

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Busana adat Bali merupakan sebuah busana yang telah menjadi identitas budaya masyarakat di Bali karena setiap unsur busananya mengandung beragam makna secara filosofis maupun simbolik yang memiliki hubungan erat dengan tradisi, kepercayaan dan tatanan sosial masyarakat Bali (Respati, 2014). Busana adat Bali terkenal di wilayah Nusantara karena ciri khasnya yang terletak pada desain, karakteristik yang didasarkan pada unsur budaya Bali dan aturan dalam penggunaannya pada saat mengikuti kegiatan keagamaan.

Dalam ajaran Agama Hindu, penggunaan busana adat Bali bagi laki-laki maupun perempuan diwajibkan untuk memperhatikan tingkat kesopanan dalam penggunaannya. Hal ini merupakan wujud nyata dalam menerapkan ajaran Ida Sang Hyang Widhi Wasa agar mencerminkan nilai-nilai kehidupan dan dapat menciptakan keseimbangan yang dijunjung tinggi dalam budaya Bali (Dewanti dan Wulansari, 2023). Agar busana adat Bali tetap terjaga kelestariannya maka dibutuhkan kesadaran yang mendalam dari seluruh umat yang beragama Hindu untuk selalu menggunakan busana adat Bali sesuai dengan ketentuan dan tradisi yang telah diwariskan secara turun-temurun.

Bapak I Wayan Koster yang menjabat sebagai Gubernur di Bali pada tahun 2018 mengeluarkan Peraturan Gubernur (Pergub) Provinsi Bali Nomor 79 Tahun 2018 yang berisi tentang hari penggunaan busana adat Bali secara serentak di seluruh Bali setiap hari Kamis, hari Purnama, hari Tilem, hari jadi Provinsi Bali

dan hari jadi Kabupaten maupun Kota. Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2018 diartikan sebagai bentuk kepedulian Pemerintah Bali terhadap pelestarian kebudayaan Bali terutama busana adat Bali. Maka setiap Kabupaten yang ada di Bali wajib mentaati Peraturan Gubernur tersebut.

Selain melestarikan kebudayaan Bali, Peraturan Gubernur tersebut menjadi peluang perekonomian bagi pelaku usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang penjualan busana adat Bali untuk menciptakan busana adat Bali yang memiliki tampilan menarik, mampu menjangkau lebih banyak pelanggan, meningkatkan kualitas dan nilai penjualan busana adat Bali secara berkelanjutan serta dapat membuka lapangan pekerjaan baru agar peluang ini memiliki dampak terhadap perekonomian lokal di Bali yang dapat meningkat seiring dengan berjalannya waktu.

Salah satu Toko busana adat Bali yang berada di Kota Singaraja adalah Toko Maudeng Bagus Singaraja. Toko Maudeng Bagus Singaraja merupakan sebuah UMKM yang bergerak di bidang penjualan busana adat Bali yang didirikan sejak tahun 2018 oleh seorang pria bernama Made Ega Permana. Toko ini menawarkan berbagai macam produk busana adat Bali untuk semua kalangan, baik untuk laki-laki maupun perempuan mencakup *destar* atau ikat kepala, *kwaca* atau baju, *saput*, *kamen* dan masih banyak lagi koleksi busana adat Bali dengan beragam motif dan tren saat ini dengan tidak meninggalkan ciri khas tradisional khas Bali.

Selain menawarkan busana adat Bali, Toko Maudeng Bagus Singaraja juga melayani segala jenis servis busana adat Bali seperti *destar*/ikat kepala, kemeja, *saput* dan *kamen* yang sesuai dengan permintaan pelanggan. Toko Maudeng Bagus Singaraja mendirikan tiga lokasi penjualan busana adat Bali diantaranya

lokasi pertama berada di Desa Anturan, Kecamatan Buleleng, lokasi kedua berada di Jalan Tasbih, Singaraja dan lokasi ketiga berada di Desa Lokapaksa, Kecamatan Seririt. Lokasi yang digunakan oleh Toko Maudeng Bagus Singaraja dalam melakukan penjualan busana adat Bali sangat strategis karena mudah dijangkau oleh masyarakat yang berada di seputaran lokasi tersebut.

Terlebih lagi menjelang hari raya Galungan dan Kuningan yang datangnya setiap enam bulan Bali (210 hari) Toko Maudeng Bagus Singaraja selalu ramai dikunjungi oleh para pelanggan untuk mencari busana adat Bali ke Pura. Dengan hadirnya Toko Maudeng Bagus Singaraja akan memudahkan para pelanggan dalam memenuhi kebutuhan busana adat Bali dengan lebih praktis dan efisien. Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari pemilik Toko saat melakukan observasi awal, penjualan busana adat Bali dari bulan September 2023 sampai dengan bulan Maret 2024 di Toko Maudeng Bagus Singaraja dapat dilihat pada Tabel 1.1

Tabel 1.1  
Data Penjualan Bulan September 2023 – Maret 2024

No	Bulan/Tahun	Jumlah Produk Yang Terjual
1.	September 2023	876 produk
2.	Oktober 2023	1.124 produk
3.	November 2023	995 produk
4.	Desember 2023	1.033 produk
5.	Januari 2024	604 produk
6.	Februari 2024	1.441 produk
7.	Maret 2024	605 produk

(Sumber: Toko Busana Adat Bali Maudeng Bagus Singaraja, 2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan penjualan Toko Maudeng Bagus Singaraja di bulan September 2023 dengan produk yang terjual sebanyak 876

produk. Kemudian di bulan Oktober 2023 penjualan mengalami peningkatan sebanyak 1.124 produk. Akan tetapi di bulan November 2023 terjadi penurunan penjualan menjadi 995 produk. Penjualan kembali mengalami peningkatan di bulan Desember 2023 sebanyak 1.033 produk. Memasuki bulan Januari 2024 penjualan mengalami penurunan menjadi 604 produk. Selanjutnya di bulan Februari 2024 penjualan mengalami peningkatan menjadi 1.441 produk. Namun penjualan pada bulan Maret 2024 mengalami penurunan menjadi 605 produk. Dilihat dari data penjualan yang telah dijelaskan, penjualan yang mengalami penurunan cukup tajam terjadi pada bulan Januari dan bulan Maret 2024 yang berdampak langsung terhadap pendapatan Toko Maudeng Bagus Singaraja menjadi tidak stabil.

Pemilik Toko Maudeng Bagus Singaraja saat itu menceritakan mengenai penjualan busana adat Balinya yang sedang mengalami fluktuasi dikarenakan terdapat persaingan dengan kompetitor sejenis khususnya dalam upaya menarik perhatian pelanggan melalui penawaran produk busana adat Bali. Persaingan ini ditandai dengan berbagai strategi yang dilakukan oleh para kompetitor sejenis seperti menawarkan busana adat Bali dengan kualitas unggul maupun nilai yang kompetitif. Salah satu kompetitor utamanya adalah Puri Kawan Singaraja yang terus berupaya dalam memperluas pangsa pasar dengan inovasi produk hingga promosi yang menarik.

Persaingan yang terjadi dengan pesaing sejenis dalam melakukan penjualan busana adat Bali bukan keadaan yang harus dihindari namun menjadi keadaan yang harus dihadapi dengan berbagai cara seperti tetap menciptakan keunikan tersendiri dan memperhatikan inovasi terbaik pada desain, kualitas serta nilai

pada produk busana adat Bali berdasarkan harapan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk dapat bertahan ketika menghadapi kondisi persaingan dengan kompetitor sejenis, menjangkau pelanggan yang lebih banyak dalam melakukan penjualan busana adat Bali dan membuat pelanggan merasa puas terhadap penawaran produk yang dilakukan oleh Toko Maudeng Bagus Singaraja.

Selain adanya persaingan dengan kompetitor sejenis, penurunan penjualan yang terjadi di Toko Maudeng Bagus Singaraja diduga ada kaitannya dengan tingkat kepuasan pelanggan karena penawaran produk busana adat Bali yang dilakukan oleh Toko Maudeng Bagus Singaraja. Untuk mengetahui hal tersebut maka dilakukan wawancara bersama 10 orang pelanggan yang berkunjung dan membeli produk busana adat Bali di Toko Maudeng Bagus Singaraja.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara bersama 10 orang pelanggan yang berkunjung dan membeli produk busana adat Bali di Toko Maudeng Bagus Singaraja diperoleh sebanyak 10 orang pelanggan memberikan tanggapan baik terhadap produk busana adat Bali yang ditawarkan oleh Toko Maudeng Bagus Singaraja. Pelanggan mengungkapkan mengenai kepuasannya terhadap produk busana adat Bali yang mereka beli dan menilai harga yang ditawarkan oleh Toko Maudeng Bagus Singaraja sudah sesuai dengan kualitas yang diterima.

Selain itu hasil wawancara juga didukung oleh hasil penelusuran melalui ulasan *Shopee* Toko Maudeng Bagus Singaraja. Ditemukan informasi tingkat penilaian bintang sebesar 4.5 poin dari 5 (3,5 ribu penilaian) di akun *Shopee* Toko Maudeng Bagus Singaraja. Penilaian di akun *Shopee* menunjukkan bahwa pelanggan dominan memberikan ulasan positif yang berfokus pada keunggulan

produk busana adat Bali meliputi kehalusan bahan, kesesuaian produk dengan deskripsi, dan lain-lainnya. Namun di sisi lain terdapat beberapa masukan dari pelanggan yang menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan seperti ukuran maupun fitur ikat kepala yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan, perbedaan persepsi warna produk saat diterima, terdapat kain lembaran yang bentuknya belum sepenuhnya simetris dan adanya harapan terhadap bonus yang belum terpenuhi pada saat berbelanja.

Akun *Tiktok* Toko Maudeng Bagus Singaraja mencatat peringkat 3.2/5.0, yang mencerminkan beragam ulasan dari pelanggan antara lain ulasan positif menyoroti kualitas bahan busana adat Bali yang diproduksi, desain yang menarik, hingga keaslian motif tradisional yang ditawarkan. Namun masih ditemukan beberapa masukan dari pelanggan yang menyampaikan adanya hal-hal yang dapat menjadi bahan evaluasi terkait produk busana adat Bali yang ditawarkan. Hasil wawancara bersama 10 orang pelanggan yang berbelanja busana adat Bali, hasil penelusuran melalui ulasan akun *Shopee* dan hasil ulasan akun *Tiktok* Toko Maudeng Bagus Singaraja menunjukkan bahwa terdapat persepsi yang beragam di kalangan pelanggan dan hal inilah yang menjadi faktor pentingnya evaluasi lebih lanjut mengenai kualitas produk dan nilai pelanggan di Toko Maudeng Bagus Singaraja untuk di masa mendatang.

Daryanto dan Setyobudi (2014) menjelaskan kepuasan pelanggan adalah penilaian yang dilakukan pelanggan secara menyeluruh melalui evaluasi sesuai menggunakan produk yang didasarkan harapan maupun kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting bagi kelangsungan dan kesuksesan perusahaan. Perusahaan yang berperan sebagai pemasar wajib mengatur strategi

dalam menciptakan kepuasan dengan mengembangkan produk unggulan yang disesuaikan berdasarkan harapan dan kebutuhan pelanggan yang terdiri atas nama merek, kualitas produk, fitur produk, variasi produk dan kemasan produk. Produk tersebut nantinya akan diperkenalkan oleh perusahaan kepada pelanggan melalui pemberian informasi terkait keunggulan produk yang ditawarkan. Dari informasi yang diberikan kemudian akan menciptakan respon pelanggan untuk mempertimbangkan kualitas dan nilai dari produk tersebut sebelum pelanggan melanjutkan untuk melakukan pembelian dan pemakaian terhadap produk yang ditawarkan. Perusahaan wajib memperhatikan produk tersebut sebelum nantinya ditawarkan kepada pelanggan karena hal ini yang berdampak terhadap kepuasan dan ketidakpuasan yang disebabkan karena produk yang ditawarkan sewaktu-waktu tidak sesuai antara harapan dengan manfaat yang didapat. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Nurmaulida dan Ningsih (2021) mengatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui kualitas produk. Kotler dan Armstrong (2014) mengemukakan kualitas produk merupakan kemampuan produk yang mampu dalam memperlihatkan karakteristiknya seperti ketahanan, keunggulan, keistimewaan, kapasitas, kekuatan, kecepatan dalam menggunakan serta perbaikan dan lain-lainnya. Kualitas ini mencerminkan sejauh mana produk mampu memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas produk yang baik apabila produk tersebut memiliki keunikan tersendiri yang membedakan dengan produk yang ditawarkan kompetitor yang sejenis. Semakin menarik produk tersebut ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan maka

pelanggan merasa senang dan hal ini akan berdampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Seperti Toko Maudeng Bagus Singaraja yang selalu memperhatikan kualitas produknya agar pelanggan menjadi loyal terhadap produk yang mereka tawarkan. Penelitian yang dilakukan oleh Elvina dan Lestari (2022) mengatakan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Basri dan Subarjo (2024) mengatakan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Akan tetapi hasil penelitian yang dilakukan oleh Villyanto (2022) dikatakan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) nilai pelanggan adalah perbandingan yang dilakukan pelanggan mengenai manfaat yang diterima dengan biaya yang dikorbankan dari penawaran produk atau layanan apabila dibandingkan dengan pilihan lain yang telah tersedia. Nilai pelanggan berperan dalam kelangsungan perusahaan saat menjalankan bisnisnya yang akan terlihat ketika menciptakan sebuah produk, perusahaan harus memastikan bahwa produk tersebut memiliki nilai yang bermanfaat bagi pelanggan karena pelanggan menginginkan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dapat diterima dengan baik serta memuaskan. Tingkat kepercayaan pelanggan kepada perusahaan akan terlihat saat perusahaan menawarkan produk maupun layanan yang memiliki nilai setara dengan manfaat yang diterima dengan biaya yang dikorbankan. Penelitian yang dilakukan oleh Tamonsang dan Amalia (2021) dijelaskan bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Laksono dan Soliha (2022) mengatakan nilai pelanggan

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian yang dilakukan oleh Cung dan Rizky (2019) ditemukan bahwa nilai pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dipaparkan maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk dapat mengetahui bagaimana hubungan kualitas produk dan nilai pelanggan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan di Toko Maudeng Bagus Singaraja. Hal ini yang menjadi latar belakang masalah dalam melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Busana Adat Bali Maudeng Bagus Singaraja”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan sebelumnya dan ditemukan adanya sebuah permasalahan di tempat penelitian. Permasalahan yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja adalah sebagai berikut :

- 1) Terjadinya fluktuasi penjualan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja pada bulan September 2023 sampai dengan bulan Maret 2024 yang disebabkan oleh persaingan dengan kompetitor sejenis.
- 2) Terdapat aspek yang perlu ditingkatkan dalam penawaran produk busana adat Bali yang dilakukan oleh Toko Maudeng Bagus Singaraja, baik dari segi kualitas produk maupun nilai pelanggan.
- 3) Terdapat ketidakconsistenan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang terjadi di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja maka penelitian ini akan berfokus pada kualitas produk dan nilai pelanggan sebagai variabel bebas serta kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

### 1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini diantaranya :

- 1) Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja?
- 2) Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja?
- 3) Apakah kualitas produk dan nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun maka penelitian ini bertujuan untuk :

- 1) Menguji pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja.
- 2) Menguji pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja.
- 3) Menguji pengaruh kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Toko busana adat Bali Maudeng Bagus Singaraja.

## 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

### 1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat membantu dan meningkatkan pemahaman teori-teori pengetahuan yang berkaitan langsung dengan Ilmu Manajemen khususnya pada konsentrasi pemasaran yang didapat selama melaksanakan perkuliahan terutama yang berhubungan dengan kasus kualitas produk dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

### 2) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini bermanfaat bagi Toko Maudeng Bagus Singaraja karena dapat memberikan informasi secara spesifik mengenai kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas produk dan nilai pelanggan melalui penawaran produk busana adat Bali.

