

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berlangsung di tempat usaha kerajinan tas batok kelapa yang ada di Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Sukorejo Kota Blitar. Dimana temuan tersebut telah sesuai dengan tujuan penelitian yang sudah dibahas diawal. Tujuan penelitian tersebut antara lain:

- 1. Strategi Peningkatan kualitas produk dalam meningkatkan volume penjualan kerajinan tas batok kelapa di Kerajinan Batok Kelapa “Coco Art” Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.**

Melihat dari data di atas yang telah dipaparkan dapat di bahas bahwa strategi peningkatan kualitas sangat diperlukan. Dimensi kualitas produk sangat penting dalam mempertahankan keunggulan produk dalam pasar, perusahaan harus mengerti aspek apa saja yang digunakan oleh konsumen untuk membedakan produk yang dijual dengan produk pesaing.

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (fitness for use) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan¹¹⁴. Persepsi konsumen yang positif terhadap kualitas produk sebuah barang akan berdampak pada pilihan konsumen dalam memutuskan pembelian.

Berikut dimensi kualitas produk dalam meningkatkan volume penjualan kerajinan tas batok :

¹¹⁴ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, ed. Kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia), hal. 1

a. Performa

Berdasarkan penelitian hasil penelitian performa menjadi hal yang dipertimbangkan dalam pembelian kualitas sebuah kerajinan tas batok kelapa. Performa di kerajinan tas batok kelapa karena keunikan dari bahan tas yang dibuat fungsinya pun sama seperti tas lain, tetapi yang membedakan bahan nya yang membuat kualitas produk tas memiliki performa tersendiri.

Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan garvin bahwa performa (performance), berkaitan dengan aspek fungsional dari produk dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk.¹¹⁵ Performa dalam suatu produk itu sangat diperlukan. Karakteristik sebuah produk juga dipertimbangkan oleh pemilik dalam membuat produk dan pelanggan dalam membeli produk. Disini performa tas batok menjadi primadona sendiri bagi mereka yang menyukai keunikan, karena bahannya yang terbuat dari batok kelapa yang jarang ditemukan di kebanyakan pasar yang ada.

Hal ini sama dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Emilia masrufah yang menyatakan bahwa, ndah bordir Sidoarjo telah melakukan kinerja dengan semaksimal mungkin untuk memberikan

¹¹⁵Ibid.,hal. 4.

kesan yang bagus guna diterimadengan baik di hati konsumen. Hal ini juga merupakan salah satu strategi bagi Indah Bordir untuk menarik perhatian konsumen¹¹⁶. Jika penelitian yang dilakukan oleh Emilia Masrufah performa lebih mengarah ke kinerja, penulis lebih ke dai aspek fungsional kerajinan tas batok kelapa tersebut, walau terbuat dari batok kelapa tetapi memiliki fungsinyang sama seperti tas pada umumnya.

b. Keistimewaan

Selain performa keistimewaan dari sebuah produk hal yang akan dipertimbangkan dalam pembelian kualitas sebuah produk. Jika keistimewaan ada di kerajinan tas batok otomatis konsumen akan tertarik membeli dan meningkatkan volume penjualan kerajinan tas batok kelapa. Begtu pula keistimewaan tas batok kelapa di UD. Kerajinan Batok Kelapa Coco Art Blitar, keistimewaannya bahan nya lebih halus daripada kerajinan tas batok kelapa laiinya.

Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan Garvin Keistimewaan features untuk produk penerbangan adalah memberikan makanan atau minuman gratis dalam pesawat, pembelian tiket melalui

¹¹⁶Emilia Masrufah, *Analisis Kualitas Produk dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen Indah Bordir Sidoarjo*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018), Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi Ekonomi Syariah, hal. 54.

telepon dan penyerahan tiket di rumah, pelaporan keberangkatan di kota dan diantar ke lapangan terbang.¹¹⁷

Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ahmad Subhan yang menyatakan bahwa, keistimewaan tambahan (*feature*) dari produk Kue Kering Bahari Yulia Fitri Martapuraharus ditampilkan seperti pada rasa produk yang khas serta kemasan yang dibuat semenarik mungkin sehingga Kue Kering Bahari Yulia Fitri Martapurabisa terlihat istimewa dimata konsumen hal ini akan menjadikan minat beliterus meningkat, karena pada saat ini penjualan kue tradisional memiliki rasayang enak namun tidak nyaman di pandang karena kemasan produk yang menggunakan plastik selain dinilai konsumen tidak higienis juga tidak mendukung program pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yaitu mengurangi sampah plastik.¹¹⁸ Adanya keistimewaan memang tidak bisa dipungkiri produk yang akan memikat hati para konsumennya. Terbukti dari pemaparan diatas keistimewaan terletak dari pengembangan model tas batok di UD Kerajinan Coco Art Blitar yang tidak biasa dari yang lain dan konsumen tertarik pada keistimewaan model yang ada pada Tas Batok kelapa tersebut.

¹¹⁷M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, ed. Kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia), hal. 4.

¹¹⁸Ahmad Subhan, *Analisis Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Kue Kering Bahari Yulia Fitri Martapur*, (Banjarmasin: Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin), faultas Ekonomi, hal. 4.

c. Keandalan

Produk yang bisa diandalkan akan memikat hati konsumen dalam meningkatkan volume penjualan kerajinan tas batok kelapa tersebut. Seperti yang terdapat di kerajinan batok kelapa Coco Art Blitar, keandalan tas dapat dibuktikan dengan rayap yang tidak suka memakan tas tersebut.

Hal ini sesuai teori yang diungkapkan Garvin Keandalan (reability), berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu di bawah kondisi tertentu.¹¹⁹

Hal ini didukung penelitian terdahulu Lujeng Baeko Mulyati yang menyatakan bahwa, keandalan produk dibuat dari bahan-bahan yang baru agar produk tetap berkualitas dengan baik, jika terjadi produk gagal semisal saat dimasak gosong, maka produk tersebut tidak dapat dijual atau mengalami kerugian.¹²⁰ Dari sini dapat disimpulkan dalam sebuah produk, dalam bahan pembuatan itu juga dipertimbangkan oleh seorang produsen, tidak boleh asal-asalan membuat suatu produk apabila berupa tas yang kegunaannya untuk

¹¹⁹Ibid.,hal. 4.

¹²⁰Lujeng Baeko Mulyati, *Analisis Kualitas Produk dalam Meningkatkan Volume Penjualan pada UD. Jenang Karomah Kudus*, (Kudus: Stain Kudus), Skripsi Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam, hal. 55.

menyimpan barang agar bisa dibawa kemana-mana tentunya dengan memiliki keandalan yang baik dan kuat dibawa kesana kemari walau ada hujan dan sebagainya, konsumen akan merasa senang dengan produk tas tersebut seperti yang ada pada tas batok kelapa.

d. Konformasi

Kesesuaian kerajinan tas batok kelapa sudah sesuai dengan yang diminta pelanggan. Hal itu dibuktikan dengan model tas nya meskipun terbuat dari batok kelapa tapi model nya dibuat seperti tas yang kekinian dan tas yang lagi digandrungi oleh para pelanggan khususnya perempuan. Para pelanggan dapat berkonsultasi dulu sebelum membeli atau sekedar untuk tanya-tanya model tas yang diinginkan agar mereka tidak kecewa dengan kualitas yang akan dibelinya. Pemilik kerajinan juga berusaha memberikan produknya sesuai dengan yang diminati pelanggan agar penjualan meningkat.

Hal ini sesuai dengan teori Garvin Konformasi (conformance), berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Konformasi merefleksikan derajat di mana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standart yang telah

ditetapkan, serta sering didefinisikan sebagai konformasi terhadap kebutuhan.¹²¹

Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Emilia Masrufah yang menyatakan bahwa, kesesuaian dengan spesifikasi di indah bordir yang paling kelihatan adalah soal potongan yang bisa dilihat secara detail dalam jarak dekat misalnya rapi dalam jahitan pakaian.¹²² Dari sini dapat disimpulkan bahwa memang tidak bisa dipungkiri bahwasanya konsumen sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk, mereka harus melihat spesifikasinya terlebih dahulu mereka mencoba-coba atau melihat produk-produk. Tetapi berbeda dengan produk yang ditawarkan oleh kerajinan tas batok kelapa pembeli lebih banyak melihat dari katalog ataupun datang langsung ke lokasi usaha tas kerajinan batok. Jika sekiranya mereka cocok mereka akan membeli produknya.

e. Daya Tahan

Daya tahan produk kerajinan tas batok kelapa bisa dikatakan baik. Kalau dari segi kualitas pengrajin sudah melebihi dari yang diharapkan. Akan tetapi untuk daya tahan kerajinan tas batok seumur

¹²¹M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, ed. Kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia), hal. 4.

¹²²Emilia Masrufah, *Analisis Kualitas Produk dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen Indah Bordir Sidoarjo*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018), Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi Ekonomi Syariah, hal.56

hidup itu produsen tidak bisa menjamin, tergantung dari penggunaan dari masing-masing konsumen ada yang sampai bertahan 5 tahun.

Daya tahan (durability) merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan dari suatu produk itu. Sebagai missal pelanggan akan membeli ban mobil berdasarkan daya tahan ban itu dalam penggunaan, sehingga ban-ban mobil yang memiliki masa pakai yang lebih panjang tentu akan merupakan salah satu karakteristik kualitas produk yang dipertimbangkan oleh pelanggan ketika akan membeli ban.¹²³

Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Emilia Masrufah yang menyatakan bahwa, daya tahan juga berpengaruh penting bagi produk yang telah di pasarkan oleh indah bordir. Jika semakin banyak konsumen yang mengetahui daya tahan yang diberikan perusahaan tersebut maka semakin banyak konsumen yang tertarik dengan kualitas produk di indah bordir.¹²⁴

Dari sini dapat disimpulkan agar volume penjualan meningkat daya tahan produk juga diperhatikan semakin tahan lama kualitas produk semakin bagus kualitas tersebut. Seperti halnya kerajinan tas batok kelapa ini memiliki daya tahan tas yang bagus dan sudah dibuktikan

¹²³Ibid., hal. 4.

¹²⁴Ibid., hal. 57.

sendiri oleh konsumen. Tas batok kelapa di kerajinan batok kelapa coco art ini bisa dipastikan barang seperti tas bisa daya tahan penggunaan bisa sampai lima tahun.

f. Kemampuan pelayanan

Kemampuan pelayanan ini dibutuhkan dalam dunia usaha. Seperti halnya di kerajinan batok kelapa Coco Art dalam melakukan kemampuan pelayanannya pemilik lebih menjaga hati konsumen agar senantiasa puas dengan produk yang dihasilkan ataupun nyaman dengan para pengrajin, marketing ataupun pemilik. Mereka dengan sabar dan telaten menjawab semua pertanyaan konsumen mengenai produk kerajinan tas batok kelapa ini, dan bersikap ramah tamah terhadap konsumen.

Hal ini sesuai teori Garvin yang menyatakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan/kesopanan, kompetensi, kemudahan, serta akurasi dalam perbaikan. Kemampuan pelayanan di setiap dunia usaha itu diperlukan supaya para konsumen merasa dihargai hak nya sebagai seorang konsumen apabila ada keluhan-keluhan yang didapat setelah membeli sebuah produk.¹²⁵

¹²⁵M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, ed. Kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia), hal. 5.

Hal ini didukung dengan penelitian terdahulu yang ditulis oleh Ones Gita Crystalia yang menyatakan bahwa, proses pelayanan di kecamatan pengasih dengansyarat-syarat yang dibutuhkan pengunalayanan untuk menyelesaikan keperluannya dibagianpelayanan. Sehingga para warga yang akan mengurus keperluan tidak kebingungan dalam mencari syarat-syarat yang dibutuhkan. Selain itu para pegawai tidak mempersulit para warga yang akan mengurus surat-surat.¹²⁶

Dapat disimpulkan perusahaan harus siap menerima segala keluhan dari yang didapat konsumen agar nanti bisa menjadi tolak ukur dimana hal yang harus diperbaiki dalam system pelayanan. Seperti halnya di Kerajinan Tas Batok Kelapa pemilik memperhatikan pelayanan yang baik untuk para konsemen agar konsumen senang berbelanja kerajinan tas batok di “Kerajinan Coco Art” Blitar disbanding tempat lain.

g. Estetika

Estetika atau keindahan suatu barang juga hal yang perlu di rancang oleh produsen agar menarik minat konsumen. Seperti hal nya Kerajinan tas batok kelapa ini mempunyai nilai keindahan tersendiri

¹²⁶Ones Gita Crystalia, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan PengasihKabupaten Kulon Progo*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta), Skripsi Fakultas Ekonomi Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, hal. 53-54.

karena dikerjakan dengan bahan yang unik, dikerjakan dengan tangan manusia yang mempunyai keahlian di bidang kerajinan dan konsumen tertarik dengan nilai seni tersebut.

Seperti teori yang diungkapkan Garvin karakteristik mengenai keindahan yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual, dengan demikian, estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu, seperti keelokan, kemulusan, suara yang merdu, selera dan lain-lain.

Hal ini didukung penelitian terdahulu yang ditulis oleh Emilia Masrufah yang menyatakan bahwa, estetika ini juga sebagai alat ukur apakah indah bordir selalumemberikan koleksi terbaru sesuai dengan syariat islam gunamemikat konsumen muslim agar tidak jenuh dengan produk yang lama.¹²⁷Estetika tersendiri itu dibutuhkan dalam dunia usaha apalagi di bidang produksi atau pembuatan barang.Dapat disimpulkan bahwa sesuatu produk harus memiliki nilai estetika nya tersendiri sehingga menarik minat konsumen guna meningkatkan volume penjualan.

¹²⁷Emilia Masrufah, *Analisis Kualitas Produk dalam Menjaga Kepercayaan Konsumen Indah Bordir Sidoarjo*, (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2018), Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Studi Ekonomi Syariah, hal.58

h. Kualitas yang dipersepsikan

Persepsi itu hal yang lumrah dibicarakan setelah pembeli membeli sebuah produk lalu mereka akan membincangkannya dengan orang-orang. Seperti yang ada di Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Sukorejo Kota Blitar yaitu kerajinan tas batok kelapa. Kerajinan tas batok kelapa tersebut memiliki kualitas yang bagus meskipun harga yang ditawarkan sedikit agak mahal. Tetapi para konsumen juga lebih memilih produk yang kualitasnya bagus meskipun memiliki selisih harga

Seperti teori yang diungkapkan Garvin Bersifat subjektif, berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk, seperti meningkatkan harga diri. Hal ini dapat berupa karakteristik yang berkaitan dengan reputasi (brand name-image).¹²⁸

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Subhan yang menyatakan bahwa, bagaimana konsumen agar setelah membeli dapat merasakan manfaat produk yang dibeli yaitu karena rasa yang enak serta kesesuaian produk dengan tampilan yang diberikan Kue Kering Bahari Yulia Fitri Martapura.¹²⁹

¹²⁸M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu*, ed. Kedua, (Bogor: Ghalia Indonesia), hal. 5.

¹²⁹Ahmad Subhan, *Analisis Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen Kue Kering Bahari Yulia Fitri Martapur*, (Banjarmasin: Universitas Kalimantan Arsyad Al Banjari Banjarmasin), faultas Ekonomi, hal. 5.

Memang tidak bisa dipungkiri, bahwa konsumen membeli suatu produk itu harus melihat kualitasnya. Jika suatu produk tersebut memiliki kualitas yang bagus maka konsumen akan merasa tertarik untuk membeli produk tersebut dan jika produk tersebut memiliki kualitas yang kurang maka konsumen tidak akan tertarik dan akan membeli ditempat yang lain.

2. Kendala dan solusi dalam strategi peningkatan kualitas produk kerajinan tas batok kelapa yang dihadapi oleh UD. Kerajinan Batok Kelapa Coco Art Kelurahan Tanjungsari Kecamatan Sukorejo Kota Blitar.

Setiap produsen pasti memiliki kendala yang dihadapi dalam melakukan penjualan terhadap produknya. Kendala yang dihadapi pertama yaitu dari segi SDM kekurangan desainer produk tas dimana desain produk yang bagus dan baik bisa meningkatkan kualitas dari produk tas tersebut sehingga menyebabkan volume penjualan turun. Dan adanya persaingan usaha di lingkungan yang sama dimana terdapat usaha yang memproduksi usaha yang sama dengan pemilik. Ini mau tidak mau akan menimbulkan persaingan antar usaha, solusi untuk persaingan usaha tersebut pemilik kerajinan batok kelapa coco art meningkatkan kualitas produknya dengan memilih bahan yang lebih mahal sedikit tapi kualitas sudah dijamin lebih baik dari yang lain tapi dengan harga yang masih terjangkau juga. Hal ini sesuai dengan teori Porter, agar dapat

memenangkan setiap persaingan, setiap perusahaan harus memiliki strategi masing-masing.¹³⁰ Solusi untuk desainer kerajinan tas batok kelapa masih dilakukan pemilik sendiri.

¹³⁰Wibowo Kuntjoroadi, "Analisis Strategi Bersaing dalam Persaingan Usaha Perkembangan Komersial", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol. 16 No. 1 (2009), hal. 46.