

PENGEMBANGAN PRODUK USAHA KECIL *HANDICRAFT* UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS KONSUMEN

(Studi Kasus pada *IMDA Handicraft* di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember)

DEVELOPING OF SMALL ENTERPRISE PRODUCT OF HANDICRAFT TO ENHANCE CONSUMER LOYALTY

(The Case Study on *IMDA Handicraft* at Tutul Village Balung Sub-District Jember Regency)

Ayu Dwi Utari, Dra. Sri Wahyuni, M.Si, Drs. Umar HMS, M.Si
Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

Email : sri280557@yahoo.co.id

Abstrak: Keberhasilan suatu usaha baik usaha dalam skala kecil maupun skala besar dapat dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut mampu mengembangkan produk yang dihasilkan, sehingga konsumen berminat dalam melakukan pembelian. Pengembangan produk dapat dilakukan dengan cara perbaikan, penyempurnaan, atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang sudah ada. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengembangan produk baru dan modifikasi produk yang sudah ada dalam upaya meningkatkan loyalitas konsumennya. Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik sentra industri *IMDA Handicraft*. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode wawancara, observasi, dan dokumen. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sentra industri *IMDA Handicraft* di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember mampu mengembangkan produk baru dan memodifikasi produk yang sudah ada dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata kunci: Pengembangan Produk, Usaha Kecil, Loyalitas Konsumen

Abstract : Success in business whether small or big is shown by the companies' ability in developing the products, so that the consumers are interested in their products. The products development can be done by improving, completing, or manufacturing new products which are different to the previous one. This is descriptive study with qualitative approach which is purposed to describe the development process of new products and modification of existing products in increasing consumers' loyalty. The subject of this study is the owner of *IMDA Handicraft* industrial centers. The data are collected by using interview, observation, and documents method. The collected data are analyzed by using qualitative descriptive method. The result of this study shows that *IMDA Handicraft* industrial centers in Tutul Village, Balung Sub-District, Jember Regency, is able to develop new products and modify the existing products. The products development and modification are meant to increasing consumers' loyalty.

Keywords : Products Development, Small Business, Consumers' Loyalty

PENDAHULUAN

Usaha kecil menengah (UKM) pada hakekatnya merupakan sektor informal yang sangat disenangi masyarakat sebagai langkah transformasi dari sektor pertanian kearah nonpertanian guna meningkatkan dan memenuhi kebutuhan keluarga sebaik mungkin, hal ini disebabkan karena usaha kecil menengah merupakan lapangan pekerjaan yang dapat dimasuki oleh lapisan masyarakat ekonomi lemah dan pendidikan rendah. Pertumbuhan industri skala kecil dan menengah berkembang mewarnai perekonomian di daerah. Mulai dari industri makanan, kerajinan, mebel, hingga konveksi atau tekstil, dimana keberadaannya menjadi salah satu solusi dalam mengatasi angka pengangguran sekaligus menggerakkan roda perekonomian daerah.

Perusahaan di dalam mempertahankan dan meningkatkan penjualan dan *share* pasarnya, perlu melakukan pengembangan produk yaitu dengan cara melakukan perbaikan, penyempurnaan atau menghasilkan produk baru yang berbeda dengan produk yang sudah ada, sehingga dapat memberikan daya guna dan daya pemuas serta daya tarik yang lebih besar. Pengembangan produk menyangkut penawaran produk baru atau produk yang diperbaiki/disempurnakan untuk pasar yang telah tersedia. Dengan mengadakan perkembangan produk, perusahaan dapat memahami kebutuhan atau perubahan ciri-ciri khusus dari produk, menciptakan beberapa tingkat kualitas/mutu, atau menambah tipe maupun ukuran untuk lebih dapat memuaskan pasar yang telah tersedia.

Desa Tutul merupakan Desa yang berada di Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Masyarakat Desa Tutul memiliki potensi akan kreatifitas pada bidang produksi kerajinan tangan (*handicraft*) khas desa tutul yang di kerjakan secara tradisional dengan menggunakan bahan baku dari kekayaan alam seperti kayu, biji, tulang dan batu. Bahan baku tersebut di produksi oleh sentra industri IMDA Handicraft sebagai bahan baku pembuatan tasbih, kalung, gelang, cincin, keris, tongkat, pipa rokok, sabuk, bahkan hiasan dinding yang di desain secara unik

sehingga dapat mendatangkan konsumen yang loyal dari berbagai kota bahkan sampai luar negeri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan proses pengembangan produk baru dan proses modifikasi produk yang sudah ada dalam meningkatkan loyalitas konsumennya. Subjek penelitian dan lokasi penelitian ditentukan dengan metode purposive adalah pemilik sentra industri IMDA Handicraft, tempat penelitian di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari metode wawancara, observasi, dan dokumen. Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif tentang pengembangan produk yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dalam meningkatkan loyalitas konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Terdapat beberapa proses pengembangan produk yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember yaitu pengembangan produk dalam upaya menciptakan produk baru dan memperbaiki produk yang sudah ada. Sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember merupakan sebuah sentra industri yang bergerak dalam kegiatan usaha produksi *handicraft* khas desa tutul dengan berbagai bahan dasar yang dapat menghasilkan bermacam-macam produk *handicraft* yang didesain secara unik dan variatif yang dapat memberikan kesan khas dari desa tutul sehingga dapat mendatangkan berbagai konsumen dari luar kota bahkan sampai luar negeri. Adapun bahan baku dan produk yang dihasilkan sentra industri IMDA Handicraft dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Produk yang dihasilkan

Bahan Baku	Produk yang Dihasilkan
Kayu	<ul style="list-style-type: none"> • Kalung • Gelang • Cincin • Tongkat • Pipa Rokok • Sabuk • Peralatan Dapur • Hiasan Dinding • Tasbih
Batu	<ul style="list-style-type: none"> • Kalung • Gelang • Hiasan Dinding • Tasbih
Biji	<ul style="list-style-type: none"> • Kalung • Gelang • Tasbih
Tulang	<ul style="list-style-type: none"> • Kalung • Gelang • Pipa Rokok

Sumber: Pemilik Sentra Industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember. (Imron, 42 tahun)

Sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember melakukan pengembangan produk mempunyai tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tersebut antara lain:

- a. Sentra Industri IMDA Handicraft ingin memenuhi kebutuhan konsumen dengan menawarkan produk yang unik dan variatif sehingga kepuasan konsumen dapat dicapai.
- b. Dapat membuka pasar baru untuk produk *handicraft* yang dihasilkan.
- c. Produk *handicraft* yang dikembangkan dapat memberi keuntungan lebih bagi Sentra Industri IMDA Handicraft.
- d. Menjaga keberlangsungan pemilik usaha khususnya yang berkompeten dalam menciptakan produk baru dan meningkatkan loyalitas konsumennya agar tidak kalah bersaing dengan sentra industri *handicraft* lainnya.

Pada dasarnya produk adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan loyalitas konsumen. Produk merupakan

segala sesuatu yang dihasilkan oleh suatu usaha baik usaha dalam skala kecil maupun besar yang ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan segala kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk yang dihasilkan oleh suatu usaha terutama usaha kecil seperti halnya sentra industri IMDA Handicraft perlu memperhatikan apa saja yang dibutuhkan dan akan diminati oleh konsumen, sehingga pada akhirnya akan menguntungkan bagi pihak yang terkait, baik bagi pemilik maupun konsumen itu sendiri. Setelah mengetahui kebutuhan masyarakat, maka pemilik sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember juga perlu memunculkan ide-ide kreatif dalam mengembangkan produk *handicraft* yang akan menarik minat konsumen untuk membeli produk tersebut. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Hippel (dalam Kotler 2001:423) menunjukkan bahwa presentase terbesar ide-ide produk berasal dari konsumen. Produk *handicraft* yang dihasilkan oleh IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember memiliki ciri khas khusus yang membedakan dengan produk kerajinan lain. Hal tersebut didukung oleh pernyataan karyawan sentra industri IMDA Handicraft yang menyatakan :

“ide kreatif tidak harus dari pemilik saja mbak, tapi ya kadang-kadang juga di ambil dari konsumen dan karyawan disini mbak. Yang pastinya ya tujuannya agar bisa mendapatkan hasil kerajinan berbeda dari pesaing mbak. Biasanya kami kalau memproduksi kerajinan yang memadukan antara bahan baku dengan model dan motif yang khas mbak sehingga sesuai dengan pesanan konsumen.” (Karim, 50 tahun)

Dari pernyataan yang dikemukakan oleh pemilik dan karyawan tersebut, diketahui bahwa produk *handicraft* Desa Tutul memiliki ciri khas khusus yang membedakan dengan kerajinan daerah lain. Ciri tersebut terletak pada model dan bentuk kerajinan yang dihasilkan. Salah satu kelebihan produk sentra industri

IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember adalah terletak pada kemampuan dalam menghasilkan produk *handicraft* yang setiap harinya dapat memproduksi dalam jumlah yang besar dan dapat memenuhi pesanan konsumen dari berbagai kota hingga luar negeri. Dalam hal ini IMDA Handicraft berupaya penuh untuk memenuhi semua pesanan dalam jumlah yang tidak sedikit dan membuat hasil produknya sekreatif mungkin.

Produk baru merupakan hasil dari pengembangan produk. Produk baru diluncurkan untuk dapat mengantisipasi tingkat kejenuhan konsumen akan produk yang sudah ada. Dari berbagai macam wujud pengembangan produk tidak harus produk yang benar-benar baru melainkan juga meliputi modifikasi atau perbaikan dari produk yang telah ada. Bentuk pengembangan produk yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember untuk menciptakan produk baru adalah dengan cara mengasalkan produk yang bervariasi. Dalam mengembangkan produknya, sentra industri IMDA Handicraft melalui proses antara lain penggalian gagasan, penyaringan gagasan, pengembangan dan pengujian konsep, analisis bisnis, pengembangan produk, dan komersialisasi. Sedangkan dalam tahap modifikasi produk, sentra industri IMDA Handicraft melalui tahap pemilihan bahan baku, pembentukan dasar, modifikasi bahan dasar, perancangan *handicraft*, pengemasan.

Dalam proses pengembangan produk baru yang telah dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember, ada beberapa produk *handicraft* yang telah di berhasil diciptakan, diantaranya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.2 Produk Baru

Bahan Baku	Produk yang Dihilaskan
Kayu	Tas
Batu	Cincin Akik

	Liontin Akik
Akar	Gelang
Tulang	Sabuk
Gigi/Taring	Kalung

Sumber : Sentra Industri IMDA Handicraft

Adapun Produk Handicraft yang telah di Modifikasi oleh sentra industri IMDA Handicraft dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.3 Produk yang dimodifikasi

Bahan Baku	Jenis Handicraft	Hal-Hal yang Di Modifikasi		
		Variasi	Warna	Bentuk
Kayu	Kalung	✓	✓	✓
	Gelang	✓	✓	✓
	Cincin		✓	✓
	Sabuk	✓		
	Hiasan Dinding		✓	✓
	Tasbih		✓	✓
Batu	Kalung	✓	✓	✓
	Gelang		✓	✓
	Hiasan Dinding		✓	✓
	Tasbih			✓
Biji	Kalung	✓	✓	
	Gelang		✓	
	Tasbih		✓	
Tulang	Kalung	✓	✓	✓
	Gelang		✓	✓

Sumber : Sentra Industri IMDA Handicraft

Sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember melakukan peningkatan loyalitas konsumen dalam hal penciptaan produk yang lebih variatif dalam upaya untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu *profit oriented* dengan menghasilkan produk yang unik dan variatif, serta tujuan perusahaan saat ini adalah lebih diorientasikan pada perluasan wilayah pemasarannya karena pesaing sudah mulai memenuhi pasar yang dituju. Dengan adanya perluasan pasar maka sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten

Jember ini akan memiliki sedikit pesaing dan penerapan pengembangan usaha yang digunakan dalam menghasilkan produk yang variatif. Pengukuran loyalitas konsumen yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Kabupaten Jember yang pertama yaitu pengukuran yang dilakukan melalui pembelian produk atau penggunaan jasa berulang, dengan melihat berapa kali konsumen tersebut membeli produk atau menggunakan jasa. Pengukuran yang ke dua yaitu pembelian produk atau penggunaan jasa lain dengan melihat berapa kali pelanggan membeli produk lain yang sejenis dari perusahaan lainnya atau berapa kali mempergunakan jasa lain yang sejenis dari perusahaan lainnya. Sedangkan pengukuran yang terakhir yaitu dengan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain, dengan melihat apakah pelanggan pernah merekomendasikan produk atau jasa yang digunakan, dan berapa jumlah teman atau kolega yang diberi rekomendasi. Hal tersebut juga telah diungkapkan Tjiptono (2000:110) bahwa loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember mengenai pengembangan produk, dapat diketahui bahwa sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember telah melakukan proses pengembangan produk dalam usaha meningkatkan loyalitas konsumennya. Adapun aspek dalam pengembangan produk yang dilakukan adalah penciptaan produk baru dan perbaikan produk yang sudah ada, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar konsumen tidak merasa jenuh dan tetap memiliki daya tarik untuk membeli produk yang dihasilkan oleh sentra industri IMDA Handicraft. Pengembangan produk yang dilakukan juga

tidak lepas dari peran konsumen, karyawan dan pemilik sentra industri IMDA Handicraft untuk menghasilkan produk yang benar-benar sesuai dengan selera pasar. Tahapan yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dalam kegiatan pengembangan produknya antara lain yaitu pengembangan yang berpusat pada pelanggan, dimana sentra industri IMDA Handicraft menerima order dan pelanggan boleh memberikan ide kreatifnya kepada IMDA Handicraft tanpa menghilangkan ciri khas. Kedua, pengembangan produk berdasarkan tim, pembagian kelompok yang sesuai dengan keahlian masing-masing sehingga kualitas dan detail dari produk *handicraft* yang dihasilkan dapat terjamin dan yang ke tiga adalah pengembangan produk yang sistematis dilakukan dengan cara mendiskusikan masing-masing dari jenis produk baru yang dihasilkan oleh IMDA Handicraft.

Produk yang dihasilkan sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember tidak hanya memberikan kesan unik, tetapi juga memberikan produk yang memiliki khas desa itu sendiri yang didesain sesuai dengan model yang diinginkan. Hal ini dilakukan karena IMDA Handicraft melakukan pengembangan produk dengan upaya modifikasi dan mengkombinasikan model sesuai dengan minat dan kebutuhan konsumen. IMDA Handicraft juga melakukan pengembangan produk agar produk yang dihasilkan lebih bervariasi, lebih menarik, dan tetap memuaskan konsumen sehingga konsumen lebih loyal dalam membeli produk *handicraft* yang ditawarkan.

Banyak para pelanggan atau konsumen sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember yang menginginkan produk *handicraft* yang ditawarkan oleh IMDA Handicraft memiliki kualitas yang khas dibandingkan dengan produk *handicraft* yang lain. Beberapa jenis *handicraft* yang dihasilkan oleh sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember

diantaranya adalah kalung, gelang, cincin, tongkat, pipa rokok, sabuk, peralatan dapur, hiasan dinding, dan tasbih. Dalam usahanya, sentra industri IMDA Handicraft mampu mengembangkan produknya dengan menciptakan produk baru dan modifikasi produk yang sudah ada. Pada pengembangan produk baru, sentra industri IMDA Handicraft telah menggunakan kayu, tulang, gigi/taring, batu dan akar sebagai bahan baku pembuatan *handicraft* yang dapat menghasilkan tas, sabuk, kalung, gelang serta *handicraft* yang saat ini sedang ramai dipasarkan sehingga mampu menarik minat konsumen dalam melakukan pembelian yaitu cincin akik dan liontin akik. Sedangkan dalam pengembangan produk melalui proses modifikasi, sentra industri IMDA Handicraft telah mampu mengembangkan kreatifitasnya dengan memodifikasi produk *handicraft* yang sudah ada dengan cara menambahkan variasi dari bahan baku yang ada dengan bahan baku yang lain serta mengkombinasikan warna dan bentuk baru untuk menghasilkan produk *handicraft* dengan model yang dapat terlihat lebih menarik. Produk *handicraft* yang dihasilkan oleh sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember juga mampu berkembang dikarenakan dalam setiap produknya selalu mengikuti perkembangan jaman dari tahun ke tahun (*up to date*).

Pengembangan produk pada proses ini, sentra industri IMDA Handicraft mulai mengembangkan produknya hanya pada produk *handicraft* tasbih, selanjutnya bertambah ke accessories diantaranya adalah gelang, kalung, dan cincin yang merupakan *handicraft* yang dalam proses produksinya mulai menggunakan bantuan mesin dalam proses pembentukan dasar dan yang selanjutnya adalah komersialisasi dimana produk sudah diproduksi dan dijual ke konsumen. Pendekatan yang dilakukan dalam pengembangan produk dilakukan menyeluruh yaitu pengembangan produk yang berpusat pada pelanggan yaitu dalam menghasilkan produk baru sentra industri IMDA Handicraft mempertimbangkan selera konsumen dan hal ini akan memberikan ide bagi

pengembangan produk baru. Pengembangan produk baru yang sistematis, sebagai contoh ide yang didapat dari konsumen melalui kritik dan saran yang akan dimusyawarahkan sebelum melakukan proses produksi. Pengembangan produk mempunyai manfaat mempertahankan suatu produk dipasar, sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember melakukan modifikasi terhadap produk yang dihasilkan yaitu melalui variasi produk *handicraft* yang dihasilkan sehingga terlihat unik dan berbeda dengan produk *handicraft* yang dihasilkan oleh pesaing.

Produk yang dihasilkan oleh sentra industri IMDA Handicraft antara lain tasbih, kalung, gelang, cincin, sabuk, tongkat, pipa rokok, dan hiasan dinding. Dari beberapa produk *handicraft* tersebut mempunyai perbedaan yaitu warna, model, dan juga bahan baku yang digunakan. Sentra industri IMDA Handicraft dalam melakukan proses pengembangan produk tidak melalui tahap pengembangan strategi pemasaran dan uji pemasaran. Hal ini karena sentra industri IMDA Handicraft tidak pernah merubah gaya pemasaran yang dilakukan yaitu pemasaran melalui online. Pengembangan strategi dan uji pemasaran dianggap akan merubah pasar yang telah ada, sehingga pemasaran yang dilakukan tetap dengan gaya pemasaran yang dilakukan sebelumnya agar tidak membatasi pasar yang ada.

Sedangkan pada proses modifikasi produk *handicraft* yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember melalui beberapa tahapan. Dimana tahap pertama yang dilakukan dalam proses ini adalah pemilihan bahan baku yang akan digunakan. Bahan baku yang akan digunakan sebagai bahan dasar dalam pembuatan *handicraft* harus sesuai dengan jenis *handicraft* yang akan dibuat. Sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten

Jember memilih bahan baku kayu sebagai *handicraft* yang akan menghasilkan kalung, gelang, cincin, tongkat, pipa rokok, sabuk, peralatan dapur, hiasan dinding, dan tasbih. Sedangkan bahan baku batu, biji-bijian, dan tulang biasanya hanya digunakan sebagai bahan baku dalam pembuatan *handicraft* kalung, gelang, cincin dan tasbih. Hal ini dikarenakan sifat kayu lebih ringan dan lebih mudah dibentuk, sehingga kayu dapat menghasilkan produk *handicraft* yang lebih bervariasi dari pada bahan baku batu, biji-bijian, dan tulang. Setelah melakukan pemilihan bahan baku, sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember melakukan tahap pembentukan dasar dari bahan baku yang telah dipilih. Selanjutnya akan dimulai proses modifikasi dari bahan baku yang telah dibentuk untuk dapat menghasilkan model manik-manik yang akan dirancang untuk menghasilkan *handicraft*. Pada tahap berikutnya, setelah proses modifikasi selesai dilakukan, IMDA Handicraft mulai merancang manik-manik tersebut menjadi sebuah produk *handicraft* yang didesain secara unik dan variatif sehingga dapat menghasilkan produk *handicraft* khas Desa Tutul. Proses terakhir yang dilakukan adalah tahap pengemasan yang dikerjakan secara sederhana dengan cara memilih *handicraft* yang siap untuk di pasarkan sesuai dengan jenis yang telah dihasilkan sebagai produk sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

Sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dalam menentukan target pasar juga mengacu pada karakteristik produk yang dihasilkan. Sehingga *handicraft* yang dihasilkan benar-benar dijaga kualitasnya, dimana pemilik sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember ikut berperan dalam mengawasi dan memberikan ide pada proses pembuatan produknya. Konsumen merupakan sasaran utama terhadap proses pengembangan produk di sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten

Jember dimana konsumen merupakan penentu dari target yang diharapkan. Sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dalam mengembangkan usahanya selalu ingin mencapai target yang tentunya dapat meningkatkan loyalitas konsumennya sehingga produk yang ditawarkan berkembang sampai ke mancanegara. Peningkatan target yang dicapai tersebut dipicu oleh ketertarikan dari konsumen dalam membeli produk dari *handicraft* yang ditawarkan oleh sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember.

Setelah melakukan evaluasi terhadap tujuan dari pengembangan produk yang dilakukan, sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember mampu mencapai target yang diinginkan dalam pengembangan usahanya, tidak hanya memperoleh peningkatan keuntungan tetapi juga mampu memasarkan produk *handicraft*nya hingga ke luar negeri. Seperti yang telah diungkapkan oleh Swastha (1997:192) bahwa perusahaan tradisional yang memiliki tugas untuk berusaha menghasilkan kombinasi barang-barang yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Hasil yang diperoleh oleh sentra industri IMDA Handicraft desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dari pertama kali mendirikan usahanya hingga saat ini mampu memasarkan produk *handicraft*nya hingga ke luar negeri, menunjukkan bahwa sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dapat memperoleh target yang diinginkan secara optimal, dengan meningkatkan loyalitas konsumen dari waktu ke waktu. Seperti yang diungkapkan oleh Tjiptono (2002:19) bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada sasarannya karena kelangsungan hidup perusahaan sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya. Hal lain yang telah mampu dicapai oleh

sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember adalah dengan semakin dikenalnya produk *handicraft* khas Desa Tutul tidak hanya pada konsumen didalam negeri, akan tetapi juga dikenal oleh konsumen luar negeri dan memungkinkan produk *handicraft* Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dapat dikenal, diminati, dicintai hingga ke seluruh dunia khususnya para pecinta *handicraft*.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti kepada subjek penelitian mengenai pengembangan produk usaha kecil handicraft pada sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember, maka dapat disimpulkan bahwa sentra industri IMDA Handicraft melaukan pengembangan produk dengan melakukan penciptaan produk baru dan perbaikan produk lama. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar konsumen tidak merasa jenuh dan tetap memiliki daya tarik untuk membeli produk yang ditawarkan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya peningkatan loyalitas dari berbagai kota bahkan sampai ke luar negeri dengan menggunakan pemasaran *online* melalui *website* dan berbagai jejaring sosial. Melalui akses pasar global tersebut menunjukkan bahwa sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dapat memperoleh target yang di inginkan secara optimal, dengan meningkatkan loyalitas konsumen dari waktu ke waktu.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran pada sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember dalam mengembangkan produknya sebagai berikut :

1. Terkait dengan produk, sentra industri IMDA Handicraft di Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember harus dapat mempertahankan dan meningkatkan kreatifitas yang dimiliki dengan memunculkan ide-ide kreatif untuk menghasilkan sebuah produk handicraft yang akan menarik minat konsumen sehingga loyalitas konsumen terhadap pembelian produk yang ditawarkan akan meningkat.
2. Sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember harus dapat memperluas tempat pemasaran sebagai saluran distribusi yang akan memudahkan dalam menyalurkan produk sampai ke tangan konsumen di berbagai kota hingga ke luar negeri.
3. Promosi yang dilakukan oleh sentra industri IMDA Handicraft Desa Tutul Kecamatan Balung Kabupaten Jember yang dilakukan melalui pemasaran online perlu dipertahankan untuk dapat meningkatkan loyalitas konsumen dalam membeli produk handicraft yang dihasilkan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arikunto. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [2] Kotler, Philip. 2001. *Klasifikasi Produk*. Jakarta: Erlangga.
- [3] Swasatha, B, DH. 1997. *Azas-azas Marketing. Edisi ke III*. Yogyakarta: Liberty.
- [4] Tjiptono, Fandi. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta: J&J Learning
- [5] Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.