

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia terkenal kental akan seni dan budayanya termasuk seni batik. Batik merupakan salah satu kekayaan seni warisan budaya nenek moyang yang telah menjadikan Indonesia memiliki ciri yang khas di mancanegara. Saat ini demam batik sangat populer di dunia *fashion* Indonesia. Fenomena demam batik saat ini selain meningkatkan kecintaannya kepada produk lokal Indonesia, juga meningkatkan pendapatan dan pertumbuhan dari industri batik yang ada di Indonesia.

Salah satu kebudayaan yang harus dilestarikan di Indonesia adalah batik. Negara Malaysia pernah mengklaim bahwa batik berasal dari negaranya, barulah Indonesia tersadar dari mimpinya bahwa batik harus dilestarikan agar tidak diklaim oleh negara lainnya. Pada saat 2 Oktober 2009 oleh UNESCO telah ditetapkan bahwa batik sebagai warisan budaya pada tingkat dunia (Sumber <http://m.detik.com/news/berita/1213370/batik-ditetapkan-unesco>.)

Setiap daerah di Indonesia mempunyai corak batik yang berbeda-beda dikarenakan pengaruh budaya masyarakat setempat, salah satunya pulau Madura yang terdapat 4 kabupaten terdiri dari kabupaten Bangkalan, Sampang, Pamekasan, dan Sumenep. Setiap kabupaten di Madura terdapat corak yang unik dan warna yang berbeda-beda, untuk corak batik dari kabupaten Bangkalan lebih sulit di teknik pembuatannya dan salah satunya yaitu pembuatan yang di taruh gentong, selanjutnya di kabupaten Sampang memiliki corak flora dan fauna yang menjadi ciri khas, di Pamekasan

mempunyai ciri khas warna nya lebih tajam, dan di Sumenep memiliki satu warna yang mendominasi. Untuk warna yang menjadi ciri khas Batik Madura yaitu warna merah yang menggambarkan keras dan kuat, warna hijau menggambarkan religius, warna kuning menggambarkan bulir-bulir padi para petani Madura, warna biru menggambarkan bahwa Madura di kelilingi oleh lautan yang luas. Tidak hanya corak dan warna yang berbeda, namun batik Madura memiliki corak yang unik yaitu pucuk tombak, rajut, belah ketupat, daerah, padih kepa, dan manik-manik dan lain sebagainya. Bagi orang Madura batik bukan hanya sehelai kain, namun telah menjadi ikon budaya dan sering menjadi objek wisata edukasi serta corak dan warna yang tertuang di dalam kain menunjukkan karakteristik masyarakatnya.

Semakin berkembangnya dunia *fasion batik*, para pengusaha dan pengrajin batik mempunyai tantangan sekaligus peluang untuk terus berkreasi dan berinovasi untuk mengembangkan corak terbaru, untuk dapat tetap dapat bersaing dengan pengrajin batik lainnya. Banyaknya industri batik di Pulau Madura khususnya di kabupaten Bangkalan mengalami penurunan (sumber dari Dinas Pendapatan Kabupaten Bangkalan 2018), dikarenakan persaingan usaha yang semakin sulit dan banyaknya *Home industri* dan pertokoan yang membuka jenis usaha yang sama contohnya batik tulis khas Madura.

Keberadaan rumah Belva Batik Tulis Madura kiranya sudah tidak asing lagi di Kabupaten Bangkalan. Belva Batik Tulis Madura adalah sebuah usaha *Home industri* batik yang berada di JL. Raya Ketengan, Kelurahan Tunjung Kecamatan Burneh Kabupaten Bangkalan Madura 69121. Awal berdiri pada tahun 1998 yang pertama kali merintis usaha batik dengan berjualan keliling

dan menjual batik nusantara bukan hanya batik khas Madura saja, Selain batik juga berjualan gamis dan baju lainnya. Pada sekitar awal tahun 2009 berlokasi awal di di Perumahan Trunojoyo Asri pemilik Batik Tulis Belva ibu Husnul Nikmah S.pd.i dan bapak Muhammad Hosen S.pd membuka toko kecil kecilan dan memulai fokus usaha membuat batik khas Madura dengan awal modal sekitar 50.000.000. Seiring berjalannya waktu Belva Batik Tulis Madura saat ini sudah buka 3 cabang antara lain 2 cabang di Bangkalan dan akan segera dibuka di Lamongan yang akan segera di buka pada tahun 2019.

Belva Batik Tulis Madura memiliki beragam jenis batik yang di tawarkan contohnya yaitu, batik gentongan, batik gurik, batik amparan, batik podhek konten, batik toleran dan lain sebagainya. Untuk batik gentongan sendiri di bandrol dengan harga yang cukup mahal di karenakan sistem pengerjaanya yang rumit dan membutuhkan waktu sekitar 6 bulan sampai 1 tahun bahkan lebih, kemudian corak yang cukup rumit. Untuk Batik podhek konten corak dan motif identik dengan flora dan fauna, Batik gurik didominasi dengan warna oren dengan corak tumbuhan adu hitam dan hijau toska dan lebih menonjolkan motif flora saja.

Kualitas produk batik juga mempengaruhi harga yang akan ditawarkan, corak, jenis pewarna yang di gunakan, jenis kain dan tingkat kerumitan pengerjaannya pun di perhitungan juga. Untuk jenis kain yang di gunakan oleh Batik Tulis Belva ada beberapa macam contohnya : kain katun, kain dobi, kain sutera, kain serat nanas dan lain sebagainya. Dan jenis pewarna yang di gunakan Batik Tulis Belva yaitu untuk menghasilkan warna merah memakai buah mengkudu dan tingi, untuk warna biru menggunakan daun

tarung, untuk menghasilkan warna hijau menggunakan kulit mengkudu dengan tawas, dan juga memakai jenis pewarna sintetis. Sehingga tidak heran jika menjumpai kain batik yang harga nya sangat mahal. Berikut harga yang di tawarkan oleh Batik Tulis Belva yaitu

Tabel 1.1. Daftar Harga Batik Tulis Belva Tahun 2018-2019

JENIS BATIK	HARGA
BATIK GENTONGAN	Rp. 1.500.000 – Rp. 25.000.000
BATIK GURIK	Rp. 60.000 – Rp. 250.000
BATIK PODHEK KONTEN	Rp. 55.000 – Rp. 130.000
BATIK TOLARAN	Rp. 100.000 – Rp. 500.000
BATIK AMPARAN	Rp. 100.000 – Rp. 250.000
KEMEJA BATIK	Rp. 80.000 – Rp. 1.500.000

Sumber : Pemilik Belva Batik Tulis Madura

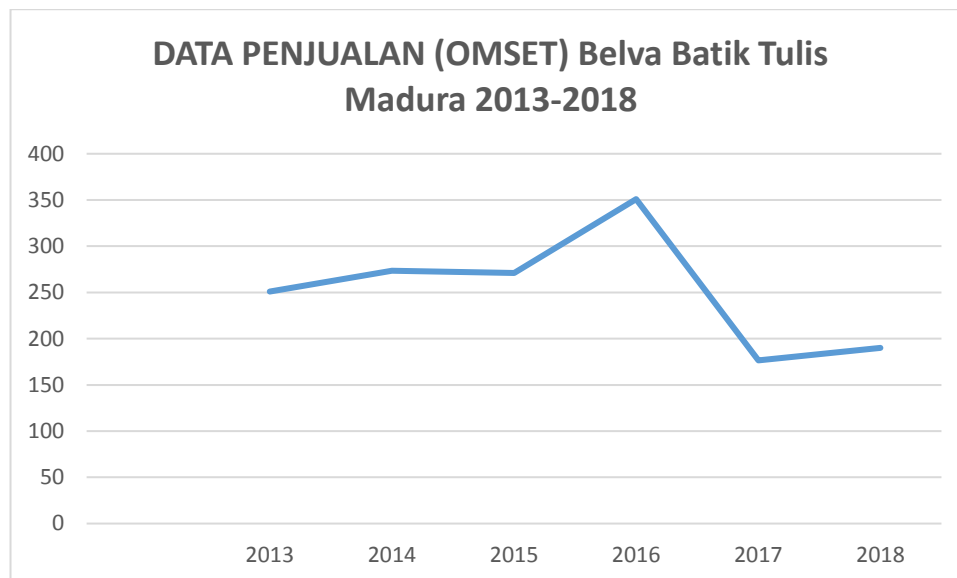
Dalam dunia wirausaha mestinya jumlah penjualan setiap tahunnya atau setiap bulannya akan terjadi perubahan. Perubahan itu diantaranya meningkatnya jumlah pendapat atau menurunnya pendapatan. Menurut pemilik Belva Batik Tulis Madura kejadian seperti memang terjadi didunia usaha yang mereka geluti. Batik Tulis Belva sempat mengalami penurunan pendapatan yang signifikan.

Kualitas produk adalah faktor penentu kepuasan pelanggan setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi. Dan kualitas produk juga mempengaruhi dalam menentukan harga. Jika harga tinggi kualitas juga tinggi, sebaliknya jika kualitas rendah maka harga rendah. Hal ini sejalan dengan survey peneliti kepada pemilik Belva Batik Tulis Madura.

Tabel 1.2
DATA PENJUALAN (OMSET) Belva Batik Tulis Madura
Tahun 2014-2018

Tahun	Penjualan (Omset) (Rp)	Kenaikan/Penurunan (Rp)	Persentase (%)
2013	250.872.000		
2014	273.531.500	22.659.500	9,3%
2015	270.892.000	-2.639.500	-9,6%
2016	350.911.500	80.019.500	29,5%
2017	176.500.000	-174.411.500	-49,7%
2018	189.897.500	13.397.500	7,5%

Sumber : Pemilik Belva Batik Tulis Madura



Gambar 1.1 Grafik penjualan Belva Batik Tulis Madura 2013-2018

Berdasarkan tabel dan grafik diatas menunjukan bahwa penjualan Belva Batik Tulis Madura pada tahun 2013 sampai dengan 2018 mengalami fluktuasi. Penjualan tertinggi terjadi pada tahun 2016 yaitu sebesar Rp. 350.911.500, namun pada tahun berikutnya yakni tahun 2017 mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 49,7%. Penurunan pendapatan dari Belva Batik Tulis Madura disebabkan oleh beberapa faktor yaitu seperti kualitas produk yang menurun, dari segi strategi pemasarannya kurang

efektif, wisatawan dari luar kota pun sedikit, tidak adanya pemesanan dari luar kota, harga yang terlalu tinggi, serta kualitas pelayanan karyawan yang diberikan kurang maksimal dan lain sebagainya. Pada tahun 2018 mengalami peningkatan pendapatan sebesar 7,5%, namun peningkatan pendapatan pada tahun 2018 tidak terlalu signifikan seperti tahun 2016 yang mengalami kenaikan sebesar 29,5%.

Tabel 1.3
Data Pembeli Pada Belva Batik Tulis Madura
Januari-Juni 2019

Bulan	Jumlah Pembeli (perbulan)	Jumlah Pembelian Batik (perbulan)
Januari	16 orang	16 lembar kain batik
Februari	20 orang	23 lembar kain batik
Maret	17 orang	17 lembar kain batik
April	19 orang	20 lembar kain batik
Mei	30 orang	32 lembar kain batik + 2 stel kemeja batik
Juni	27 orang	27 lembar kain batik

Sumber: Pemilik Belva Batik Tulis Madura

Berdasarkan Tabel 1.3 dari jumlah pembeli perbulan mengalami fluktuasi. Pembelian terbanyak ada pada bulan Mei 2019 dengan jumlah pembeli 30 orang dan jumlah pembelian batik sebanyak 32 lembar dan 2 stel kemeja batik. Untuk jumlah pembeli paling sedikit yaitu pada bulan Januari 2019 sebesar 16 orang pembeli dan jumlah pembelian batik sebanyak 16 lembar kain batik.

Berdasarkan pengamatan peneliti kepada konsumen Belva Batik Tulis Madura merasa kualitas produk Belva Batik Tulis Madura masih memiliki corak dan motif yang biasa-biasa saja banyak di jumpai di toko batik lainnya.

Belva Batik Tulis Madura berusaha menawarkan harga yang terjangkau yang bisa dinikmati semua kalangan dan tetap mempertahankan kualitas produk yang berkualitas. Akan tetapi, masih juga terdapat konsumen yang mengeluhkan harga yang ditetapkan oleh Belva Batik Tulis Madura mahal. Selain itu juga terkadang konsumen mengeluhkan jenis kain yang digunakan dan harga yang tidak sesuai.

Untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Belva Batik Tulis Madura belum maksimal. Berapa konsumen yang mengunjungi toko mengeluhkan pelayanan pada karyawan yang tidak ramah cenderung tidak aktif dalam menanggapi konsumen. Hal ini menyebabkan konsumen merasa bosan dan tidak ada daya tarik mengunjunginya lagi.

. Untuk memperbaiki dalam sistem kualitas produknya, harga atau dari segi pelayanannya agar mengantisipasi penurunan jumlah pendapatan yang sangat signifikan Batik Tulis Belva melakukan perubahan, dari segi kualitas produknya Batik Tulis Belva lebih selektif lagi dengan pemilihan bahan, warna yang digunakan, kain yang digunakan, serta corak dan motif memilih yang lebih modern atau sesuai yang diinginkan konsumen. Jenis kain yang digunakan lebih condong memilih dari bahan sutera dan bahan katun, karena menyesuaikan budget yang diinginkan konsumen. Untuk harga lebih disesuaikan dengan dengan kualitas produknya dan tidak mau sembarangan membandrol harga jika tidak melihat kualitas produk dan tingkat kesulitan pengerjaannya.

Belva Batik Tulis Madura juga memperbaiki pada kualitas pelayanannya. Perbaikan tersebut awalnya dilakukan melalui pemberian memo pada setiap pengunjung Batik Tulis Belva untuk memberi nilai penilaian terhadap

pelayanan yang di berikan. Dan juga di adakan pelatihan khusus untuk karyawan Batik Tulis Belva supaya mengenal karakteristik pembeli dan dapat menarik perhatian pembelian kepada pelanggan serta dapat memberikan pelayanan yang cukup kepada pelanggan Batik Tulis Belva. Dalam hal kenyamanan Batik Tulis Belva mendekor dan mengatur ruangan yang memberikan kenyamanan bagi pembeli dengan serapi mungkin, yang nantinya memberikan kenyamanan bagi pembeli, barang yang di jual pun ditata secara rapi, nuansa ruangnya pun didesain dengan banyaknya perabotan yang diukir dengan ukiran khas Madura contohnya saja Etalase, meja, kursi, jendela. Dan juga ada pelayanan tambahan yang di suguhkan pemilik Batik Tulis Belva yaitu menghadirkan makanan khas Madura bagi pengunjung dari luarkota dan untuk buka tutup nya toko pemilik Batik Tulis Belva memilih kondisional tidak terpaku dengan waktu jam buka dan tutup menyesuaikan konsumen yang dari luarkota.

Untuk dapat bertahan dari persaingan yang semakin ketat harapan pemilik Belva Batik Tulis Madura terus mengembangkan ide ide kreatif nya pada produk batiknya. Inovasi produk yang dilakukan oleh Batik Tulis Belva bertujuan untuk meningkatkan jumlah penjualan. Penjualan terjadi melalui pemasaran. Jika pemasaran Belva Batik Tulis Madura berjalan dengan baik, maka omset penjualan pun akan semakin meningkat. Semakin terpenuhi keinginan yang konsumen minta tentu konsumen akan merasa puas. Sebuah perusahaan tentunya mempunyai strategi-strategi khusus dalam memasarkan produknya, agar konsumen dapat dipertahankan keberadaanya. Jika konsumen merasa puas, maka akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Pembeli yang berulang-ulang pada satu

merek atau produk pada perusahaan yang sama dapat dikatakan bahwa konsumen tersebut mempunyai kepuasan terhadap perusahaan tersebut. Untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen, perusahaan harus dapat menjual barang atau jasa dengan kualitas yang baik dengan harga yang sesuai dengan apa yang didapatkan.

Tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Suatu produk atau jasa akan gagal apabila tidak dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen. Namun usaha untuk memuaskan konsumen sangatlah sulit karena persaingan yang begitu ketat dan perubahan lingkungan sosial mempengaruhi perilaku konsumen serta tingkat pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi.

Berdasarkan uraian di atas maka betapa pentingnya kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan yang baik pada konsumen agar pelanggan melakukan pembelian pada produk yang ditawarkan. Untuk itu peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan **judul: “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan”**

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut ;

1. Apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan ?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan ?
3. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan ?
4. Apakah ada pengaruh produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Belva Batik Tulis Madura Burneh Bangkalan.

1.4 Manfaat Penelitian.

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Hasil dari penelitian diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu dasar pertimbangan dalam menentukan langkah dan kebijakan khususnya dalam penentuan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

2. Bagi peneliti lain.

Diharapkan dapat dijadikan acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan kepuasan pelanggan.

3. Bagi peneliti.

Diharapkan agar peneliti dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari kepuasan pelanggan dalam bisnis untuk diterapkan kedepannya.