

# **STRATEGI PRIORITAS PERBAIKAN KUALITAS BATIK LUMAJANG SEBAGAI IKON DAERAH BERDASARKAN PERSEPSI DAN HARAPAN MASYARAKAT DI KABUPATEN LUMAJANG**

Hesti Budiwati  
STIE Widya Gama Lumajang  
Email: hestibudiwati1404@gmail.com

## **Abstrak**

Batik merupakan warisan asli bangsa Indonesia, yang pada jaman dulu hanya bisa dipakai oleh keluarga keraton atau ningrat saja. Fakta menunjukkan bahwa batik saat ini sudah menjadi trend busana masyarakat. Keberadaan batik Lumajang saat ini masih relatif stagnan dan kurang bisa berkembang dengan baik, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menentukan strategi prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang agar pemerintah dan pelaku usaha batik Lumajang bisa melakukan tindakan prioritas bagi perkembangan batik Lumajang menjadi lebih baik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Lean Six Sigma, dengan sampel sebanyak 60 masyarakat Lumajang. Mereka akan diminta tanggapannya atas batik Lumajang berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan mereka. Atas dasar persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat Lumajang, maka disusun prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang sebagai ikon daerah. Hasil penelitian terdapat 5 (lima) prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang yang harus didahulukan yaitu (1) keberagaman desain dan produk batik, (2) kemampuan batik Lumajang menyerap keringat, (3) pemahaman kualitas bahan baku batik Lumajang, (4) kualitas ketahanan warna dan (5) kualitas bahan baku batik dimana masyarakat menginginkan bahan baku batik Lumajang berkualitas.

**Kata kunci : Batik Lumajang, Ikon, Kualitas, Lean Six Sigma.**

## **Abstract**

Batik is a legacy of indigenous peoples in Indonesia, which in ancient times could only be used by the royal family or the nobility alone. The facts show that batik is now a public fashion trends. The existence of batik is still relatively stagnant and less able to thrive. Therefore, the study aims to determine the strategy of quality improvement priority to batik Lumajang that the government and businesses batik Lumajang can take action priorities for the development of batik Lumajang be better. The approach used in this research is Lean Six Sigma, with a sample of 60 people Lumajang. They will be asked them to comment on batik Lumajang based on perceptions, expectations and their interests. On the basis of perceptions, expectations, and concerns of Lumajang that is structured batik Lumajang quality improvement priority areas of Lumajang as icons. The results of research, there are 5 (five) priority quality improvement batik Lumajang should precedence, that are (1) The design and product diversity batik, (2) The Batik ability to absorb perspiration, (3) The understanding of the quality of raw materials batik, (4) The quality color durability, and (5) The raw material quality batik where people yearn to raw material quality batik Lumajang.

**Keywords: Batik Lumajang, Icon, Quality, Lean Six Sigma.**

## **PENDAHULUAN**

Batik merupakan warisan asli bangsa Indonesia, yang pada jaman dulu hanya bisa dipakai oleh keluarga keraton atau ningrat saja. Sejarah perkembangan batik di Indonesia erat sekali dengan perkembangan kerajaan Majapahit. Pengembangan batik banyak dilakukan pada masa kerajaan Mataram dan selanjutnya pada masa kerajaan Solo dan Yogyakarta. Kesenian membatik lebih dikenal sejak jaman Majapahit dimana batik yang dihasilkan masih berupa batik tulis. Batik cap baru dikenal setelah perang dunia pertama atau sekitar tahun 1920. Kesenian batik merupakan kesenian menggambar diatas kain yang semula hanya untuk kalangan tertentu saja selanjutnya meluas menjadi pekerjaan kaum wanita untuk mengisi waktu senggangnya (dikutip dari buku 20 Tahun GKBI via GKBI.info).

Fakta bahwa batik sudah menjadi bagian dari gaya berbusana masyarakat Indonesia juga tampak dalam hasil jajak pendapat Kompas. Separuh responden yang berhasil terjaring dalam jajak pendapat ini mengaku memiliki pakaian bermotif batik lebih dari lima potong. Bahkan, 37 persen responden mengaku menyimpan pakaian batik lebih dari 11 potong dengan berbagai model di lemari mereka. Seiring dengan perkembangan jaman, batik telah tersebar ke berbagai daerah di Indonesia dan masyarakat dari kalangan manapun bisa memiliki batik dengan harga terjangkau sesuai dengan kualitasnya. Dahulu motif dan warna batik identik dengan coklat dan liris, namun saat ini hampir setiap daerah memiliki produk batik yang memuat ciri khas daerah masing-masing. Beberapa batik yang sudah terkenal diantaranya adalah batik Pekalongan, batik Yogya, batik Solo, batik Cirebon dan masih banyak batik-batik ternal lainnya. Pada umumnya corak batik masing-masing daerah berbeda karena batik setiap daerah menonjolkan ciri khas dari produk-produk unggulannya untuk mendukung wisata daerahnya masing-masing.

Bicara tentang batik Lumajang, sepertinya belum banyak yang mengetahui kalau Lumajang juga memiliki batik yang juga tidak kalah menarik. Bisa dimaklumi kalau masih banyak masyarakat terutama di luar Kabupaten Lumajang yang belum mengetahui keberadaan batik Lumajang, karena memang kabupaten Lumajang lebih dikenal sebagai kota pisang. Batik Lumajang bermula dari kegemaran seorang warga Lumajang yang suka membuat batik sendiri, tepatnya di daerah Bentengrejo, Kunir Kidul Kabupaten Lumajang, sehingga daerah tersebut menjadi kampung batik. Ada yang mengatakan kampung batik ini sempat mengalami kejayaan di era Orde Baru. Tetapi ada juga yang mengatakan kejayaan itu terjadi sebelum 1960. Berawal dari latar belakangnya yang hobi membatik, kemudian dia mengajak para pemuda dan masyarakat sekitar untuk membentuk kelompok batik. Berangkat dari sebutan sebagai kota pisang maka corak batik Lumajang banyak terinspirasi dengan motif buah pisang dan saat ini juga semakin

berkembang dengan memunculkan corak yang menunjukkan keunggulan kabupaten Lumajang dibidang wisata.

Seiring dengan perkembangan batik Lumajang ini ternyata masih banyak terdengar pendapat miring tentang kualitas batik Lumajang yang justru berasal dari kalangan masyarakat Lumajang. Beberapa kaum muda masih merasa malu menggunakan batik Lumajang karena warna dan motifnya kurang menarik bagi mereka, bahan kain batiknya yang kurang nyaman dan beberapa pendapat masyarakat lainnya. Menurut pengamatan peneliti, penggunaan batik Lumajang pada beberapa instansi masih terkesan dipaksakan. Masyarakat lebih memilih memakai batik nasional dalam kesehariannya. Hal ini yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian batik Lumajang dengan maksud untuk memberikan masukan bagi pemerintah Lumajang atas masukan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat Lumajang terhadap batik Lumajang. Penelitian tentang batik Lumajang ini tidak sedang mencari kesalahan untuk dipublikasikan tetapi lebih pada menampung pendapat masyarakat Lumajang untuk peningkatan kualitas batik Lumajang agar bisa lebih diterima oleh masyarakat baik dari Lumajang maupun di luar kabupaten Lumajang.

Dibutuhkan suatu teknik untuk bisa menyimpulkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat ini menjadi masukan perbaikan yang sangat berharga bagi pemerintah Kabupaten Lumajang. Konsep yang akan digunakan untuk mengolah persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat Lumajang terhadap batik Lumajang ini akan menggunakan konsep Lean Six Sigma. Konsep Lean Six Sigma merupakan metode yang menarik digunakan untuk mengukur kualitas dan membuat perbaikan atas peningkatan kualitas tersebut. Tujuan dari lean adalah untuk mengeliminasi waste semua proses dan memaksimalkan efisiensi proses (Yang, 2005). Lean berfokus pada peningkatan terus menerus customer value melalui identifikasi dan eliminasi aktifitas yang tidak bernilai tambah yang merupakan pemborosan (waste). (Hana Catur Wahyuni dkk, 2015:19).

Namun demikian Lean Six Sigma ini banyak digunakan untuk membuat prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan, maka akan menarik jika konsep ini diterapkan kepada produk batik Lumajang. Sejak diperkenalkan oleh Motorola pada tahun 1800 an, six sigma banyak diadopsi oleh berbagai perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Six Sigma merupakan alat untuk memperbaiki kualitas produk dengan mereduksi tingkat kecacatan produk melalui 5 (lima) tahapan yaitu define (identifikasi masalah), measure (pengukuran performance kualitas), analyze (melakukan analisa terhadap penyebab kecacatan), improvement (melakukan usaha perbaikan untuk meningkatkan kualitas) dan controll atau pengendalian (Ratnaningtyas, Surendro, 2013 dalam Hana Catur Wahyuni dkk, 2015:21). Prinsip Lean Six Sigma adalah segala aktifitas yang menyebabkan critical to quality pada konsumen dan hal-hal yang menyebabkan waste delay yang lama pada setiap proses merupakan peluang/kesempatan yang sangat baik untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam halbiaya, kualitas,

modal, dan lead time (George, 2002 dalam Hana Catur Wahyuni dkk, 2015:23).

Penerapan konsep Lean Six Sigma dapat dilakukan pada industri jasa maupun manufaktur. Perkembangan persaingan batik yang cukup ketat saat ini, menuntut para pelaku usaha batik dan pemerintah mampu meningkatkan kualitas batik. Kondisi ini menciptakan persaingan yang semakin tajam, membuat pelaku usaha batik yang mampu mengelola usahanya dengan baik akan bisa bertahan bahkan berkembang, tetapi bagi yang tidak mampu mengelola usahanya dengan baik maka akan semakin terpuruk yang pada akhirnya akan kalah dalam persaingan yang semakin ketat. Salah satu kunci bagi pelaku usaha batik untuk dapat memenangkan ketatnya tingkat persaingan adalah meraih kepercayaan konsumen dengan memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan konsumen akan terpenuhi jika mereka mendapatkan produk yang memuaskan dan sesuai dengan selera mereka, serta pelayanan yang berkualitas dan dengan merasa puas maka konsumen akan menunjukkan loyalitasnya.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang (Kotler & Keller, 2002:139) Sedangkan menurut Thamrin & Francis, (2012:45) kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau harapan mereka dilebihi. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan. Sedangkan menurut Richard.F.Gerson kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Kepuasan pelanggan bermakna perbandingan antara apa yang diharapkan konsumen dengan apa yang dirasakan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Bila konsumen merasakan performa produk sama atau melebihi ekspektasinya, berarti mereka puas. Sebaliknya jika performa produk kurang dari ekspektasinya, berarti mereka tidak puas. Alma (2005:135).

Beberapa penelitian dengan topik lean six sigma juga telah dilakukan peneliti sebelumnya namun demikian penelitian yang sudah dilakukan adalah banyak dilakukan pada industri jasa. Peneliti masih belum banyak menemukan penelitian tentang Lean Six Sigma yang diterapkan di industri batik. Mengingat teknik lean six sigma yang digunakan sama maka peneliti merujuk pada beberapa penelitian yang meskipun berbeda jenis usaha yang diteliti tetapi masih menggunakan konsep yang sama. Penelitian Haryo Santoso (2006) dengan judul "Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual-Six Sigma atau Servqual-

QFD". Kombinasi-kombinasi tersebut merupakan upaya alternatif yang bisa dilakukan oleh industri jasa dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan. Dalam studi ini kesenjangan yang diukur adalah kesenjangan antara persepsi pihak penyedia jasa dengan harapan pelanggan yang sebenarnya dan kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan ekspektasi pelanggan. Penelitian Ricky (2014) dengan judul "Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Lean Sigma Pada Bank Papua Jayapura. Responden penelitian adalah nasabah Bank Papua Jayapura dengan menggunakan tahapan metode DMAIC yaitu define, measure, analyze, improve, control phase. Dari pengukuran level sigma di front office Bank Papua maka sistem layanan yang ada sudah cukup baik, namun perlu ditingkatkan untuk mengatasi waktu waiting customer yang cukup lama. Akar penyebab masalah yang paling dominan adalah pada man dan mechine. Rancangan perbaikan ditujukan pada perbaikan waktu tunggu yang maksimal. Penelitian Hesti Budiwati (2016) dengan judul "Pendekatan Lean Six Sigma Dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Bank Berdasarkan Persepsi, Harapan dan Kepentingan Nasabah Bank". Hasilnya ada 3 (tiga) prioritas perbaikan utama yaitu tentang kehandalan dan efektifitas.

Penelitian yang berkesinambungan tentang strategi penentuan prioritas perbaikan dengan pendekatan lean six sigma penting dilakukan untuk memberikan solusi perbaikan yang berkualitas. Berdasarkan penjelasan ini, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : "Bagaimana penentuan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang sebagai ikon daerah berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat di Kabupaten Lumajang ?". Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah " Untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang sebagai ikon daerah berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat".

## **METODE PENELITIAN**

### **Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini menurut "tingkat eksplanasinya merupakan penelitian deskriptif dimana peneliti bermaksud menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi". (Sugiyono, 2009:206). Penelitian ini juga bersifat deskriptif kualitatif adalah penelitian yang memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebelumnya (Suharsimi Arikunto, 2013:269). Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis tanggapan responden atas batik Lumajang sebagai ikon daerah berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat yang pada akhirnya akan digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang sebagai ikon daerah.

## **Obyek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat Kabupaten Lumajang yang pernah menggunakan produk batik Lumajang. Alasan dipilihnya masyarakat Lumajang agar dapat memberikan masukan untuk perbaikan batik Lumajang berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat Lumajang. Masyarakat akan diberikan kuesioner untuk menjangking pendapat mereka atas batik Lumajang berdasarkan kepentingan, harapan dan persepsi masyarakat, yaitu: desain batik, kualitas bahan baku batik, kualitas ketahanan warna dan daya serap air, kemasan, harga, pelayanan. Berdasarkan pendapat masyarakat ini maka akan ditentukan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang.

## **Sumber Dan Jenis Data**

Menurut sumbernya, data yang diperoleh untuk dianalisis dalam penelitian ini adalah data eksternal yaitu data yang diperoleh dari masyarakat, sedangkan jenis datanya adalah primer karena data dikumpulkan langsung dari sumbernya yaitu masyarakat. Data primer ini berupa hasil kuesioner untuk menjangking pendapat masyarakat atas batik Lumajang. Data yang digunakan penelitian ini berskala ordinal yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori tetapi posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau daftar pertanyaan yang dikirimkan kepada responden. Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada masyarakat Lumajang yang pernah menggunakan batik Lumajang. Tujuannya untuk menjangking pendapat masyarakat tentang batik Lumajang berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan mereka.

Pengukuran data dilakukan dengan memberi skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala likert dengan 4 (empat) pilihan jawaban.

## **Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Lumajang. Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah metode yang dikembangkan oleh Roscoe dalam bukunya *Research Methods For Business* (1982:253) seperti yang dikutip dalam (Sugiyono, 2009:129), yaitu bila penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate maka jumlah anggota sampel minimal 10 (sepuluh) kali dari jumlah variabel yang diteliti, termasuk di dalamnya adalah jumlah variabel independen dan dependen. Jumlah variabel yang diteliti adalah 6 (enam) maka ukuran sampel yang diambil minimal =  $10 \times 6$  variabel = 60 anggota sampel.

## Instrumen Penelitian

**Tabel 1. Matriks Variabel, Instrumen dan Skala Pengukuran**

No	Variabel	Instrumen	Skala Pengukuran
1.	Desain batik	1. Motif Batik Lumajang seharusnya beragam dan menarik 2. Motif Batik Lumajang seharusnya sesuai dengan selera saya 3. Warna Batik Lumajang seharusnya banyak pilihan warna dan bagus 4. Motif Batik Lumajang seharusnya sesuai dengan selera berbusana saya 5. Kombinasi warna kain Batik Lumajang seharusnya menarik 6. Jenis produk Batik Lumajang seharusnya beragam (tidak hanya kain dan busana saja)	Ordinal
2.	Kualitas bahan baku batik	7. Konsumen/masyarakat perlu memahami kualitas bahan baku yang digunakan pada kain Batik Lumajang. 8. Bahan dasar Batik Lumajang seharusnya berkualitas. 9. Bahan dasar Batik Lumajang akan sangat berpengaruh terhadap kualitas Batik Lumajang	Ordinal
3.	Kualitas ketahanan warna dan daya serap air	10. Kain Batik Lumajang seharusnya nyaman ketika dipakai. 11. Kain Batik Lumajang seharusnya ketika dikenakan dapat menyerap keringat 12. Hasil batik pada kain Batik Lumajang seharusnya dikerjakan dengan teliti dan baik. 13. Proses produksi sangat mempengaruhi kualitas hasil akhir dari produk (batik cap dan batik tulis) Batik Lumajang	Ordinal

	14. Warna kain Batik Lumajang seharusnya tidak mudah hilang	
	15. Kain Batik Lumajang seharusnya tidak mudah luntur saat dicuci dengan air sabun	
	16. Kain Batik Lumajang seharusnya tidak mengalami perubahan warna meskipun dipakai berkali-kali (tahan lama)	
4. Kemasan batik	17. Produk Batik Lumajang seharusnya dikemas dengan baik	Ordinal
	18. Produk Batik Lumajang seharusnya dikemas dengan menarik	
	19. Kemasan produk Batik Lumajang sangat penting	
5. Harga	20. Harga Batik Lumajang seharusnya terjangkau	Ordinal
	21. Harga kain Batik Lumajang seharusnya sesuai dengan kualitasnya	
6. Pelayanan	22. Pelayanan penjualan di industri Batik Lumajang seharusnya ramah dan sopan	Ordinal
	23. Setiap pertanyaan konsumen tentang Batik seharusnya dijawab dengan baik dan sesuai kenyataan	
	24. Keluhan konsumen /masyarakat tentang Batik Lumajang seharusnya selalu ditanggapi dengan baik oleh industri Batik Lumajang	

Sumber data: dikembangkan dari hasil penelitian hesti ayu pratiwi (2009)

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan model analisis lean six sigma. Sebelumnya akan dilakukan pengujian instrumen penelitian karena instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana



suatu kuesioner yang diajukan dapat menggali data atau informasi yang diperlukan. Uji reliabilitas atau keandalan dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kuesioner yang diajukan dapat memberikan hasil yang tidak berbeda.

### **Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data ditujukan untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang berdasarkan perhitungan gap dan penentuan bobot sebagai berikut:

a. Identifikasi Gap Tanpa Bobot

Perhitungan nilai gap tanpa bobot yaitu dengan mencari selisih antara nilai harapan dengan nilai persepsi masyarakat. Nilai gap yang dimaksud adalah nilai gap rata-rata yang diperoleh dari selisih nilai rata-rata harapan masyarakat dengan nilai rata-rata persepsi masyarakat atas batik Lumajang.

b. Identifikasi Gap Terbobot

Perhitungan gap terbobot dimana bobot diperoleh dari rasio tingkat kepentingan masing-masing pernyataan terhadap jumlah total tingkat kepentingan, sedangkan nilai gap diperoleh dari perhitungan nilai gap tanpa bobot. Gap terbobot merupakan hasil perkalian antara bobot dan nilai gap.

c. Prioritas Perbaikan Batik Lumajang

Berdasarkan perhitungan nilai gap terbobot maka dapat disusun prioritas perbaikan. Dimana prioritas perbaikan akan didasarkan pada pengurutan nilai gap terbobot terbesar sampai gap terbobot terkecil.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Sejarah Batik Lumajang**

Kabupaten Lumajang dikenal dengan sebutan "Kota Pisang" karena daerah ini merupakan daerah agrobis yang surplus, maka tidak heran kalau daerah ini penghasil buah pisang yang sangat berlimpah. Asal mula adanya sentra pembuatan batik ini bermula dari bapak Munir, seorang guru di kecamatan Kunir, Lumajang. Pengalaman membatik yang dimiliki sejak beliau di daerah asalnya Sidoarjo dikenalkan ditempatnya yang baru di dusun Bentengrejo, desa Kunir Kidul, setelah pindah pada tahun 1992. Munir kemudian membentuk kelompok batik yang diberi nama "Makarti Jaya". Dari tahun 1992 sampai 2007 motif masih didominasi corak Sidoarjo, seperti Rawanan, Bayeman, Uker, Satrian dan juga beberapa corak pengaruh Jogja. Seiring perjalanan waktu, dengan adanya masukan dari pemerintah Kabupaten, adanya pelatihan dan event pameran, Munir dan beberapa pengrajin memasukkan corak dan motif yang dianggap mewakili batik khas Lumajang.

Corak yang menonjol adalah warna turquoise (sejenis biru bersinar), sementara motif diambil pisang, burung punggur, gelombang dan sulur - suluran. Tahun 2012 di Lumajang sendiri telah muncul 10 pengrajin batik tulis. Perkembangan batik di Lumajang sampai tahun 2014 terus menunjukkan peningkatan yang signifikan mendorong pertumbuhan ekonomi daerah ini menjadi lebih baik, hal ini di tunjukkan adanya peningkatan permintaan pasar batik Lumajang dan bertambahnya jumlah pengrajin batik yang ada di Kabupaten Lumajang. Pemerintah Lumajang terus memberikan Program disetiap wilayah kecamatan menjadi "kampung Batik" yaitu tempat berkumpulnya orang-orang yang mempunyai keahlian untuk mengerjakan batik (Anshori Yusak, Kusrianto Adi, 2011:1).

### **Deskripsi Responden**

**Tabel 2. Deskripsi responden menurut jenis kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki - Laki	18	30%
2.	Perempuan	42	70%
	Jumlah	60	100%

Sumber data : hasil kuesioner penelitian, 2016.

**Tabel 3. Deskripsi responden menurut jenis pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah	%
1.	Pegawai Negeri Sipil	10	16,7%
2.	Karyawan Swasta	10	16,7%
3.	Guru	10	16,7%
4.	Dosen	10	16,7%
5.	Pegawai Bank	10	16,7%
6.	Mahasiswa/Siswa	10	16,7%
	Jumlah	60	100%

Sumber data : Hasil Kuesioner Penelitian, 2016.

### **Hasil Penelitian**

Hasil pengujian instrumen penelitian atas 24 item pernyataan pada kuesioner dinyatakan valid karena nilai  $r$  berada di atas 0,3 dan signifikansi dibawah 0,05. Sedangkan hasil pengujian reliabilitas atas 24 item pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha diatas 0,6.

### **Hasil Perhitungan Gap Tanpa Bobot**

Pada tahap ini dilakukan perhitungan nilai gap tanpa bobot yaitu dengan mencari selisih antara nilai harapan dengan nilai persepsi masyarakat atas kualitas batik Lumajang. Nilai gap yang dimaksud adalah nilai gap rata-rata yang diperoleh dari selisih nilai rata-rata harapan masyarakat dengan nilai rata-rata persepsi masyarakat atas kualitas batik Lumajang. Dari hasil

perhitungan nilai gap tanpa bobot diketahui bahwa gap terbesar terletak pada kualitas bahan baku dan produk akhir untuk pernyataan “Konsumen/masyarakat perlu memahami kualitas bahan baku yang digunakan pada kain Batik Lumajang”.

### Hasil Perhitungan Gap Terbobot

Selanjutnya dilakukan perhitungan gap terbobot. Bobot diperoleh dari rasio tingkat kepentingan masing-masing pernyataan terhadap jumlah total tingkat kepentingan, sedangkan nilai gap diperoleh dari perhitungan nilai gap tanpa bobot. Gap terbobot merupakan hasil perkalian antara bobot dan nilai gap.

### Prioritas Perbaikan Kualitas Batik Lumajang

Berdasarkan perhitungan nilai gap terbobot maka dapat disusun prioritas perbaikan. Dimana prioritas perbaikan akan didasarkan pada pengurutan nilai gap terbobot terbesar sampai gap terbobot terkecil. Maka diperoleh 5 (lima) prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang sebagai berikut:

**Tabel 4. Lima prioritas utama perbaikan layanan bank**

Dimensi	Pernyataan	Prioritas Perbaikan ke
Tentang Desain Batik Lumajang	Jenis produk dan desain Batik Lumajang seharusnya beragam (tidak hanya kain dan busana saja)	1
Tentang Kualitas Ketahanan Warna dan Daya Serap Air	Kain Batik Lumajang seharusnya ketika dikenakan dapat menyerap keringat	2
Tentang Kualitas Bahan Baku Batik dan Produk Akhir	Konsumen/masyarakat perlu memahami kualitas bahan baku yang digunakan pada kain Batik Lumajang.	3
Tentang Kualitas Ketahanan Warna dan Daya Serap Air	Kain Batik Lumajang seharusnya tidak mudah luntur saat dicuci dengan air sabun	4
Tentang Kualitas Bahan Baku Batik dan Produk Akhir	Bahan dasar Batik Lumajang seharusnya berkualitas.	5

Sumber Data : Hasil kuesioner diolah, 2016.

## PEMBAHASAN

Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang diperoleh dengan memperhitungkan persepsi, harapan dan tingkat kepentingan masyarakat Lumajang yang memakai batik Lumajang. Hasil pengolahan data dalam penelitian ini memberikan hasil dari 24 item pernyataan tentang batik Lumajang maka terdapat faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan, yaitu pada desain batik, kualitas ketahanan warna dan daya serap air, kualitas bahan baku batik. Kondisi ini menunjukkan bahwa para pelaku industri batik dan pemerintah Kabupaten Lumajang harus memprioritaskan perbaikan atau peningkatan kualitas batik Lumajang sesuai temuan dalam penelitian ini. Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang ini akan menjadi masukan yang berharga karena disusun berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat Kabupaten Lumajang.

Hasil analisis data dengan menggunakan pendekatan Lean Six Sigma untuk mendapatkan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat dilakukan dengan membandingkan ketiganya untuk diperoleh gap nya. Berdasarkan perhitungan diperoleh hasil rangking perbaikan yang harus dilakukan dengan melihat nilai gap tertinggi. Peneliti mengambil 5 (lima) prioritas perbaikan utama batik Lumajang yaitu (1) tentang desain yaitu keberagaman desain dan produk batik, (2) tentang daya serap air yaitu kemampuan batik Lumajang menyerap keringat, (3) tentang kualitas bahan baku batik yaitu pentingnya pemahaman kualitas bahan baku batik Lumajang, (4) tentang kualitas ketahanan warna yaitu seharusnya kain batik Lumajang tidak mudah luntur saat dicuci dan (5) tentang kualitas bahan baku batik dimana masyarakat menginginkan bahan baku batik Lumajang berkualitas.

Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang yang pertama adalah tentang desain dan keberagaman produk. Masyarakat Lumajang masih menganggap desain batik Lumajang kurang menarik dan kurang beragam, disamping itu juga jenis produk batik yang dijual masih seputar kain dan busana. Prioritas utama untuk batik Lumajang yang harus segera diperbaiki adalah bagaimana upaya pemerintah dan pelaku industri batik Lumajang untuk memperbaiki dan membuat desain batik Lumajang menjadi lebih beragam dan menarik sehingga pemakai batik Lumajang terutama masyarakat Lumajang akan dengan bangga mengenakan batik Lumajang dan bisa mempromosikan ke luar daerah Lumajang. Masyarakat Lumajang juga menginginkan adanya keberagaman produk batik Lumajang yang saat ini masih terbatas pada kain dan busana saja. Disarankan kepada pemerintah Kabupaten Lumajang dan pelaku industri batik Lumajang untuk membuat produk dari batik Lumajang yang lebih beragam, misalnya untuk kerajinan tangan tas, topi, kaos, celana santai dan produk-produk berbahan batik Lumajang lainnya. Dengan produk yang lebih kecil untuk oleh-oleh khas Lumajang, harganya akan lebih terjangkau karena tidak membutuhkan kain batik yang cukup banyak seperti

kebutuhan kain batik untuk busana. Langkah ini bisa membuat batik Lumajang lebih dikenal oleh kalangan luas.

Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang yang kedua adalah tentang daya serap air yaitu kemampuan batik Lumajang menyerap keringat. Masyarakat Lumajang masih menganggap bahwa kain batik Lumajang kurang bisa menyerap keringat saat dipakai. Busana tidak hanya terletak pada desain yang bagus tetapi juga kenyamanan saat dipakai, jika busana yang dipakai tidak bisa menyerap keringat maka si pemakai akan merasa tidak nyaman. Atas dasar ini maka disarankan kepada pemerintah Kabupaten Lumajang dan pelaku industri batik Lumajang untuk lebih memperhatikan kualitas kain sebagai bahan dasar batik Lumajang. Diupayakan dipilih kain yang dapat menyerap keringat sehingga si pemakai merasa nyaman memakainya, jadi sebagus apapun desain batik kalau tidak nyaman dipakai maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang yang ketiga adalah tentang kualitas bahan baku batik yaitu pentingnya pemahaman kualitas bahan baku batik Lumajang. Masyarakat berkeinginan semua pelaku industri batik Lumajang dan seluruh masyarakat Lumajang paham dengan kualitas bahan baku batik Lumajang baik kain maupun pewarnaan yang digunakan untuk membatik. Disarankan secara rutin pemerintah Kabupaten Lumajang mengadakan pembinaan atau edukasi tentang batik Lumajang di semua instansi maupun sekolah di Lumajang sehingga masyarakat Lumajang paham tentang kualitas bahan baku dan pewarnaan pada batik Lumajang. Dengan paham kualitas bahan baku maka masyarakat Lumajang akan lebih siap dalam memasarkan batik Lumajang baik didalam maupun di luar kabupaten Lumajang.

Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang yang keempat adalah tentang kualitas ketahanan warna yaitu seharusnya kain batik Lumajang tidak mudah luntur saat dicuci. Warna kain batik Lumajang masih mengalami kelunturan saat dicuci. Hal ini sebenarnya juga sering terjadi pada kain batik dimanapun namun masyarakat Lumajang mengalami sering terjadinya luntur dalam jumlah yang cukup banyak saat mencuci kain batik mereka sehingga setelah dicuci kain batik Lumajang terlihat kusam dan kehilangan warna aslinya. Berdasarkan ini maka disarankan kepada pemerintah Kabupaten Lumajang dan pelaku industri batik Lumajang untuk lebih memperhatikan kualitas warna yang digunakan dan jenis kainnya. Karena jika kain batik Lumajang sering luntur dalam jumlah yang banyak saat dicuci maka masyarakat akan enggan mengenakan batik Lumajang lagi jadi hanya akan terpakai satu kali saja. Hal ini tentu membawa image yang tidak baik bagi eksistensi batik Lumajang.

Prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang yang kelima adalah tentang kualitas bahan baku batik dimana masyarakat menginginkan bahan baku batik Lumajang berkualitas. Kondisi ini saling berkaitan dengan prioritas sebelumnya yaitu berkaitan dengan kualitas bahan baku batik Lumajang. Jika

bahan baku kain batik Lumajang tidak berkualitas maka akan berakibat kepada kelunturan warna dan ketidaknyaman saat dipakai. Kelima prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang ini perlu mendapatkan perhatian yang serius dan tindakan yang konkrit dari pemerintah kabupaten Lumajang dan pelaku industri batik Lumajang. Jika menginginkan batik Lumajang bisa bertahan dan berkembang maka 5 (lima) prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang dari hasil penelitian ini penting untuk ditindaklanjuti. Suara masyarakat atas batik Lumajang ini menurut peneliti adalah suara yang jujur karena masyarakat Lumajang juga menginginkan mereka bangga memakai dan memperkenalkan batik Lumajang baik di dalam maupun di luar kabupaten Lumajang.

## **KESIMPULAN**

Pendekatan lean six sigma yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian ini menghasilkan prioritas perbaikan kualitas batik Lumajang sebagai ikon daerah berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat, diperoleh hasil terdapat 5 (lima) prioritas perbaikan utama batik Lumajang yaitu (1) tentang desain yaitu keberagaman desain dan produk batik, (2) tentang daya serap air yaitu kemampuan batik Lumajang menyerap keringat, (3) tentang kualitas bahan baku batik yaitu pentingnya pemahaman kualitas bahan baku batik Lumajang, (4) tentang kualitas ketahanan warna yaitu seharusnya kain batik Lumajang tidak mudah luntur saat dicuci dan (5) tentang kualitas bahan baku batik dimana masyarakat menginginkan bahan baku batik Lumajang berkualitas.

Atas hasil prioritas kualitas batik Lumajang sebagai ikon daerah berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat, disarankan pemerintah Kabupaten Lumajang dan pelaku industri batik Lumajang untuk membuat produk dari batik Lumajang yang lebih beragam, lebih memperhatikan kualitas kain sebagai bahan dasar batik Lumajang, mengadakan pembinaan atau edukasi tentang batik Lumajang di semua instansi maupun sekolah di Lumajang sehingga masyarakat Lumajang paham tentang kualitas bahan baku dan pewarnaan pada batik Lumajang, memperhatikan daya tahan warna batik agar tidak cepat luntur dan kualitas bahan baku batik dipilih yang berkualitas sehingga bisa memberikan hasil batik Lumajang yang maksimal.

## **KETERBATASAN**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu tentang variabel batik Lumajang yang diteliti hanya dari segi manajemen pemasaran berdasarkan persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat. Hasil penelitian akan lebih menarik jika diteliti juga dari sudut pandang pelaku usaha batik Lumajang yaitu dari segi manajemen operasional. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat

meneliti tentang batik Lumajang tetapi dari sudut pelaku usaha batik Lumajang dengan menerapkan konsep *lean six sigma*.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada masyarakat Lumajang yang sudah bersedia memberikan pendapatnya dalam hal persepsi, harapan dan kepentingan masyarakat atas batik Lumajang sebagai ikon daerah. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Lumajang yang telah memberikan informasi tentang batik Lumajang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada pemerintah Kabupaten Lumajang untuk lebih meningkatkan eksistensi batik Lumajang sebagai ikon daerah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alma. 2005. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. CV. Alfabeta. Bandung.

Anonim. Konsep Produk. <http://id.wordpress.com/tag/ikm>.

Anshori, Yusak dan Kusrianto, Adi., 2011. Keeksotisan Batik Jawa Timur. Elex Media Koputindo, Jakarta.

Assauri, Sofyan., 2012. *Strategic Marketing*. PT. Rajagrafindo Persada. Depok.

Asih, Endang Widuri., 2014. Implementasi Six Sigma Pada Industri Jasa Untuk Peningkatan Kepuasan Pelanggan Koperasi Simpan Pinjam. Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi. Yogyakarta. ISSN: 1979-911X.

Bahia, Kamilia & Jacques Nantel. 2000. *A Reliable and Valid Measurement Scale of The Perceived Service Quality of Banks. International Journal of Bank Marketing*. 18/2. halaman 84-91.

Budiman, Kris., 2005. Ikonitas: Semiotika dan Seni Visual. Buku Batik. Yogyakarta.

Budiwati, Hesti., 2016. Pendekatan Lean Six Sigma Dalam Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Bank Berdasarkan Persepsi, Harapan dan Kepentingan Nasabah Bank. Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.

Doyle, Charles., 2013. Kamus Pemasaran. Edisi I. PT. Indeks. Indonesia.

Iriani, Yani., 2011. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Menggunakan Integrasi Model Servqual, Lean dan Six Sigma. Prosiding Seminar Nasional Teknik dan Manajemen Industri. Bandung. ISBN : 978-979-796-189-3.

Kotler, Philip., 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.

Kotler, Philip dan Lane Keller, Kevin., 2007. Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2. PT. Macanan Jaya cemerlang.

- Nugroho, Anton. dan Yohanes., 2011. *It's Easy Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative. Yogyakarta.
- Parasuraman, Valarie A. Z. and Berry., 2002. *Delivering Service Quality*. Mc Milan. New York.
- Pratiwi, Hesti Ayu., 2009. Hubungan Antara Kualitas Produk Batik Semarang Dengan Loyalitas Konsumen Di Industri Batik Semarang 16. Universitas Negeri Semarang. Semarang.
- Rangkuti, Freddy., 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ricky. 2014. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Pendekatan Lean Sigma Pada Bank Papua Jayapura. *Jurnal Ilmiah Calyptra*. Vol 3 No 1. Universitas Surabaya. Surabaya.
- Santoso, Haryo., 2006. Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metode Servqual atau Servqual QFD. *J@ti Universitas Diponegoro*. Vol 1 No 1. Semarang.
- Sobur, Alex., 2009. *Semiotika Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Tjiptono, Fandy., 2002. *Manajemen Jasa*. Penerbita Andi Offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Bayumedia. Malang.
- Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius., 2011. *Service, Quality & Satisfication*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Thamrin, Francis., 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Wisnubroto, Petrus dan Anggoro, Theo., 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Methode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta. *Prosiding Seminar Nasional Aplikais Sains dan Teknologi Periode III*. Yogyakarta. ISSN:1979-911X.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo., 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc. Int'l Edition. New York. 2003.
- Wahyuni, Hana Catur, dkk., 2015. *Pengendalian Kualitas*. Graha Ilmu. Yogyakarta.