

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Proses sosial adalah cara-cara berhubungan yang dilihat apabila individu dengan individu dan kelompok dengan kelompok sosial saling bertemu dan menentukan sistem serta bentuk-bentuk hubungan tersebut atau apa yang akan terjadi apabila ada perubahan-perubahan yang menyebabkan goyahnya pola-pola kehidupan yang telah ada. Proses sosial dapat diartikan sebagai pengaruh timbal-balik antara berbagai segi kehidupan bersama, misalnya pengaruh-mempengaruhi antara sosial dengan politik, politik dengan ekonomi, ekonomi dengan seni, seni dengan budaya, dst.

Dalam proses sosial, seni mempengaruhi 2 (dua) faktor dasar yaitu faktor intraestetik dan faktor ekstraestetik. Faktor intraestetik sebagai gagasan yang berkaitan manifestasi fisik dalam bentuk, corak, unsur-unsur, asas-asas estetis, 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 perwujudan seni (Rohidi (2012:75)).

Proses sosial ini menciptakan desain bentuk dan warna kreasi sendiri. Dalam hal ini proses tersebut harus melewati tahap yang disebut dengan istilah *bargaining*

. Tahap bargaining ini merupakan proses yang berkaitan dengan faktor intraestetik sebagai gagasan dan ekstraestetik sebagai proses sosial.

*Bargaining* berasal dari bahasa Inggris yang artinya tawar-menawar yang merujuk pada tindakan antara individu atas beberapa penjualan atau pembelian. Proses yang terlibat dalam bargaining ini adalah pelanggan dan Artisan, untuk memutuskan desain bentuk dan warna yang akan dirakit oleh artisan.

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 (Sedy (2014)). Tawar-menawar menjadi sebuah keharusan dalam dimensi mikro perdagangan Indonesia saat ini. Masyarakat dari berbagai kalangan manapun pasti melakukan tawar-menawar dalam proses jual beli.


Proses *bargaining* tersebut termasuk dalam tahap perakitan atau pembuatan sebuah produk barang karya seni. Salah satu contoh produk barang adalah perakitan Trofi. Proses pembuatan Trofi tersebut terjadi di salah satu toko UD.CAHAYA ILMU. Produk yang dijual berupa aneka barang dan jasa. Toko tersebut menerima jasa mendesain bentuk dan warna sesuai dengan permintaan pelanggan. Terciptanya desain bentuk dan warna tersebut melawati proses *bargaining* antara pelanggan dan artisan yang hendak membeli "Trofi", proses tersebut dapat dilihat pada bagan dibawah ini:



**Gambar 1.1 Bagan Proses Bargaining**

Dari hasil pengamatan sementara yang dilakukan peneliti dengan cara mewawancarai pemilik UD. Cahaya Ilmu pada bulan September 2017 sampai dengan Oktober 2017 diperoleh 10 pelanggan. 4 dari 10 hasil karya bentuk dan warna yang dipesan oleh pelanggan, ada proses *bargaining* yang tidak sesuai dengan kesepakatan pembuatan "Trofi" pesanan pelanggan. Pelanggan merasa hasil karya tersebut tidak sesuai pada bagian warna maupun pada bagian bentuk desain trofi. Berikut salah satu contoh dari 4 hasil karya desain hasil proses *bargaining* karena pelanggan tidak merasa puas atas hasil yang dibuat oleh artisan:

Tabel 1.1 Data Penilaian Pelanggan atas Desain Bentuk dan Warna Pada Pesanan Trofi Di Cahaya Ilmu

No	Desain Bentuk	Bentuk	Warna
1		<p>Pada desain bentuk ,pelanggan meminta motif lingkaran polos pada bagian atas trofi , bukan motif seperti desain bentuk pada gambar disamping.</p>	<p>Pada warna Trofi, Pelanggan meminta warna hijau yang lebih muda pada bagian tengah, bukan warna hijau tua. Kemudian warna pada bagian atas bustek dan bagian kepala warna emas yang lebih mengkilat, bukan seperti gambar disamping.</p>

Respon pelanggan terhadap hasil karya yang dipesan adalah kunci sukses seorang usaha “ Trofi “ Cahaya Ilmu. Dari uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap cara *bargaining* yang terjalin di Cahaya Ilmu antara pelanggan dan artisan , serta respon pelanggan atas hasil karya desain bentuk dan warna pada Trofi yang dipesan pelanggan. Untuk mengetahui hal diatas tersebut dibuat dalam skripsi berjudul “ *Bargaining* Antara Pelanggan Dengan Artisan Pada Desain Bentuk Dan Warna Trofi di UD.Cahaya Ilmu 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 karena ada beberapa “ Trofi “ pesanan pelanggan tidak sesuai dengan yang diinginkan.
2. Beberapa Hasil Karya “Trofi” yang dipesan pelanggan mendapatkan respon yang kurang baik dari beberapa pelanggan karena tidak sesuai dengan *bargaining* yang disepakati
3. Beberapa hasil karya desain bentuk dan warna di Cahaya Ilmu, mendapat respon yang kurang baik pada bagian bentuk dan warna pada hasil karya “ Trofi”.
4. Hasil karya “Trofi” yang dibuat bukan semata-mata ditentukan oleh artisan.

## C. Pembatasan Masalah

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

1. *Bargaining* yang terjalin karena ada beberapa pesanan Trofi pesanan pelanggan tidak sesuai dengan yang diinginkan.
2. Beberapa desain bentuk dan warna di Cahaya Ilmu, mendapat respon yang kurang baik pada bagian bentuk dan warna pada hasil karya “ Trofi”.

#### D. Rumusan Masalah

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

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

1. Bagaimanakah proses *bargaining* yang terjalin antara pelanggan dengan artisan pada desain bentuk dan Warna Trofi yang dipesan?
2. Bagaimanakah respon pelanggan dengan hasil karya desain bentuk dan warna “ Trofi” yang telah dibuat oleh artisan setelah melakukan *bargaining* ? (dalam bentuk angket)

#### 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 artisan.
2. Untuk mengetahui respon dari pelanggan atas hasil karya Trofi yang dipesan.

## F. Manfaat Penelitian

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

1. Bagi pemilik toko besar manfaatnya sebagai acuan agar menghindari terjadinya respon yang tidak baik dari pelanggan dan bisa memperbaikinya untuk kedepannya.
2. Sebagai bahan informasi bagi Mahasiswa Universitas Negeri Medan khususnya Seni Rupa tentang cara *bargaining* untuk kepuasan pelanggan dalam memajukan usaha yang sukses.
3. Sebagai satu bahan referensi bagi peneliti lain melakukan penelitian yang relevan.
4. Bagi peneliti besar manfaatnya sebagai bahan pengetahuan yang bisa menjadi acuan untuk mengetahui cara *bargaining* untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY