

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Usaha mikro kecil menengah atau disingkat UMKM merupakan usaha yang diminati banyak pelaku usaha. UMKM diminati karena memiliki keunggulan dalam menyerap tenaga kerja manusia dan mengurangi pengangguran (BPS, 2016). Keuntungan lain dari UMKM yaitu memiliki usaha yang mampu berinovasi, dan beradaptasi dengan ide-ide kreatif produk. Tenaga kerja dalam sektor industri kreatif ±15,9 juta (Bani, 2019), serta berkontribusi terhadap produk domestik bruto (PDB) sebesar Rp 852 triliun (Maryono, 2018) dan industri kreatif kriya berkontribusi sebesar 14,9 % terhadap PDB (Timorria, 2020).

Kalimantan Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki sentra industri kreatif relatif besar. Kabupaten Kubu Raya merupakan wilayah sentra industri kreatif di Kalimantan barat (BPS, 2016). Hal ini karena Kabupaten Kubu Raya memiliki bahan baku yang melimpah berupa tanaman liar ekonomis tinggi seperti pandan duri, rotan, akar keladi air, dan bembam, sehingga dapat diolah menjadi produk bernilai jual seperti kerajinan tangan (MBC, 2019).

Kabupaten Kubu Raya merupakan daerah yang berpotensi dalam pengembangan produk kerajinan anyaman akar keladi air. Kabupaten Kubu Raya memiliki letak geografis yang didominasi oleh rawa atau dataran rendah sehingga tanaman tersebut banyak tumbuh menumpang hidup dipohon lain dengan akarnya yang menjuntai kebawah sepanjang tinggi pohon dan dimanfaatkan oleh masyarakat menjadi kerajinan anyaman sebagai sumber pendapatan masyarakat. Kerajinan anyaman akar keladi air merupakan salah satu bentuk kerajinan yang banyak ditekuni sebagai sumber penghasilan sehari-hari dalam kehidupan masyarakat. Tanaman akar keladi air dapat bernilai jual tinggi saat diolah menjadi sebuah anyaman yang eksklusif, elegan, indah serta diminati konsumen dalam negeri maupun luar negeri (Oxtora, 2015).

Kerajinan anyaman akar keladi air merupakan salah satu produk andalan yang dimiliki Kabupaten Kubu Raya. Dilihat dari banyaknya industri kecil yang memproduksi kerajinan anyaman akar keladi air. Kerajinan ini dihasilkan oleh ibu-ibu rumah tangga yang tinggal di Desa Mega Timur sebagai mata pencaharian utama selain bertani. Keberadaan industri kerajinan akar keladi air cukup potensial dan menjanjikan dalam upaya meningkatkan pendapatan. Kegiatan industri kerajinan anyaman akar keladi bertujuan untuk meningkatkan

penghasilan rumah tangga petani. Mayoritas pelaku usaha dalam industri ini berprofesi sebagai ibu rumah tangga petani. Sumber pendapatan rumah tanggadigolongkan kedalam dua sektor, yaitu sektor pertanian dan non pertanian.

Tanaman akar keladi air memiliki keunggulan yang mirip dengan rotan. Akarnya yang terkenal kuat dan tahan lama membuat masyarakat yang ada di Kabupaten Kubu Raya memanfaatkan akar keladi air untuk dijadikan kerajinan anyaman seperti tas, topi, parcel, tempat hantaran, vas bunga, tempat tisu, keranjang buah, tempat bingkisan, tudung saji, kendi, kipas, piring, tempat sirih, dan tempat telur (Suprpto, 2018).

Namun konsumen juga mempertimbangkan harga yang ditawarkan oleh produk kerajinan anyaman akar keladi air. Harga produk kerajinan anyaman akar keladi air yang relatif lebih tinggi di bandingkan kerajinan anyaman yang lain ternyata membuat konsumen belum menjadikan produk kerajinan anyaman akar keladi air sebagai produk utama mereka. Oleh karna itu diperlukan strtegi untuk meningkatkan minat masyarakat lebih membeli produk kerajinan anyaman akar keladi air. Salah satunya yaitu dengan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kepuasan konsumen terhadap produk kerajinan anyaman akar keladi air merupakan tolak ukur seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari perbandingan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan tidak puas dan Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan puas. Penilaian pelanggan akan kinerja produk tergantung dari banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas pelanggan dengan produk (Keller P. K., 2012).

Salah satu strategi yang dapat digunakan untuk melihat kepuasan konsumen produk kerajinan anyaman akar keladi air adalah strategi bauran pemasaran (4P) yaitu produk, harga, tempat/distribusi, dan promosi. Pada hakikatnya bauran pemasaran adalah mengelola unsur *marketing mix* supaya dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dengan tujuan dapat menghasilkan dan menjual produk yang dapat membarikan kepuasan pada konsumen.

Pembelian akan terjadi apabila setiap produsen bertujuan menghasilkan produk yang sesuai kebutuhan yang diinginkan konsumen. Keinginan konsumen atas sebuah produk dianalisis dengan menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*), sehingga produk yang dihasilkan tersebut dapat dibeli oleh konsumen dalam sebuah keputusan pembelian. Bauran pemasaran terdiri dari Produk, harga, tempat, dan promosi merupakan hal penting yang selalu dipikirkan oleh konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli suatu produk. Biasanya konsumen akan mencari terlebih dahulu mengenai produk yang ingin dibeli seperti kualitas produk mudah rusak atau tidak, keragaman produk tersebut sudah sesuai atau belum dengan

keinginan dan selera konsumen . Setelah itu konsumen akan mempertimbangkan harga dari produk tersebut, harga yang ditawarkan sudah sesuai dengan kepuasan yang akan diperoleh dari membeli produk tersebut. Tempat juga menjadi bahan pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian. Biasanya konsumen akan menyukai tempat-tempat yang nyaman dan lokasinya mudah untuk ditemui. Promosi merupakan wadah bagi produsen untuk memperkenalkan kepada konsumen mengenai keunggulan produk yang dimilikinya dan sekaligus sebagai sarana informasi bagi konsumen.

salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen dan agar kerajinan akar keladi air semakin diminati. Untuk itu, perlu dilakukan analisis kepuasan konsumen terhadap produk kerajinan anyaman akar keladi air yang telah beredar di pasaran saat ini sehingga akan mengetahui tingkat kepuasan konsumen untuk produk kerajinan anyaman akar keladi air. Penelitian ini dapat diselesaikan dengan menggunakan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*(IPA) dan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI).

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) yang digunakan untuk mengembangkan program atau strategi pemasaran yang efektif. Kelebihan metode IPA dibandingkan dengan metode yang lain diantaranya adalah prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana, pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumberdaya yang terbatas, serta metode ini cukup *fleksibel* untuk diterapkan pada berbagai bidang (Budianto, 2013). Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi kinerja produk adalah dengan melihat seberapa puas konsumen terhadap kualitas produk kerajinan anyaman akar keladi air dan harapan konsumen terhadap produk kerajinan anyaman akar keladi air sebagai acuan dalam perbaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu penelitian ini dibantu dengan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI) yang akan menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dari atribut yang diukur, dengan memperhitungkannya (Rahmania, 2009). Metode ini memiliki beberapa keunggulan antara lain efisiensi (tidak hanya indeks kepuasan tetapi sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi atau atribut yang perlu diperbaiki), mudah digunakan dan sederhana serta menggunakan skala yang memiliki sensitivitas dan reliabilitas cukup tinggi (Anggraini et al., 2015).

Latar belakang tersebut mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Konsumen Terhadap Kerajinan Anyaman Akar Keladi air (*Sagittaria Guyanensis*)” untuk melihat bagaimana tingkat kepentingan atribut produk dan kinerja produk

serta tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kerajinan anyaman akar keladi air dan mencari solusi terbaik dari permasalahan yang menjadi prioritas sehingga produsen atau pengrajin dapat menciptakan produk seperti yang diharapkan konsumen.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana kepuasan konsumen kerajinan anyaman akar keladi air (*Sagittaria Guyanensis*) ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen kerajinan anyaman akar keladi air (*Sagittaria Guyanensis*).