

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

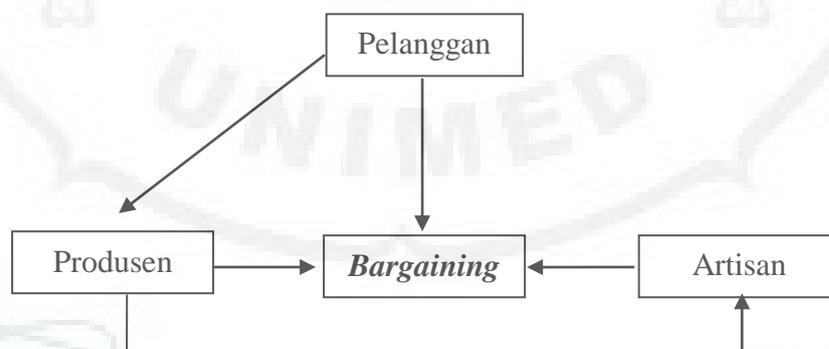
Dalam proses sosial, seni dipengaruhi 2 (dua) faktor dasar yaitu faktor intraestetik dan faktor ekstraestetik. Faktor interaestetik sebagai gagasan yang berkaitan manifestasi fisik dalam bentuk, corak, unsur-unsur, asas-asas estetik, dan konsep, sedangkan faktor ekstraestetik sebagai proses sosialnya yang mencakup aspek-aspek psikologis, sosial, budaya, lingkungan alam, fisik serta perubahan-perubahannya, dan kebutuhan hidup lainnya dalam pengertian yang luas, baik langsung maupun tidak langsung menjadi bagian terpadu dalam mewadahi perwujudan seni.

Matahari *art shop* adalah toko yang menjual barang-barang yang bernilai seni. Produk yang dijual berupa aneka barang dan jasa. Salah satu contoh produk barang adalah sepatu, dengan jasa mendesain bentuk hiasan pada sepatu, yang biasa disebut orang awam (masyarakat sekitar) “sepatu lukis”. Sepatu yang akan di beli di Matahari *art shop* harus dipesan terlebih dahulu kepada produsen. Di sinilah pelanggan dapat menentukan ide desain bentuk hiasan sendiri.

Terciptanya desain bentuk hiasan kreasi sendiri ini, melewati proses *bargaining*. Proses *bargaining* yang terjalin tersebut merupakan proses sosial yang berkaitan dengan faktor interaestetik sebagai gagasan dan faktor ekstraestetik sebagai proses sosialnya.

Bargaining berasal dari bahasa Inggris yang artinya tawar menawar yang merujuk pada tindakan antara individu atas beberapa penjualan atau pembelian. Tawar menawar yang dilakukan dengan orang lain diperlukan suatu perundingan yang merundingkan syarat-syarat pembelian, perjanjian atau kontrak bertujuan membuat kesepakatan dengan orang lain sehingga tiba di penyelesaian beberapa masalah.

Proses yang terlibat dalam *bargaining* ini adalah pelanggan, produsen dan Artisan. Pelanggan yang hendak pesan “sepatu lukis” akan melakukan *bargaining* terlebih dahulu untuk memutuskan desain bentuk hiasan yang hendak dipesan kepada produsen, setelah itu produsen akan menyampaikan hasil *bargaining* yang dilakukannya dengan pelanggan, kepada artisan untuk di lukis, dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 1.1 :Bagan Proses *Bargaining*

Dari hasil observasi sementara, pada bulan Desember 2015 sampai dengan Januari 2016 diperoleh 13 pelanggan. 2 dari 13 penilaian desain bentuk hiasan yang dipesan oleh pelanggan, ada proses *bargaining* yang terjalin kurang baik sehingga mendapatkan respon negatif atas hasil karya “sepatu lukis” pesanan pelanggan, pada bagian warna maupun pada bagian bentuk desain pada pasang

sepatu kanan dan pasang sepatu kiri. Berikut salah satu contoh dari 2 hasil karya desain pada proses *bargaining* yang terjalin kurang baik :

No	Desain Bentuk Hiasan	Bentuk	Warna
1		Pada desain bentuk hiasan, pelanggan meminta lingkaran seperti <i>dots</i> , bukan lingkaran seperti desain bentuk hiasan pada gambar disamping.	Pada warna sepatu, pelanggan meminta warna merah maroon, bukan merah warna dasar. Kemudian warna pada bagian desain bentuk hiasannya warna silver, bukan warna seperti gambar disamping

Tabel 1.1 Data Penilaian Pelanggan Atas Desain Bentuk Hiasan Pada Pesanan Sepatu Lukis Di Matahari Art

Respon pelanggan terhadap hasil karya yang dipesan adalah kunci sukses seorang usaha “sepatu lukis” Matahari *art shop*. Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap cara *bargaining* yang terjalin di Matahari *art shop* antara pelanggan dengan produsen dan artisan, serta respon pelanggan atas hasil karya desain bentuk hiasan pada sepatu yang dipesan pelanggan. Untuk mengetahui hal diatas tersebut dibuat dalam skripsi yang berjudul “*Bargaining* Antara Pelanggan Dengan Produsen Dan Artisan Pada Desain Bentuk Hiasan “Sepatu Lukis” Di Matahari Art Medan”

B. Identifikasi Masalah

Sebagaimana yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah, maka peneliti perlu melakukan identifikasi masalah. Adapun permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. *Bargaining* yang terjalin kurang baik karena ada beberapa pesanan desain bentuk hiasan “sepatu lukis” pesanan pelanggan tidak sesuai dengan yang diinginkan.
2. Beberapa hasil karya “sepatu lukis” yang dipesan pelanggan mendapatkan respon negatif dari beberapa pelanggan.
3. Beberapa desain bentuk hiasan di Matahari *art shop*, mendapatkan respon negatif pada bagian warna dan desain bentuk pada hasil karya “sepatu lukis”
4. Tindakan perbaikan produsen jika pesanan tidak sesuai dengan permintaan pelanggan.

C. Pembatasan Masalah

Luasnya permasalahan, keterbatasan waktu, dana dan kemampuan peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada permasalahan berikut :

1. *Bargaining* yang terjalin kurang baik karena ada beberapa pesanan sepatu lukis pesanan pelanggan tidak sesuai dengan yang diinginkan
2. Beberapa desain bentuk hiasan di toko Matahari *art*, mendapatkan respon negatif pada bagian warna dan desain bentuk pada hasil karya “sepatu lukis”

3. Tindakan perbaikan produsen jika pesanan tidak sesuai dengan permintaan pelanggan.

D. Rumusan Masalah

Dengan pertanyaan yang jelas, akan mudah mengidentifikasi variabel-variabel apa yang ada dalam pertanyaan penelitian tersebut, dan berikutnya memudahkan dalam mengidentifikasikan istilah atau variabel dalam pertanyaan penelitian.

Untuk lebih memfokuskan masalah dalam penelitian maka penulis merumuskan masalah sabagai berikut :

1. Bagaimanakah proses *bargaining* yang terjalin antara pelanggan dengan produsen dan artisan pada desain bentuk hiasan sepatu lukis yang dipesan?
2. Bagaimanakah respon pelanggan dengan hasil karya desain bentuk hiasan yang dipesan pada “sepatu lukis” setelah melakukan *bargaining*? Dengan hasil data angket.
3. Bagaimanakah tindakan produsen jika desain bentuk hiasan pada sepatu tidak sesuai dengan keinginan pelanggan? Dengan wawancara langsung kepada produsen.

E. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, pada umumnya pasti mempunyai tujuan tertentu. Tanpa adanya suatu tujuan tertentu yang jelas, maka kegiatan tersebut tidak akan dapat terarah karena tidak tahu apa yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut.

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana cara *bargaining* (perundingan) yang dilakukan oleh pelanggan dengan produsen dan artisan.
2. Terjalannya *bargaining* untuk mengetahui keputusan motif desain apa yang ingin dipesan pelanggan.
3. Untuk mengetahui ide dari keputusan motif desain bentuk hiasan pada sepatu. Apakah dari pelanggan sendiri, produsen ataukah artisan.
4. Untuk mengetahui penilaian dari pelanggan atas hasil karya desain bentuk hiasan pada sepatu. Apakah sesuai dengan yang diinginkan atau tidak diinginkan pelanggan.
5. Untuk mengetahui motif desain dan bentuk hiasan yang lebih banyak dipilih pelanggan.
6. Untuk mengetahui respon (positif atau negatif) dari penilaian pelanggan atas hasil karya sepatu lukis yang dipesan.
7. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan produsen jika hasil karya desain bentuk hiasan pada sepatu pesanan pelanggan tidak sesuai dengan keinginan pelanggan.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah tercapai, diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi peneliti besar manfaatnya sebagai bahan pengetahuan yang bisa menjadi acuan untuk mengetahui cara *bargaining* yang baik untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Sebagai bahan informasi bagi Mahasiswa Universitas Negeri Medan khususnya pada jurusan seni rupa tentang cara *bargaining* yang baik untuk kepuasan pelanggan dalam memajukan usaha yang sukses.
3. Sebagai salah satu bahan referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian yang relevan.