

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di Indonesia batik sudah ada zaman majapahit dan sangat populer pada abad setelahnya. Sampai abad 20 semua batik di hasilkan adalah batik tulis, kemudian setelah itu baru dikenal batik cap. Pada tanggal 02 Oktober 2009, UNESCO menetapkan batik sebagai Warisan Kemanusiaan untuk Budaya Lisan dan Non-bendawi. Dirjen Industri Kecil dan Menengah Gati Wibawaningsih, memaparkan bahwa industri kain batik di Indonesia didominasi oleh sektor industri kecil dan menengah dan tersebar di beberapa daerah di Provinsi Jambi dan Kota sungai penuh seperti di Kecamatan Hampanan Rawang yaitu Batik Daun Sirih. Industri yang mengalami perkembangan yang cepat salah satunya yaitu industri sandang. Dahulu aspek sandang (fashion) hanya dijadikan kebutuhan primer semata, namun kini bisnis di bidang sandang semakin berkembang seiring perputaran tren desain produk, termasuk salah satunya batik. Oleh karena itu batik merupakan salah satu seni budaya yang patut dilestarikan. Batik merupakan salah satu warisan khas budaya Indonesia yang harus dilestarikan eksistensinya sehingga batik dapat menjadi kebanggaan dan sebagai identitas masyarakat Indonesia di mata dunia. batik merupakan salah satu seni budaya yang patut dilestarikan dan dikembangkan. Industri kecil dan menengah (IKM) sering digambarkan sebagian sektor yang berperan penting dalam pembangunan ekonomi di Indonesia, karena sebagian penduduk hidup dari kegiatan IKM. Meningkatnya jumlah IKM mengakibatkan

semakin ketatnya persaingan, ditambah dengan keinginan dan kebutuhan konsumen yang selalu berubah-ubah dan semakin kompleks mengharuskan pelaku usaha memiliki strategi yang handal dalam menjalankan usaha yang mereka miliki.

Di era yang penuh persaingan, kompleks, dan dinamis, upaya pengembangan usaha kecil dan menengah merupakan sebuah keharusan. Keberadaan industri kecil yang semakin banyak tersebar di semua daerah perlu terus dipertahankan dan dikembangkan karena mampu memberi kesempatan. Tingginya tingkat persaingan dalam bisnis dan kondisi ketidakpastian memaksa perusahaan untuk mencoba meraih keunggulan agar mampu di dalam menjalankan bisnisnya. Bagian pemasaran merupakan bidang yang harus diperhatikan demi keberhasilan perusahaan. Karena pemasaran merupakan ujung tombak perusahaan yang diharapkan mampu mendistribusikan produknya dengan cara seefektif dan seefisien mungkin, sehingga mampu merealisasikan tujuan perusahaan baik untuk jangka pendek dan jangka panjang. Salah satu kegiatan yang terpenting dalam manajemen pemasaran yakni Keberhasilan suatu usaha dalam mencapai tujuan yang diinginkannya tidak lepas dari pelanggan. Karena keberhasilan dalam suatu usaha akan tercapai apabila konsumen merasa puas. Faktor terpenting yang turut mempengaruhi kemajuan suatu perusahaan dalam meningkatkan penjualan dimana bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan adanya kepuasan konsumen, perusahaan akan dapat mengetahui bagaimana pendapat Dari Para Konsumennya setelah menggunakan produk tersebut.

Tabel 1.1
Beberapa Toko Batik yang ada di Kecamatan Hamparan Rawang

NO.	Nama usaha	Desa/kel	Jenis/produk	Nilai invest2020	Nilai Produk	Nilai bb/bp	Ket
1.	Batik Anugrah	Kampung Dalam	Batik Cap dan Batik Tulis Khas Kota Sungai Penuh	6.715	36.000	29.500	Aktif
2.	Batik Yetti	Koto dian	Batik Cap dan Batik Tulis Khas Kota Sungai Penuh	4.715	108.000	62.800	Aktif
3.	Batik Selampit Simpei	Kampung Dalam	Batik Cap dan Batik Tulis Khas Kota Sungai Penuh	6.776	36.000	18.540	Aktif
4.	Batik Putri	Kampung Dalam	Batik Cap dan Batik Tulis Khas Kota Sungai Penuh	6.470	31.500	25.620	Aktif
5.	Batik Daun sirih	Simpang tiga hamparan rawang	Batik Cap dan Batik Tulis Khas Kota Sungai Penuh	6.991	110.250	77.475	Aktif

Sumber : data berasal dari Dinas perindustrian dan perdagangan

Pada Tabel 1.1 menjelaskan peneliti mengambil contoh beberapa toko batik yang ada di Kecamatan hamparan rawang, dan hasilnya Batik Daun sirih memiliki rata-rata Nilai produk yang paling tinggi dari toko batik lainnya. Informasi tersebut diperoleh dari Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Sungai Penuh dan karyawan yang bekerja pada toko tersebut. Ciri khas yang menjadi keunggulan kualitas batik ini terletak dari Bagaimana cara pembatik bekerja dan pewarnaannya, mayoritas produk Batik daun sirih menggunakan bahan-bahan alami Seperti serbuk kayu, bunga, dan daun agar warna batik terlihat lebih natural dan *soft*. Pemakaian pewarna tekstil juga dipakai pada Beberapa Produk batik yang lain termasuk batik cap dan batik cetak. Motif batik yang diproduksi bermacam-macam tergantung trend motif batik yang laku di pasaran termasuk motif batik daun sirih. Karena motif yang menjual kain saja, namun kemudian mereka melakukan inovasi dengan membuat baju siap pakai dari bahan-bahan batik ini. Contohnya seperti kemeja, jas, dress, dan jenis pakaian lainnya.

Adapun Strategi pemasaran dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam meningkatkan penjualan, yaitu dengan berupaya menciptakan kepuasan yang diharapkan konsumen akan suatu produk sehingga terjaga eksistensinya di pasaran. Kepuasan konsumen atas sebuah produk dalam hal ini adalah produk Batik, sangat diperlukan untuk mendukung kegiatan pemasaran ditengah masyarakat sebagai calon konsumen. Jika konsumen tidak merasa puas dengan produk yang digunakannya, maka perusahaan telah gagal memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Berbeda dengan Batik Daun Sirih karena untuk

meningkatkan kepuasan konsumen IKM Rumah Batik Daun Sirih menggunakan strategi dimana sebelum memproduksi memberi sepenuhnya kebebasan kepada konsumen untuk memilih motif, corak dan Warna serta ukuran yang diinginkan sehingga tercapainya kepuasan konsumen.

Tabel 1.2
Daftar Harga Batik daun sirih duru awo

NO	Jenis/kain batik	Harga Per Potong
1.	Kain Katun prima lampion	Rp.150.000 – Rp.350.000
2.	Kain katun primisima	Rp. 350.000 – Rp. 950.000
3.	Kain satin cina	Rp. 350.000 – Rp. 950.000
4.	Kain santun bunga	Rp. 350.000 – Rp. 950.000
5.	Kain katun sutra	Rp. 450.000 – Rp. 950.000
6.	Kain katun sutra junior	Rp. 450.000 – Rp. 950.000
7.	Kain sutra	Rp. 1.200.000 – Rp. 2.800.000

Sumber: Rumah Batik Daun Sirih Duru Awo

Berdasarkan tabel 1.2 dijelaskan bahwa Batik Daun sirih menjual batik dengan 7 jenis kain, yakni kain Prima lampion, primisima, kain satin cina, kain santun bunga, kain katun sutra, kain katun sutra junior, kain sutra. Batik daun sirih tidak hanya menjual berbentuk kain tapi juga batik menjual dalam bentuk produk yaitu syal, Tengkuluk, Topi Adat dan Lacak. Harga batik ditentukan oleh jenis kain, kerapian proses pembuatan, pewarnaannya dan pencantingan motif (bagi batik tulis.

Harga yang dibanderol Batik daun sirih bervariasi, mulai dari Rp.150.000 hingga Rp.2.800.000, tergantung bahan dan kerumitan motifnya. Batik Daun Sirih Duru Awo juga mengalami peningkatan pada tahun 2022 dilihat dari penjualan tiap bulannya. Pada bulan Agustus mengalami kenaikan sebanyak 53,2% dikarenakan dipengaruhi oleh adanya event-event yang ada di kota Sungai Penuh maupun diluar kota, namun juga mengalami penurunan pada bulan Maret sebanyak 10%.

Batik daun sirih telah mendistribusikan produknya ke luar daerah yang ada di Indonesia dan mengekspor ke luar negeri, dan Konsumen usaha batik ini berasal dari berbagai kalangan seperti Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, Pengunjung dari luar kota, bahkan beberapa kolektor batik meminati karya Rumah Batik Daun Sirih Duru Awo. Harga berdasarkan proses pembuatan dan pewarnaannya.

Strategi promosi merupakan salah satu faktor yang diperlukan perusahaan untuk menarik calon konsumen. Dengan adanya promosi maka informasi mengenai produk mudah untuk diketahui calon konsumen, sehingga diharapkan penjualan akan meningkat dan perusahaan akan mencapai target *Omzet* yang telah ditentukan. Adapun strategi promosi yang dilakukan Rumah Kreatif dan Inovatif Batik Daun Sirih Duru Awo yaitu melalui Media Sosial, seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp. Selain melalui media online strategi promosi juga dilakukan secara offline seperti Event-Event yang ada di kota Sungai Penuh maupun diluar kota Sungai Penuh.

Berdasarkan studi kasus membuat konsumen merasakan suatu pengalaman pribadi yang baik pada produk, bahwa dalam memutuskan pembelian Batik calon konsumen memperhatikan pengalaman pelanggan sebelumnya. Hal ini merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk memberikan informasi serta kelebihan dari produk yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Apabila sebuah usaha Batik sudah menciptakan produk yang sangat bagus dan mempunyai kualitas yang sangat baik, sehingga pengalaman yang dirasakan membuat calon konsumen tertarik, maka akan sangat mudah menjual produknya kepada masyarakat. Oleh karena itu, pengalaman sangat perlu dilakukan bagi suatu perusahaan agar calon konsumen mengetahui kelebihan dari produk tersebut, karena pengalaman pelanggan tidak hanya memberikan informasi dan peluang pada pelanggan untuk memperoleh pengalaman atas keuntungan yang di dapat dari produk atau jasa itu sendiri, tetapi juga membangkitkan emosi dan perasaan yang berdampak terhadap keputusan pembelian konsumen (Andreani dalam Astari & Pramudana 2016)

Objek dalam penelitian ini adalah Rumah kreatif dan inovatif Batik Daun Sirih Duru Awo yang terletak di Desa Simpang Tiga, Kecamatan Hampanan Rawang, Batik daun sirih merupakan sebuah *home industry*, Batik Daun Sirih bisa dibilang masih baru, dimana pada awalnya hanya memiliki konsumen yang sedikit dan tidak luput dari jatuh banggunya dalam persaingan.

Alasan peneliti memilih judul ini yaitu agar Batik Daun Sirih lebih eksis dipasaran tentunya pemilik perlu mengetahui bagaimana penetapan harga, strategi promosi yang baik dan pengalaman pribadi pemilik agar banyak yang berminat

untuk menggunakan batik tersebut atau membelinya. Peneliti ingin mengetahui bagaimana harga, promosi, pengalaman pribadi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini penting karena mengingat selalu berubahnya lingkungan persaingan. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang kepuasan pelanggan agar industri batik daun sirih mampu bertahan ditengah-tengah persaingan dengan usaha lainnya. Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul “PENGARUH HARGA, PROMOSI, PENGALAMAN PRIBADI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH KREATIF DAN INOVATIF BATIK DAUN SIRIH DURU AWO HAMPARAN RAWANG”

1.2 Rumusan dan Batasan Masalah

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan batik daun sirih duru awo dan berapa besar pengaruhnya secara parsial ?
2. Apakah Promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan batik daun sirih duru awo dan berapa besar pengaruhnya secara parsial?
3. Apakah Pengalaman Pribadi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan batik daun sirih duru awo dan berapa besar pengaruhnya secara parsial?
4. Apakah Harga, promosi, pengalaman pribadi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan batik daun sirih duru awo dan berapa besar pengaruhnya secara parsial?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, konsumen kain batik daun sirih.

2. Untuk menguji pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan, konsumen kain batik daun sirih.
3. Untuk menguji pengaruh pengalaman pribadi terhadap kepuasan pelanggan, konsumen kain batik daun sirih.
4. Untuk menguji pengaruh Harga, Promosi, Pengalaman pribadi terhadap kepuasan pelanggan, konsumen kain batik daun sirih.
5. Untuk mendeskripsikan Strategi Pengembangan batik yang dilakukan oleh Rumah kreatif Batik daun sirih.

1.4 Manfaat Penelitian

Apabila tujuan penelitian ini tercapai maka diharapkan akan bermanfaat bagi:

- 1) Manfaat Akademis
 - a) Dapat digunakan sebagai bahan masukan dan kajian bagi perkembangan teori ilmu pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai Pengaruh harga, promosi, pengalaman pribadi terhadap kepuasan pelanggan batik daun sirih duru awo
 - b) Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.
- 2) Manfaat Praktis
 - a) Dapat digunakan sebagai masukan dalam mengkaji penerapan manajemen pemasaran
 - b) Memberikan gambaran yang berkaitan dengan Pengaruh harga, promosi, pengalaman pribadi terhadap kepuasan pelanggan

