

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1.1.1 Gambaran Umum Inglorious Industries**

Inglorious Industries merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang konveksi di kota Bandung yang beralamat di Jl. Sanggar kencana no.20, Bandung. Inglorious Industries secara resmi berdiri pada tahun 2014 dan telah berpengalaman pada dunia clothing sejak tahun 2010 dengan penjualan wholesale secara professional. Inglorious Industries dimiliki oleh 2 owner yaitu Aditya Aria dan Wawan Widyanto. Hingga saat ini Inglorious Industries telah memiliki 15 orang karyawan dengan sistem penggajian borongan. Semakin banyak produksi yang dihasilkan karyawan, maka gaji yang didapatkan semakin besar. Inglorious industries berkomitmen memproduksi dan menghadirkan produk berkualitas prima dengan harga terjangkau untuk kebutuhan konsumen.

Inglorious Industries didukung dengan peralatan yang modern, SDM yang handal, dan manajemen yang profesional, Inglorious Industries diharapkan bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam hal kualitas, ketepatan waktu dan pelayanan yang terbaik. Dengan pelayanan prima dan SDM yang berkualitas Inglorious Industries hadir untuk memenuhi kebutuhan konveksi pelanggan, serta berkomitmen dalam memproduksi dan menghadirkan produk berkualitas prima dengan harga terjangkau untuk kebutuhan konveksi pelanggan.

Inglorious Industries memiliki alamat online [www.konveksibaju.id](http://www.konveksibaju.id) (diakses 29 Oktober 2016). Inglorious Industries mulai melakukan pemasaran dan berkembang melalui kaskus. Perusahaan ini merupakan perusahaan *e-commerce* yang pemasarannya 80% dilakukan melalui media internet. Inglorious Industries ditunjuk menjadi salah satu vendor beberapa merek distro terkenal di kota-kota besar di

Indonesia. Distribusi telah dilakukan di dalam dan di luar negeri. Ekspor saat ini telah dilakukan ke negara Qatar, Singapore, dan Malaysia.

Inglorious industries melayani produksi untuk pemesanan *event* perusahaan, komunitas, distro, dan lain-lain dengan macam-macam produk seperti *t-shirt*, *hoodie*, *sweater*, jaket, jersey, polo, kemeja, training, *wearpack*, dan lain-lain. Sistem kerja pada konveksi Inglorious Industries yaitu menggunakan *make to order*. Produksi dilakukan ketika perusahaan mendapatkan pesanan dari konsumen. Prinsip konveksi unggulan dari perusahaan Inglorious Industries yaitu kapasitas besar, kualitas terbaik, berpengalaman, tepat waktu, harga terjangkau, *fast respon*, dan memiliki garansi produk apabila produk tidak sesuai dengan keinginan konsumen.

### 1.1.2 Logo, Visi, dan Misi Perusahaan

#### 1. Logo Perusahaan



**Gambar 1.1**

#### **Logo Inglorious Industries**

*Sumber* : Inglorious Industries (diakses 29 Oktober 2016)

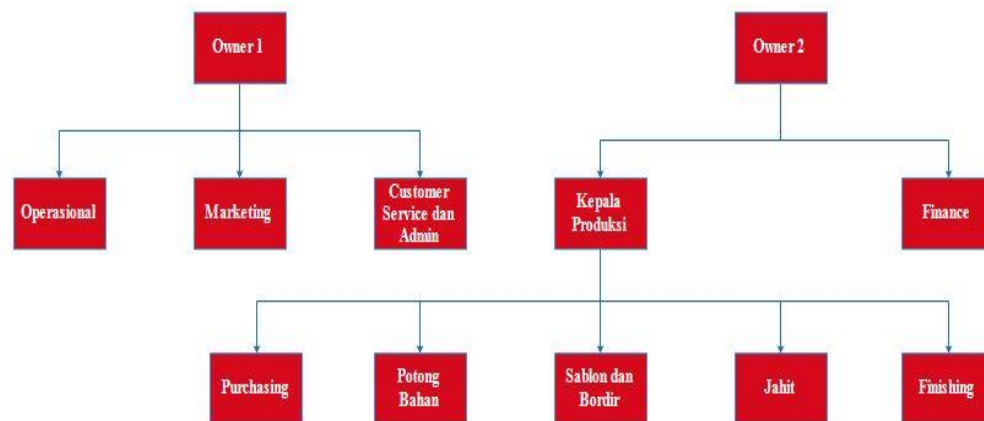
## 2. Visi Perusahaan

Menjadi perusahaan konveksi terbaik berskala nasional yang mengedepankan pada efisiensi, kualitas produksi, dan Pelayanan Prima.

## 3. Misi Perusahaan

- a. Memberikan Pelayanan terbaik dengan Cepat, tepat, dan memuaskan
- b. Mengedepankan sistem kerja yang efektif dan efisien
- c. Pemilihan dan peningkatan kuliatas SDM (Sumber daya manusia) yang terampil dan berintegritas
- d. Pemberdayaan dan pengelolaan standarisasi Operasional dan keuangan secara tertata dan professional
- e. Menjalin Continues relationship terhadap customer

### 1.1.3 Struktur Organisasi



**Gambar 1.2**

### **Struktur Organisasi Inglorious Industries**

*Sumber* : Inglorious Industries (diambil 29 Oktober 2016)

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Di zaman modern seperti saat ini, pertumbuhan ekonomi semakin berkembang pesat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin banyaknya persaingan di bidang bisnis. Tingkat pesaingan ini menyebabkan perusahaan harus senantiasa berusaha untuk meningkatkan pangsa pasar dan meraih konsumen baru. Persaingan ini mengharuskan kepada setiap perusahaan agar semakin inovatif dalam mengembangkan produk dan jasanya.

Seperti yang kita ketahui bahwa kebutuhan manusia semakin tidak terbatas, ketika satu kebutuhan dasar terpenuhi maka akan timbul juga kebutuhan yang lain. Begitu pula dengan kebutuhan sandang. Kebutuhan sandang merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi dari setiap individu. Banyak masyarakat yang menganggap ini sebagai peluang bisnis sekaligus membantu para individu memenuhi kebutuhan sandang mereka, karena dengan melihat besarnya peluang bisnis di bidang industri pakaian ini, menjadikan pasar yang potensial untuk perusahaan konveksi di Indonesia. Hal ini dapat kita lihat pada data pertumbuhan industri pakaian berikut :

**Data Pertumbuhan Tekstil dan Pakaian Jadi 2010-2015, 2016\***



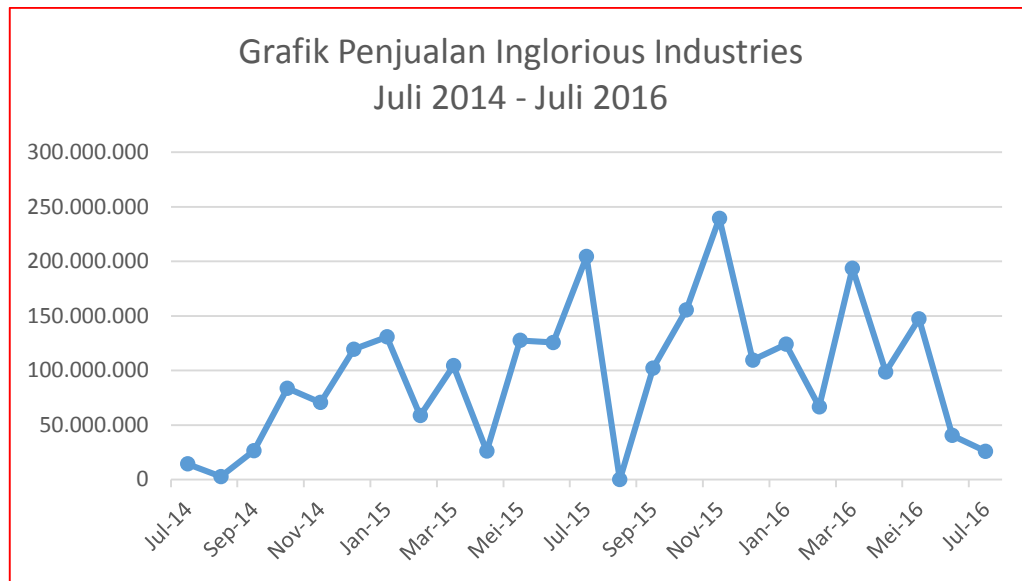
**Gambar 1.3**

**Data Pertumbuhan Industri Tekstil 2010-2015, 2016 masih dalam estimasi**

Sumber : <http://www.dataindustri.com/produk/tren-data-pertumbuhan-industri-tekstil-dan-pakaian-jadi/> (diakses pada 22 Februari 2017)

Seperti yang dapat kita lihat pada Gambar 1.3 bahwa perkembangan industri pakaian di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 0,01% pada setiap tahunnya. Hal ini juga menjadi bukti bahwa semakin meningkatnya perkembangan industri pakaian dari tahun 2010 hingga 2015, dan tahun 2016 masih dalam perkiraan. Perkembangan dalam peningkatan jumlah perusahaan konveksi di Jawa Barat juga disebabkan beberapa faktor lain yakni seperti meningkatnya peluang bisnis dari perusahaan konveksi. Tidak dapat dipungkiri peluang bisnis pada perusahaan konveksi sangat menjanjikan, dengan jumlah pemesanan minimal puluhan bahkan ratusan pakaian. Omset yang didapatkan oleh pemilik pun tidak sedikit juga ditopang oleh profit yang optimal, hal ini membuat banyak perusahaan yang membangun perusahaan konveksi karena menjadi salah satu peluang usaha yang sangat menjanjikan.

Inglorious Industries merupakan salah satu konveksi yang terdapat di provinsi Jawa Barat yaitu terletak di kota Bandung. Inglorious Industries sendiri mulai mengembangkan sayapnya sejak tahun 2014 lalu. Inglorious Industries berupaya untuk selalu memenuhi kebutuhan dari pelanggannya untuk memilih konveksinya sebagai pemenuh kebutuhan sandang konsumen. Akan tetapi hal ini belum mampu terwujud secara optimal, dapat dilihat dari data penjualan Inglorious Industries adalah sebagai berikut :



**Gambar 1.4**

**Grafik Penjualan Inglorious Industries**

*Sumber* : Inglorious Industries (diambil 29 Oktober 2016)

Dari gambar 1.4 diatas dapat disimpulkan penjualan Inglorious Industries sejak awal tahun 2016 mengalami penurunan yang cukup signifikan terhadap penjualannya. Yaitu dengan penjualan awal rata-rata Rp 150.000.000,- tiap bulan, menjadi Rp. 75.000.000,-. Hal ini dikarenakan pembelian dan permintaan dari konsumen mengalami ketidakstabilan pada tiap bulannya. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *owner*, pembelian konsumen tidak stabil karena timbulnya beberapa masalah seperti kurangnya karyawan dalam divisi *customer service* sehingga memiliki respon yang lambat dalam menanggapi pesanan dari konsumen, kurangnya promosi dan *marketplace* utama hanya ada pada kaskus, waktu produksi yang cukup lama dikarenakan tidak adanya maksimal kapasitas produksi ketika permintaan sedang tinggi. Berdasarkan dari hasil data Penjualan Inglorious Industries pada gambar 1.4 yang menurun dari bulan Maret 2016 hingga Juli 2016, peneliti melakukan survey terlebih dahulu untuk mengetahui penyebab penurunan penjualan Inglorious

Industries. *Pre-test* ini disebarakan pada 29 Oktober 2016 kepada 30 responden konsumen Inglorious Industries dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.1**  
***Pre-test* Proses Keputusan Pembelian**

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Tanggapan Responden	
				Setuju	Tidak Setuju
1.	Kualitas Produk	Kinerja	Bahan kain berkualitas	25 orang	5 orang
		Fitur	Produk memiliki banyak model desain	20 orang	10 orang
		Reliabilitas	Hasil Produk konsisten	15 orang	15 orang
		Konformasi	Hasil produk sesuai dengan pesanan pelanggan	25 orang	5 orang
		Daya Tahan	Produk menggunakan bahan yang kuat	28 orang	2 orang
		<i>Serviceablity</i>	Waktu produksi cepat	10 orang	20 orang
		Estetika	Produk inovatif	29 orang	1 orang
		<i>Perceived Quality</i>	Secara keseluruhan produk berkualitas	23 orang	7 orang

(Bersambung)

(Lanjutan)

No	Variabel	Dimensi	Pernyataan	Tanggapan Responden	
				Setuju	Tidak Setuju
2.	Harga	Harga Terdaftar	Harga yang ditawarkan setara dengan harga pasaran	25 orang	5 orang
		Diskon	Memberikan diskon ketika melakukan pembelian dalam jumlah besar	28 orang	2 orang
		Periode Pembayaran	Inglorious Industries menggunakan sistem <i>down payment</i> (DP)	20 orang	10 orang
3.	Kepercayaan	Integritas	Inglorious Industries memenuhi harapan konsumen	28 orang	2 orang
		Kompetensi	Pengetahuan produsen terhadap produk	25 orang	5 orang
		Konsistensi	Menghasilkan produk sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya	22 orang	8 orang

Sumber : Olahan Peneliti (29 Oktober 2016)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kepercayaan belum sepenuhnya mendapat tanggapan yang baik dari responden. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju terhadap semua pernyataan terkait variabel kualitas produk, harga, dan kepercayaan pada konveksi Inglorious Industries. Pada variabel kualitas produk, sebanyak 10 dari 30 responden menyatakan tidak setuju bahwa Produk



memiliki banyak model desain. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara peneliti terhadap responden konsumen pada 29 Oktober 2016 yang menyatakan bahwa masih sedikit model produk yang ditawarkan oleh Inglorious Industries. Diketahui pula sebanyak 15 orang menyatakan tidak setuju bahwa Hasil produk konsisten. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara peneliti terhadap responden konsumen pada 29 Oktober 2016 yang menyatakan bahwa sering terjadi cacat produk pada saat produksi. Kemudian dapat dilihat juga sebanyak 20 orang menyatakan tidak setuju bahwa Waktu produksi cepat. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan konsumen pada saat peneliti melakukan wawancara langsung terhadap responden yang secara lisan pada 29 Oktober 2016 menjelaskan bahwa waktu produksi di Inglorious Industries sering mengalami keterlambatan. Diketahui pula sebanyak 7 orang menyatakan tidak setuju bahwa secara keseluruhan produk berkualitas. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara terhadap responden konsumen Inglorious Industries pada 29 Oktober 2016 yang menyatakan bahwa mereka sering mendapatkan produk yang kualitasnya tidak seperti pada awal yang dijanjikan oleh Inglorious Industries. Pada variabel harga 10 orang menyatakan tidak setuju bahwa Inglorious Industries menggunakan sistem *down payment* (DP). Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara terhadap konsumen Inglorious Industries yang dilakukan pada 29 Oktober 2016 bahwa Inglorious Industries hanya mau menggunakan sistem *down payment* DP dengan standar jumlah pembelian tertentu. Pada variabel kepercayaan 8 orang menyatakan tidak setuju bahwa Inglorious Industries menghasilkan produk sesuai dengan standar yang ditetapkan sebelumnya. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan wawancara terhadap konsumen Inglorious Industries yang dilakukan pada 29 Oktober 2016 ketika pesanan di Inglorious Industries sedang meningkat, pihak Inglorious Industries menggunakan karyawan tambahan tanpa memperhatikan kualitas kerja karyawan tersebut, sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa ada produk yang cacat ketika proses produksi sedang berlangsung yang disebabkan oleh karyawan tambahan tersebut.

Hal tersebut merupakan permasalahan yang harus dicari solusinya oleh Inglorious Industries karena akan menyebabkan penurunan penjualan lebih besar jika

dibiarkan akan mengakibatkan kerugian bagi Inglorious Industries di masa yang akan datang.

Menurut Kotler dan Keller (2016:389) Banyak orang yang berfikir bahwa produk adalah barang yang berwujud, tetapi secara teknik produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan, meliputi barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide. Menurut Kotler dan Keller (2016:487) keputusan pembelian didasarkan pada bagaimana konsumen menganggap harga dan berapa harga aktual saat ini yang mereka pertimbangkan, bukan harga yang dinyatakan pemasar. Menurut Kotler dan Keller (2012:125) kepercayaan merupakan komponen kognitif dari faktor psikologis. Kepercayaan berhubungan dengan keyakinan, bahwa sesuatu itu benar atau salah atas dasar bukti, sugesti, otoritas, pengalaman dan intuisi.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh kualitas produk, harga, dan kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian. Hal ini juga dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Ghanimata (2012) dengan judul penelitiannya Analisis pengaruh harga, kualitas produk, dan lokasi terhadap keputusan pembelian (Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang) yang menyimpulkan bahwa harga, kualitas produk, dan lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian sebesar 62,3%. Dan kemudian penelitian menurut Penia Anggraeni (2016) dengan judul penelitian pengaruh kepercayaan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian secara online pada situs [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com) menyimpulkan bahwa kepercayaan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian online sebesar 61%.

Dengan adanya situasi tersebut, menurut peneliti maka permasalahan ini layak diteliti untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepercayaan terhadap Proses Keputusan Pembelian di Konveksi Inglorious Industries. Sehingga Inglorious Industries dapat melakukan perbaikan-perbaikan terutama dalam merespon keluhan konsumen yang berdampak pada penurunan penjualan. Sehingga

penulis melakukan penelitian dengan judul : **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PERUSAHAAN KONVEKSI INGLORIOUS INDUSTRI DI KOTA BANDUNG”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas produk di Inglorious Industries ?
2. Bagaimana harga produk di Inglorious Industries ?
3. Bagaimana kepercayaan konsumen di Inglorious Industries ?
4. Bagaimana proses keputusan pembelian di Inglorious Industries?
5. Seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga produk, kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian secara simultan ?
6. Seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga produk, kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian secara parsial ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai :

1. Untuk mengetahui kualitas produk di Inglorious Industries
2. Untuk mengetahui harga produk di Inglorious Industries
3. Untuk mengetahui kepercayaan konsumen di Inglorious Industries
4. Untuk mengetahui proses keputusan pembelian di Inglorious Industries
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga produk, dan kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian secara simultan
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, harga produk, dan kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian secara parsial

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian mengenai ilmu pemasaran yang ada di program studi ilmu administrasi bisnis, yang dapat dilihat dari kegunaan ilmu akademis (teoritik) pengembangan keilmuan dan kegunaan praktis (empirik).

### **1.5.1 Kegunaan akademis**

Dapat memberikan masukan ilmu mengenai pemasaran pada jurusan Administrasi Bisnis. Serta dapat memberikan saran bagi peneliti dalam mengembangkan kajian mengenai ilmu pemasaran khususnya tentang harga produk, kualitas produk, dan kepercayaan terhadap proses keputusan pembelian pelanggan.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan konveksi Inglorious Industries untuk lebih memahami bagaimana pelanggannya melakukan proses keputusan pembelian dari faktor kualitas produk, harga produk, dan kepercayaan konsumen.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan diberikan untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB I ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Pada BAB II ini berisi tentang landasan tinjauan pustaka yaitu konsep-konsep yang akan diteliti sebagai kerangka teori, kerangka pemikian, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada BAB III ini berisi tentang jenis penelitian, variabel operasional, skala pengukuran, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validitas, reliabilitas, dan teknis analisis data

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB IV ini berisi tentang hasil penelitian serta sistematika kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB V ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan saran kepada pihak-pihak yang memperoleh manfaat dari penelitian.