

PERANAN *CUSTOMER RELATIONSHIP* TERHADAP PENINGKATAN PRODUKTIVITAS INDUSTRI KECIL DAN MENENGAH (IKM) SIDOARJO

Luqman Hakim¹, Laily Muzdalifah¹

¹Universitas Nahdlatul Ulama Sidoarjo

hqm_az@yahoo.com

ABSTRAK

Industri Kecil dan Menengah (IKM) memiliki peranan yang sangat penting dan strategis bagi perkembangan ekonomi di Kabupaten Sidoarjo, oleh karena itu sangat penting bagi IKM untuk selalu meningkatkan produktivitasnya supaya bisa menjaga keberlangsungan usahanya. *Customer Relationship* atau hubungan dengan pelanggan perlu dijaga, adapun upaya yang dapat dilakukan guna menjaga *Customer Relationship* diantaranya melalui layanan penjualan yang dapat memuaskan pelanggan, mengembangkan jaringan pelanggan melalui media sosial dan memberikan jaminan produk dengan memberikan garansi atas produk yang dihasilkan. Maka dari itu dilakukanlah penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar peranan *Customer Relationship* terhadap peningkatan produktivitas Industri Kecil dan Menengah di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan *software Smart PLS* untuk mengolah data dalam menguji hipotesa dan kemudian hasilnya dianalisa. Dari hasil analisa di dapatkan bahwa *Customer Relationship* tidak berpengaruh secara langsung terhadap produktivitas Industri Kecil Menengah (IKM) akan tetapi *Customer Relationship* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Tata Kelola IKM yang mana pada akhirnya Tata Kelola ini mampu memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan produktivitas Industri Kecil dan Menengah (IKM) di Kabupaten Sidoarjo.

Kata Kunci : *Produktivitas, Tata Kelola, Customer Relationship, IKM*

1. PENDAHULUAN

Prioritas pembangunan nasional salah satunya adalah pada sektor pengembangan Industri Kecil Menengah (IKM). Hal ini dikarenakan IKM merupakan salah satu sistem ekonomi kerakyatan yang bukan hanya bertujuan untuk mengurangi masalah kesenjangan pendapatan antar golongan dan antar pelaku usaha, namun juga mampu memberikan kontribusi pada upaya pengentasan kemiskinan dan penyerapan tenaga kerja. Selain itu industri kecil menengah (IKM) juga mampu memperluas basis ekonomi dan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam mempercepat perubahan struktural, yaitu meningkatnya perekonomian daerah dan ketahanan ekonomi nasional (Munizu; 2010)

Industri tas dan koper di Tanggulangin merupakan salah satu UKM yang berdiri mulai tahun 1939, saat itu terdapat beberapa perajin yang memulai pembuatan kerajinan tas dan koper. Seiring dengan berjalannya waktu pada tahun 1976 berdirilah Koperasi Industri Tas dan Koper (Intako) yang memiliki anggota awal sebanyak 27 pengerajin. Koperasi ini berkembang pesat hingga memiliki jumlah anggota sebanyak 354 pengerajin serta memiliki aset mencapai Rp. 10 milyar. Produk-produk yang dihasilkan di industri tas dan koper tanggulangin ini telah memiliki brand dan mutu yang sudah diakui oleh konsumen. Pada tahun 2006 terjadi bencana Luapan Lumpur Lapindo yang lokasinya dekat dengan sentra industri tas dan koper tanggulangin, hal ini

menyebabkan hampir 70 persen perajin di Tanggulangin mengalami gulung tikar akibat sepiunya para pengunjung di sentra industri tas dan koper Tanggulangin, kebanyakan perajin yang masih bertahan hanya menggarap pesanan-pesanan saja. Selain diakibatkan karena adanya luapan lumpur lapindo sepiunya para pengunjung di Intako juga disebabkan karena adanya barang-barang produk Cina yang harganya sangat murah meskipun kualitasnya tidak bagus.

Era Globalisasi seperti saat ini menuntut industri-industri untuk lebih berkreasi dan inovatif dalam menjalankan atau mengelola usahanya, karena apabila suatu industri tidak mampu melakukannya maka tidak menutup kemungkinan usahanya akan segera berakhir atau gulung tikar. Melakukan tata kelola yang baik dalam menjalankan usahanya adalah sangat penting, banyak hal yang harus diperhatikan dalam melakukan tata kelola suatu usaha khususnya Industri Kecil menengah (IKM), bisa dengan cara menjaga kualitas produk, melakukan inovasi produk maupun dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

Industri Kecil Menengah (IKM) mempunyai peranan yang sangat penting dalam perkembangan perekonomian suatu negara (Wong & Aspinwall, 2004), hal ini terbukti bahwa pada saat krisis moneter melanda bangsa Indonesia, industri yang masih mampu bertahan di saat krisis tersebut adalah industri kecil menengah. Selain itu UKM juga memiliki kemampuan untuk menciptakan

ISBN: 978-602-62815-4-9

lapangan kerja dengan biaya minimum, pelopor dalam dunia inovasi dan memiliki fleksibilitas tinggi yang memungkinkan usaha tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Munizu, 2010).

Maka dari itu dalam upaya meningkatkan produktivitas suatu IKM perlu sikap profesionalitas dalam melaksanakan tata kelola industri kecil menengah, sehingga diharapkan dengan melakukan pengelolaan yang baik industri kecil menengah mengalami peningkatan baik dari segi skala bisnisnya maupun dari produktifitasnya serta mampu meningkatkan perekonomian daerah khususnya Kabupaten Sidoarjo.

2. METODE

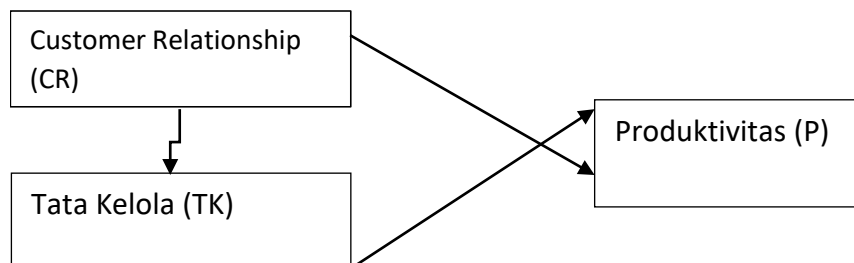
Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di daerah Sentra Industri Kecil Tas dan Koper Tanggulangen kabupaten Sidoarjo propinsi Jawa Timur. Sentra industri kecil tas dan koper ini

dipilih karena industri kecil tas dan koper di Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu Sentra IKM yang terkenal di wilayah kabupaten Sidoarjo. Dari cara mendapatkan datanya penelitian ini dapat dikategorikan menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden dengan cara pengumpulan kuesioner dan observasi. Data sekunder yang dikumpulkan bersumber pada dokumentasi dan Internet. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner (daftar pertanyaan) dan pedoman observasi. Kemudian metode pengumpulan data yang dipergunakan adalah metode kuesioner, observasi dan dokumentasi. keterbatasan sampel penelitian menjadi alasan dipilihnya PLS sebagai *tools* untuk mengolah data dan mencari hubungan antar variabel (Ghozali, 2008).

Tabel 1. Variabel Penelitian dan Definisi Penelitian

Variabel	Indikator	Keterangan
Customer Relationship (CR)	CR ₁ : Kepuasan konsumen	Menggambarkan layanan penjualan yang bisa memuaskan pelanggan
	CR ₂ : Jaringan Pelanggan	Menggambarkan pengembangan jaringan dengan pelanggan melalui media sosial
	CR ₃ : Jaminan Produk	Menggambarkan jaminan atas produk yang dihasilkan
Tata Kelola (TK)	TK ₁ : Transportasi	Menggambarkan IKM mempunyai transportasi terhadap segala bentuk kegiatan usahanya
	TK ₂ : Tanggung Jawab	Menggambarkan IKM bertanggung jawab atas semua keputusan dan tindakan usaha yang diambil.
Produktivitas (P)	P ₁ : Proyeksi Penjualan	Menggambarkan Proyeksi Penjualan dan target untuk mencapai pertumbuhan penjualan
	P ₂ : Ketersediaan Bahan	Menggambarkan Persediaan untuk optimalisasi biaya bahan
	P ₂ : Keterampilan Karyawan	Menggambarkan peningkatan keterampilan karyawan untuk melakukan pekerjaan secara efektif
	P ₄ : Proses Produksi	Menggambarkan efektifitas mesin dan peralatan dalam proses produksi

Konsep Model Tata Kelola IKM



Gambar 1. Model Konseptual

Berdasarkan gambar model konseptual di atas maka akan disusun beberapa hipotesis antara lain:

- Hipotesis 1 : Faktor *Customer Relationship* berpengaruh positif terhadap tata kelola IKM.
- Hipotesis 2 : Faktor *Customer Relationship* berpengaruh positif terhadap Produktivitas IKM.
- Hipotesis 3 : Faktor Tata Kelola IKM berpengaruh positif terhadap Produktivitas.

3. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian didapatkan tabel outer weight sebagai berikut

Tabel 2: Outer Weights

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
CR1 <- CR	0,409	0,368	0,218	1,872	0,062
CR2 <- CR	0,505	0,510	0,211	2,394	0,017
CR3 <- CR	0,393	0,366	0,144	2,739	0,006
P1 <- P	0,313	0,321	0,038	8,206	0,000
P2 <- P	0,364	0,367	0,048	7,649	0,000
P3 <- P	0,296	0,294	0,042	7,071	0,000
P4 <- P	0,345	0,329	0,060	5,754	0,000
TK 1 <- TK	0,799	0,808	0,102	7,812	0,000
TK2 <- TK	0,539	0,499	0,150	3,587	0,000

Sumber: Olah Data SemPLS 3.0

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa terdapat satu indicator yang memiliki nilai T-Statistik < 1,96 akan tetapi ada delapan indicator yang memiliki nilai T-statistik >1,96 sehingga dapat diartikan valid sebagai pengukur variable laten.

Uji multikolinieriy dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variable ditunjukkan pada tabel 3 dibawah ini

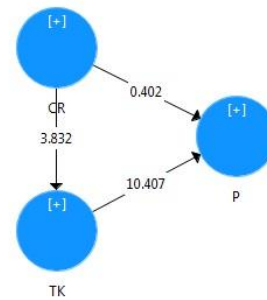
Tabel 3 Multikolinierity

	VIF
CR1	1,307
CR2	1,259
CR3	1,573
P1	1,704
P2	1,772
P3	1,648
P4	1,240
TK 1	1,007
TK2	1,007

Sumber: Olah Data SemPLS 3.0

Dari tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai VIF < 5-10 sehingga diartikan tidak terjadi multikolinierity.

Rancangan model structural digunakan untuk menunjukkan gambaran mengenai model konseptual penelitian yang ditunjukkan sebagai berikut:



Gambar 2 Model Struktural

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Tabel 4 merupakan hasil estimasi *R-square* dengan menggunakan SmartPLS yang ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 4 : R-square

	R Square
P	0,527
TK	0,160

Sumber: Olah

Data SemPLS 3.0

Berdasarkan hasil pengujian *R-square* pada table 5 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai R² pada Produktivitas sebesar 0.527, hal ini dapat diartikan bahwa kontribusi variabel *Customer Relationship* dan *Tata Kelola Terhadap Produktivitas* sebesar 0.527 atau 52.7%. sedangkan sisanya 100% - 52.7% = 47.3% merupakan kontribusi dari variabel lain. Sedangkan R² pada

Tata Kelola sebesar 0.160, hal ini dapat diartikan bahwa kontribusi variabel *Customer Relationship* terhadap Tata Kelola sebesar 0.160 atau 16 %, dan sisanya $100\% - 16\% = 84\%$ adalah kontribusi dari variabel lain.

Nilai signifikansi parameter yang diestimasi memberikan informasi yang sangat berguna mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian.

Tabel 5 : Path Coefficiens

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CR -> P	-0,047	0,033	0,124	0,382	0,703
CR -> TK	0,400	0,414	0,121	3,307	0,001
TK -> P	0,744	0,752	0,069	10,701	0,000

Sumber: Olah Data SemPLS 3.0

Berdasarkan hasil pengujian *Result For Inner Weight* pada tabel 5.5 diatas dapat uji hipotesa sebagai berikut :

Tabel 6 : Direct In Direct

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
CR -> TK -> P	0,297	0,313	0,100	2,970	0,003

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Hasil estimasi hubungan variabel *Customer Relationship* terhadap Tata Kelola IKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,001 dengan nilai t sebesar 3,307. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96), Hasil ini berarti bahwa *Customer Relationship* berpengaruh signifikan terhadap Tata Kelola IKM sedangkan variabel *Customer Relationship* terhadap Produktivitas mempunyai nilai koefisien jalur sebesar 0,703 dengan nilai t sebesar 0,382. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96), Hasil ini berarti bahwa *Customer Relationship* tidak berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas.

- Hipotesis 1** : Faktor *Customer Relationship* berpengaruh positif terhadap tata kelola IKM. Hasil estimasi hubungan variabel *Customer Relationship* terhadap Tata Kelola IKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.001 dengan nilai t sebesar 3,307. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa *Customer Relationship* berpengaruh signifikan terhadap Tata Kelola IKM
- Hipotesis 2** : Faktor *Customer Relationship* berpengaruh positif terhadap Produktivitas IKM. Hasil estimasi hubungan variabel *Customer Relationship* terhadap Produktivitas IKM menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,703. dengan nilai t sebesar 0,382. Nilai tersebut lebih kecil dari t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa *Customer Relationship* tidak berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas IKM.
- Hipotesis 3** : Faktor Tata Kelola IKM berpengaruh positif terhadap Produktivitas. Hasil estimasi hubungan variabel Tata Kelola IKM terhadap Produktivitas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.000 dengan nilai t sebesar 10,701. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa Tata Kelola IKM berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas.

Hubungan variabel Tata Kelola IKM terhadap Produktivitas menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0.000 dengan nilai t sebesar 10,701. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96). Hasil ini berarti bahwa Tata Kelola IKM berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas, sedangkan Hubungan variabel *Customer Relationship* terhadap Produktivitas melalui mediasi Tata Kelola mempunyai nilai koefisien jalur 0,003 dengan nilai t sebesar 2,970. Nilai tersebut lebih besar dari t tabel (1,96), hal ini berarti bahwa *Customer Relationship* melalui mediasi Tata Kelola berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas IKM.

Customer Relationship tidak dapat berpengaruh secara langsung terhadap Produktivitas Industri Kecil dan Menengah akan tetapi *Customer Relationship* mempunyai kontribusi positif terhadap tata kelola sehingga mampu menunjang Produktivitas IKM, hal ini diartikan bahwa dalam melakukan tata kelola IKM perlu juga memperhatikan hubungan baik dengan pelanggan baik dengan cara mengikat pelanggan dengan memberikannya kartu pelanggan tetap yang mana pemegang kartu tersebut bisa mendapatkan fasilitas lebih dibandingkan pelanggan lainnya. Ketika suatu IKM sudah memiliki tata kelola yang baik maka secara otomatis produktivitas dari Industri kecil menengah tersebut akan meningkat dan pada akhirnya mampu memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan perekonomian di Kabupaten Sidoarjo.

the small business environment”. *Journal of Knowledge Management*, Vol. 8 (3), pp.: 44 – 61.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian ini dapat di simpulkan bahwa *Customer Relationship* mempunyai pengaruh positif terhadap tata kelola industri kecil menengah sehingga apabila industri kecil menengah sudah memiliki tata kelola yang baik maka secara otomatis produktivitas dari Industri kecil menengah tersebut akan meningkat dan pada akhirnya mampu meningkatkan perekonomian di Kabupaten Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS), Statistik Indonesia 2012 (Statistical Yearbook Of Indonesia 2012), (Jakarta : Badan Pusat Statistik (BPS), 2012, h. 287.
- Daryanto. (2012). Manajemen Produksi. Bandung : Satu Nusa
- Ghozali Imam. (2008), *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang., 2008.
- Munizu, Musran. 2010. Pengaruh Faktor-Faktor Eksternal dan Internal Terhadap Kinerja Usaha Mikro dan Kecil (UMK) di Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, Vol.12, No. 1, hlm : 33-41.
- OECD. (2004). *OECD Principles of Corporate Governance* <<http://www.oecd.org/daf/ca/corporategovernanceprinciples/31557724.pdf>.
- Sinungan, Drs. Muchdarsyah. 2005. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wong, K.Y.; Aspinwall, E. (2004). “Characterizing knowledge management in