

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Budaya Indonesia muncul secara turun-temurun juga terdapat makna mendalam di balik kemunculannya. “Kearifan lokal menjadi salah satu sumber pengetahuan masyarakat yang ada dalam tradisi dan sejarah dalam pendidikan formal maupun informal, seni, agama, dan interpretasi kreatif lainnya” (Mufid, 2010). Hampir setiap komunitas masyarakat memiliki kearifan lokal tersendiri (Amirrachman, 2007). Kearifan lokal tersebut dapat dijadikan sebagai mekanisme sosio-kultural yang terdapat dalam tradisi Indonesia (Azra, 2002).

Kebudayaan yang berada di Indonesia sangat beragam, salah satunya yaitu kain tradisional yang memiliki ciri khas sesuai dengan letak geografis. Kain tradisional contohnya kain batik, kain songket, kain gringsing, kain tenun endek, dan lain sebagainya menjadi warisan nenek moyang bangsa Indonesia yang mempunyai motif, warna, dan corak tersendiri. Kain-kain tersebut perlu dilestarikan agar tetap menjadi kekayaan budaya nusantara sehingga tidak terkikis oleh perkembangan jaman yang semakin pesat.

Kain tradisional yang banyak diproduksi oleh pengrajin kain di Indonesia seperti di Bali, Lombok, Sumatera, Sulawesi, dan daerah lainnya adalah kain tenun dengan keunikan pada masing-masing wilayah. Kain tenun yang diproduksi di setiap provinsi mempunyai teknik, nilai sejarah, dan makna yang berbeda berdasarkan adat, budaya, serta kebiasaan di daerah tersebut. Keanekaragaman ini masih dilestarikan

oleh masyarakat Indonesia khususnya oleh masyarakat Bali. Kain tenun yang terdapat di provinsi Bali meliputi tiga jenis, yakni kain tenun endek, kain tenun songket, dan kain tenun pegringsingan. Dari ketiga jenis kain tersebut, kain tenun endek menjadi kain tenun yang paling mudah dijumpai di kalangan masyarakat karena banyak orang menggunakan kain ini dalam kegiatan sehari-hari.

Kain tenun endek sudah ada sejak jaman kerajaan di Bali namun hanya digunakan oleh raja dan kalangan bangsawan. Masyarakat umum pada saat itu tidak diperbolehkan menggunakan kain tenun endek. Kain ini di tenun dengan cara teknik ikat, suatu teknik tenun yang dikenal secara luas di seluruh Indonesia (Wastraprema, 1993). Selain dengan teknik ikat, tenun endek juga ada yang menggunakan teknik *double* ikat atau disebut juga kain ikat ganda. Kain endek juga disebut kain pakan (Yayasan Harapan Kita, 1995). Kain endek ini biasa berfungsi sebagai kain untuk dipakai saat upacara keagamaan (Wastraprema, 1993).

Keunikan kain tenun endek terletak pada motif dan warnanya. Kain tenun endek memiliki motif yang dipandang sakral dan hanya boleh dipakai pada saat mengikuti aktivitas yang berkaitan dengan agama. Keberadaan kain tenun di jaman yang semakin modern ini sudah bisa digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Kain tenun tidak mesti digunakan untuk kegiatan keagamaan saja, tetapi juga bisa digunakan dalam kegiatan sehari-hari seperti seragam kerja, busana kasual, pakaian adat, dan lain lain yang disesuaikan dengan kebutuhan individu. Kain tenun endek juga bisa digunakan sebagai pelengkap aksesoris seperti dompet, tas, sandal, serta aksesoris lainnya.

Seiring berjalannya waktu, kain tenun endek semakin diminati oleh kalangan masyarakat luas karena kain ini memiliki nilai yang ekonomis sehingga mudah dijangkau oleh banyak orang. Semakin banyak orang yang tertarik dengan kain tenun endek menjadikan hal ini peluang bagi produsen dalam menghasilkan kain untuk memenuhi permintaan pasar. Agar dapat bersaing dengan produsen lainnya, maka setiap pengrajin perlu melakukan terobosan-terobosan baru dalam mempertahankan kualitas produknya agar dapat menarik animo pelanggan.

Salah satu pengrajin yang memproduksi kain tenun endek adalah Pertenenan Artha Dharma yang berlokasi di Desa Sinabun, Kecamatan Sawan, Kabupaten Buleleng. Pertenenan Artha Dharma merupakan industri penghasil kain tenun endek yang memiliki kualitas tinggi dengan ciri khas Buleleng. Pertenenan Artha Dharma didirikan pada tahun 2002 oleh Bapak Ketut Rajin bersama dengan istrinya yang bernama Ibu Made Endang Erawati. Pada saat itu di desa Sinabun banyak terdapat pengangguran karena kurangnya lahan pekerjaan di desa tersebut. Berkat kegemarannya dalam dunia pertenenan, Bapak Ketut Rajin berinisiatif untuk membangun usaha pertenenan dengan harapan dapat menyerap tenaga kerja sehingga jumlah pengangguran di desa Sinabun mengalami penurunan.

Pengerjaan setiap produk yang dihasilkan oleh Pertenenan Artha Dharma sangat memperhatikan setiap detail kain seperti motif, bahan baku yang digunakan, serta teknik pada saat proses produksi dimana hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk yang dibeli. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa akan mencerminkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam

memasarkan produknya serta kemampuan bersaing dengan produsen lainnya. Kepuasan menurut Kotler (2002) berarti perasaan senang seseorang berasal dari perbandingan antar kesannya terhadap kinerja (atau hasilnya) suatu produk dengan harapan.

Semakin lama, usaha pertenunan ini semakin berkembang karena kain tenun endek yang dihasilkan mampu bersaing di khalayak dan tidak kalah dengan produk-produk pesaing. Kain tenun endek yang dihasilkan oleh Pertenunan Artha Dharma sudah dipamerkan di berbagai ajang pameran budaya yang berskala provinsi dan nasional yang membuat kain ini menjadi dikenal oleh masyarakat Bali bahkan sampai ke luar Bali. Namun, pada tahun 2020 ini, minat masyarakat untuk membeli kain tenun endek sedang mengalami kelesuan dimana hal ini dapat dilihat dari jumlah penjualan kain endek Pertenunan Artha Dharma yang semakin menurun. Berikut merupakan tabel penjualan kain tenun endek Pertenunan Artha Dharma tahun 2020 yang diperoleh langsung dari pemilik Pertenunan Artha Dharma.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penjualan Kain Tenun Endek**  
**Pertenunan Artha Dharma**  
**Tahun 2020**

<b>No.</b>	<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Kain Tenun Endek yang Terjual</b>
1	Januari	235 kain
2.	Februari	75 kain
3.	Maret	114 kain
4.	April	43 kain
5.	Mei	53 kain
6.	Juni	52 kain
7.	Juli	44 kain
8.	Agustus	39 kain
9.	September	32 kain

Sumber: Pemilik Pertenunan Artha Dharma, 2020

Berdasarkan data yang tertera pada tabel tersebut, dapat dilihat bahwa penjualan kain tenun endek pada bulan Januari sebanyak 235 kain. Akan tetapi penjualan kain tenun endek pada bulan Februari mengalami penurunan menjadi 75 kain. Jumlah kain tenun endek bulan Maret kembali mengalami kenaikan menjadi 114 kain. Penjualan kain tenun endek bulan April kembali mengalami penurunan menjadi 43 kain. Pada bulan Mei, penjualan kain tenun endek meningkat menjadi 53 kain. Namun, pada bulan Juni hingga September penjualan kain tenun endek di Pertenunan Artha Dharma terus mengalami penurunan.

Pertenunan Sari Artha juga merupakan pengerajin yang memproduksi kain tenun endek berada di Desa Kalianget, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng. Keunggulan kain tenun endek yang dihasilkan oleh Pertenunan Sari Artha terletak pada bahan baku yang digunakan yaitu benang berkualitas tinggi bernama benang Mastuli. Namun, benang-benang yang menjadi bahan baku kain tenun susah didapatkan karena proses produksi benang mengalami kendala yang disebabkan karena ulat sutra penghasil serat benang banyak yang mati. Menurut penjelesan dari pemilik pertenunan ini yaitu Bapak Nyoman Sudana, desain kain tenun endek yang akan digunakan disesuaikan dengan minat konsumen sehingga selalu mengikuti *trend* yang sedang berkembang serta berkolaborasi bersama dengan produsen yang berasal dari luar Kabupaten Buleleng. Kain-kain yang dihasilkan memiliki harga yang berkisar antara Rp300.000 hingga Rp400.000. Penjualan kain tenun endek hasil produksi Pertenunan Sari Artha selama tahun 2020 mengalami fluktuasi dimana data penjualan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Penjualan Kain Tenun Endek**  
**Pertenunan Sari Artha**  
**Tahun 2020**

No.	Bulan	Jumlah Kain Tenun Endek yang Terjual
1	Januari	35 kain
2.	Februari	33 kain
3.	Maret	25 kain
4.	April	30 kain
5.	Mei	15 kain
6.	Juni	10 kain
7.	Juli	7 kain
8.	Agustus	11 kain
9.	September	6 kain

Sumber: Pemilik Pertenunan Sari Artha, 2020

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa penjualan kain tenun endek pada Pertenunan Sari Artha mengalami naik turun pada bulan Januari hingga September tahun 2020. Jumlah penjualan pada bulan Januari sampai April mengalami penurunan, sebaliknya pada bulan April penjualan kain tenun endek meningkat. Namun, jumlah penjualan kain tenun endek pada bulan Mei sampai Juli kembali mengalami penurunan. Pada bulan Agustus penjualan kain tenun endek meningkat, tetapi pada bulan September penjualan kembali mengalami penurunan.

Untuk dapat mencapai kesuksesan dalam sebuah perusahaan tidaklah lupa dari kegiatan pemasaran yang menunjang keberhasilan perusahaan (Gugup, 2011). Strategi pemasaran bertujuan untuk menarik minat pelanggan sangat diperlukan agar pertenenan kain endek yang terdapat di Kabupaten Buleleng dapat bertahan dalam dunia persaingan bisnis yang semakin ketat. Kepuasan pelanggan menjadi hal penting dalam setiap kegiatan usaha atau bisnis. Begitu pula usaha Pertenunan Artha Dharma dan Sari Artha sangat memperhatikan kualitas pelayanan dan kualitas produk sehingga

setiap pelanggan atau konsumen merasa puas ketika membeli produk-produk yang dihasilkan oleh entitas bisnis ini.

Kualitas layanan menurut (Kotler, 2002) merupakan tindakan maupun kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya berwujud atau tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan apapun. Pertununan Artha Dharma dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen menjadi prioritas sehingga konsumen akan merasa nyaman ketika membeli suatu produk. Namun, akhir-akhir ini pelayanan terhadap konsumen sedikit terbatas dikarenakan dalam situasi pandemi seperti saat ini masyarakat dihimbau untuk mengurangi kontak dengan orang lain dimana hal ini akan berdampak pada berkurangnya jumlah pelanggan. Sebelumnya, Pertununan Artha Dharma secara langsung mendatangi instansi-instansi untuk memasarkan kain tenun endek dan memamerkan produk yang dihasilkan dalam suatu acara. Pada Pertununan Sari Artha pelayanan kepada konsumen terkadang mengalami hambatan dimana hal ini disebabkan karena kurang memadainya sosial media yang bertujuan untuk memberikan pelayanan secara *online* kepada konsumen. Selain itu pertununan ini tidak pernah mengikuti pameran atau acara-acara yang bertujuan untuk memasarkan produk sehingga kain tenun endek yang telah dihasilkan belum banyak diketahui oleh masyarakat luas.

Keadaan yang dialami oleh pertununan endek di Kabupaten Buleleng berbanding terbalik dengan teori yang dikemukakan oleh (Kotler, 2002) kualitas pelayanan merupakan setiap kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya berwujud atau tidak berwujud dan mengakibatkan kepemilikan dan (Kotler dan Amstrong, 2003) kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk

untuk melakukan fungsi salah satunya memuaskan pelanggan. Sehingga perlu dilakukan penelitian kembali terkait pengaruh dari ketiga variable tersebut. Selain kesenjangan antara teori dengan fakta di lapangan, penelitian ini juga perlu dilakukan karena adanya *research gap* dari penelitian terdahulu. Dalam literatur terdapat beberapa hasil penelitian terdahulu yang mengungkapkan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun hasil riset yang ada menunjukkan inkonsistensi. Dengan kata lain terdapat kesenjangan dalam literatur terkait hubungan ketiga variable tersebut. Penelitian ini dilakukan oleh Tias (2017) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Minhtuan (2012) memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Monica (2013) memperoleh hasil bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian yang dilakukan Widjoyo dkk (2013) menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dari kesenjangan dalam literatur dan kesenjangan antara teori dengan fakta di lapangan yang terjadi pada pertenenan endek di Kabupaten Buleleng maka perlu dilakukan penelitian untuk menguji **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Kain Tenun Endek Pada Pertenenan Endek di Kabupaten Buleleng”**.



## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang dapat diidentifikasi sesuai dengan paparan latar belakang masalah penelitian, yaitu:

- (1) Terjadi persaingan yang kompetitif di antara produsen kain tenun endek di Buleleng sehingga Peretenunan endek di Kabupaten Buleleng harus memberikan kualitas pelayanan terbaik dan meningkatkan kualitas produknya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- (2) Terjadi fluktuasi penjualan meskipun kain tenun endek yang dihasilkan Pertenunan di Kabupaten Buleleng memiliki kualitas tinggi dan mampu bersaing di pasaran.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, penulis hanya akan meneliti kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel bebas serta kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

## 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, identifikasi dan pembatasan masalah dapat dirumuskan masalah penelitian yakni sebagai berikut:

- (1) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek pada Pertenunan endek di Kabupaten Buleleng?
- (2) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

kain tenun endek pada Pertenunan endek di Kabupaten Buleleng?

- (3) Apakah terdapat pengaruh antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek pada Pertenunan endek di Kabupaten Buleleng?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji :

- (1) Kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.
- (2) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.
- (3) Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan kain tenun endek di Kabupaten Buleleng.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- (1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman tentang ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran yang terkait dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan.

- (2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Pertenunan di Kabupaten Buleleng dalam meningkatkan atau memperbaiki sistem pelayanan maupun produk kain endek melalui informasi yang didapat dalam penelitian ini khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan