan ukuran yang disesuaikan dengan sudut ruangan dan menambahkan ornamen tertentu agar senada dengan konsep interior rumahnya. Pelaku UMKM tidak hanya

menyesuaikan permintaan tersebut, tetapi juga memberi saran dari sisi teknis agar desain tetap kuat dan aman digunakan. Kustomisasi seperti ini menjadi keunggulan dibandingkan toko retail furnitur massal, yang umumnya menjual produk siap pakai dengan ukuran dan desain standar. Pelanggan merasa dihargai karena produk benar-benar dibuat sesuai kebutuhan pribadi mereka.



Gambar. 4 : Contoh Produk Pesanan Pelanggan

Kreativitas Wirausahawan dalam Mendesain Produk

Selain menuruti permintaan pelanggan, pemilik UMKM juga aktif menciptakan desain-desain baru. Misalnya, rak dinding yang dapat dirakit ulang menjadi meja lipat, atau meja kopi minimalis dengan laci tersembunyi. Desain seperti ini lahir dari pengamatan terhadap kebutuhan fungsional pelanggan yang tinggal di rumah berukuran terbatas. Kreativitas ini juga terlihat dari kombinasi material misalnya, penggunaan besi hollow untuk kaki meja agar lebih modern, atau finishing warna natural untuk memberikan kesan hangat dan elegan. Pelanggan yang tidak memiliki referensi desain sering kali justru memilih produk hasil ide murni dari pelaku usaha, karena dianggap unik dan tidak pasaran. Dengan menghadirkan produk orisinal dan solutif, kreativitas wirausahawan menjadi faktor utama dalam menarik minat pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan lama.



Gambar. 5 : Contoh Produk Dengan Ide Kreatifitas Pemilik Usaha Sendiri

Upaya Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Dalam praktiknya, pelaku UMKM sangat memahami pentingnya membangun hubungan baik dengan pelanggan. Salah satu cara yang dilakukan adalah memberikan kemudahan komunikasi selama proses produksi, baik melalui pesan teks maupun video call untuk memastikan detail pesanan. Selain itu, pelayanan yang diberikan sangat fleksibel dan berorientasi pada kenyamanan pelanggan, seperti mengatur waktu pengiriman yang sesuai dengan jadwal pelanggan atau memperbaiki bagian produk yang tidak sesuai tanpa dikenakan biaya tambahan.

Dari wawancara dengan pelanggan, sebagian besar menyatakan puas karena:

1. Produk sesuai harapan,
2. Proses pengerjaan transparan,
3. Pelayanan ramah dan komunikatif,
4. Harga masih tergolong terjangkau dibanding kualitas yang diterima.

Kepuasan ini membuat sebagian pelanggan melakukan repeat order, bahkan merekomendasikan kepada kerabat atau teman mereka.

Tantangan dan Respon terhadap Komplain Pelanggan

Selama menjalankan usaha, pelaku UMKM juga menghadapi beberapa tantangan, seperti:

1. Komplain pelanggan terkait ukuran produk yang meleset dari pesanan,
2. Keterlambatan pengiriman karena cuaca atau kendala teknis,
3. Perbedaan ekspektasi desain yang kadang tidak sesuai imajinasi pelanggan.

Namun, berdasarkan hasil wawancara, pemilik usaha menyampaikan bahwa semua kritik diterima dengan sikap positif. Komplain ditanggapi dengan cara:

1. Mendengarkan keluhan secara terbuka,
2. Memperbaiki atau mengganti bagian produk yang kurang sesuai,
3. Menghindari debat atau pembelaan yang berlebihan, karena kepuasan pelanggan tetap jadi prioritas.

Karena sikap tersebut justru meningkatkan kepercayaan pelanggan, karena mereka merasa didengar dan dihargai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui observasi dan wawancara terhadap UMKM Perabot Gunawan, dapat disimpulkan bahwa; Penerapan kustomisasi desain menjadi strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. UMKM Perabot Gunawan mampu menyesuaikan desain produk berdasarkan permintaan spesifik pelanggan, mulai dari ukuran, bentuk, hingga finishing, sehingga pelanggan merasa dilibatkan secara langsung dalam proses produksi. Kreativitas wirausahawan juga memainkan peran penting. Inovasi dalam menciptakan desain orisinal yang fungsional dan estetik membuat produk-produk UMKM ini memiliki nilai tambah. Bahkan, beberapa pelanggan lebih tertarik pada desain hasil ide murni dari pelaku usaha karena dinilai unik dan solutif. Kombinasi antara kustomisasi dan kreativitas berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selain mendapatkan produk yang sesuai kebutuhan, pelanggan juga merasakan pelayanan yang personal, ramah, dan komunikatif. Hal ini mendorong loyalitas pelanggan, yang terbukti dari adanya pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Dalam menghadapi komplain dan tantangan, pelaku usaha menunjukkan sikap terbuka dan bertanggung jawab. Kritik dari pelanggan diterima dengan baik, dan solusi diberikan secara cepat dan tepat. Sikap ini turut membangun kepercayaan serta menjaga citra positif usaha.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis memberikan beberapa saran yaitu; perlunya mempertahankan dan mengembangkan sistem pelayanan berbasis kustomisasi dengan memperkuat komunikasi dua arah dengan pelanggan. Selain itu, kreativitas harus terus diasah agar desain produk tetap relevan dengan tren dan kebutuhan pasar. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk studi lebih lanjut dengan pendekatan kuantitatif atau dengan menambah variabel lain seperti efisiensi waktu produksi, strategi pemasaran digital, atau perbandingan dengan UMKM sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi. S, November 2022, *Buku Ajar Kewirausahaan*, Kota Malang : Ahlimedia Press.
- Budiwiyanto. J, & Sumarno, 2018, *Eksplorasi Material Inovasi Desain Mebel*, Jebres, Surakarta : ISI Press.

- Dewi. P. S, & Dkk, Februari 2021, *Manajemen Usaha Kecil Dan Menengah*, Medan: Yayasan Kita Menulis
- Lim. J, Desember 2002, *Strategi Sukses Mengelola Karier Dan Bisnis*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Malelak. Y. Y, Yuliawati. R, & Rahayu. N. Y, Juni 2023, Implementasi Orientasi Kewirausahaan Dan Kemampuan Manajerial Dalam Meningkatkan Kinerja UMKM Jati Indah Furniture Sekarpuro Malang, *Jurnal Penelitian & Pengkajian Ilmiah Mahasiswa (JPPIM)*, 4(2) : 54-58.
- Mardiistriyatno. H, & Ibrahim. M. I, September 2020, *Berani Memulai Berwirausaha*, Kalimantan Selatan : CV. Publisher Multimedia Indonesia.
- Rofiqoh. I, Zulhawati & Dkk, Juli 2023, *UMKM Naik Kelas (Pemberdayaan Ekonomi Skala Mikro)*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Roda. J, Cadene. P, & Dkk, Bogor 2007, *Atlas Industri Mebel Kayu Di Jepara,Indonesia*, Jakarta: Harapan Prima.
- Sholahuddin. M, Oktober 2014, *Proses Perancangan Desain Mebel*, Yogyakarta : Badan Penerbit ISI Yogyakarta.
- Sitanggang. N, & Luthan. A.L.P, April 2019, *Manajemen Kewirausahaan Furnitur*, Yogyakarta: Deepublish.
- Susilowati. H, Ratnaningrum, & Dkk, September 2022, *Kinerja Bisnis UMKM Di Era Digital*, Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.