

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Konveksi Inglorious Industries

Inglorious Industries adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa konveksi yang berlokasi di Bandung, Jawa Barat yang mempunyai alamat online di www.konveksibaju.id. Berpengalaman sejak tahun 2010 dalam bidang clothing dan produksi konveksi sehingga tahu betul akan seluk-beluk tentang dunia per-clothing-an, serta penjualan *whosale* secara profesional. Didukung dengan peralatan yang modern, sumber daya manusia yang handal, management yang professional diharapkan bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan customer dalam hal kualitas, ketepatan waktu dan pelayanan terbaik. Dengan pelayanan prima dan SDM yang berkualitas Inglorious Industries hadir untuk memenuhi kebutuhan konveksi pelanggan saat ini. Kami berkomitmen memproduksi dan menghadirkan produk berkualitas prima dengan harga terjangkau untuk kebutuhan konveksi anda. Produk - produk yang kami tawarkan antara lain: T-Shirt, Polo, Kemeja, Jersey, Hoodie, Sweater, Jaket, Training, Wearpack, Seragam Sekolah, Seragam instansi, dll. Kami juga melayani produksi untuk event perusahaan, komunitas, distro dan lain-lain.

1.1.2 Logo Perusahaan

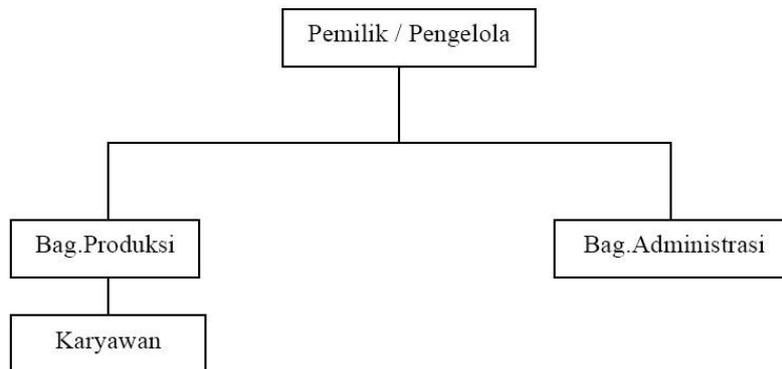


Gambar 1.1

Logo Konveksi Inglorious Industries

Sumber : Data Perusahaan Konveksi Inglorious Industries

1.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 1.2

Stuktur Organisasi Konveksi Inglorious Industries

Sumber : Data Perusahaan Konveksi Inglorious Industries 2010

1.1.4 Visi dan Misi Konveksi Inglorious Industries

Perusahaan Konveksi Inglorious Industries sebagai salah satu Perusahaan Konveksi yang masih eksis sampai saat ini, yang mempunyai visi dan misi di dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja dan menambah jumlah konsumen.

a. Visi Konveksi Inglorious Industries

Menjadi Perusahaan konveksi yang melantai bursa global dengan *excellent business continuity*.

b. Misi Konveksi Inglorious Industries

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan
2. Memberikan pelayanan yang memuaskan
3. Terciptanya lapangan pekerjaan yang berkesinambungan dan suistnable dalam memenuhi kesejahteraan karyawan
4. Mengembangkan sumber daya untuk dapat menghasilkan produk bermutu tinggi dengan harga bersaing.

1.1.5 Produk Konveksi Inglorious Industries

Untuk menunjang kegiatan usahanya dalam bidang konveksi, Konveksi Inglorious Industries memiliki rangkaian produk. Konveksi merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia dalam *fashion*. Pada usaha konveksi memiliki masing-masing kelompok pengerjaannya yaitu ada yang khusus menyablon, ada yang khusus *cutting* bahan, ada yang khusus menjahit, dan ada yang khusus *finishing* misalnya menyetrika dan *packing* produk kedalam kemasan. Berikut daftar produk yang ditawarkan oleh konveksi Inglorious Industries :

TABEL 1.1
Daftar Produk Konveksi Inglorious Industries

No	Nama Produk
1	<i>T-Shirt</i>
2	<i>Sweater</i>
3	Kaos Oblong
4	Jaket Komunitas
5	<i>Polo Shirt</i>
6	Kemeja
7	<i>Jersey</i>
8	Seragam Instansi
9	Seragam Sekolah
10	<i>Hoodie</i>

1.1.6 Latar Belakang

Di zaman modern saat ini, tingkat persaingan dalam dunia bisnis yang dihadapi perusahaan dapat dikatakan sangat tinggi. Kondisi pasar yang kompetitif akan mengakibatkan perusahaan harus selalu mengamati persaingan dalam lingkungan bisnisnya yaitu salah satunya usaha dibidang konveksi. Dengan meningkatnya teknologi yang dapat membuat proses produksi konveksi lebih mudah, sehingga memudahkan produsen dalam membuat sebuah produk.

Namun dalam melakukan pemesanan produk, pelanggan perlu menentukan pilihan yang tepat sebelum melakukan pemesanan produk agar tidak merasa kecewa atau menyesal. Biasanya pelanggan akan memilih kualitas bahan yang

sesuai pelanggan, bagaimana bentuk dan desain produk tersebut, apakah harganya terjangkau dan sesuai dengan kualitas produk tersebut.

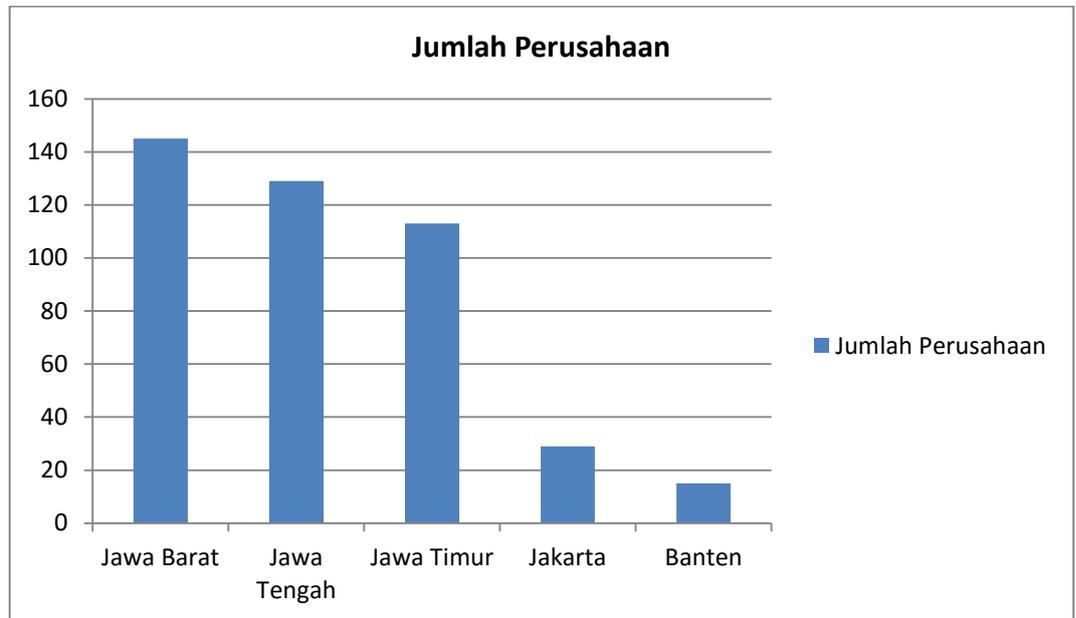
Produk menurut Kotler & Amstrong (2008:272) dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk mencakup lebih dari sekedar benda nyata, seperti mobil, computer, atau ponsel. Didefinisikan secara luas, produk juga mencakup layanan, peristiwa, orang, tempat, organisasi, ide, atau campuran ini. Dan produk merupakan elemen kunci dalam penawaran pasar secara keseluruhan. Penawaran ini menjadi dasar perusahaan yang membangun hubungan pelanggan menguntungkan. Dalam pengembangan produk harus mendefinisikan manfaat dari produk yang ditawarkan sebagai bentuk komunikasi dengan calon pelanggan yang berupa produk.

Kepuasan pelanggan tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis tetapi juga dapat menarik pelanggan baru. Pada jangka pendek memperbaiki kepuasan pelanggan, akan membawa *profit* pada perusahaan sedangkan pada jangka panjang dapat memperbaiki kepuasan yang umumnya akan lebih *profitabel*, yakni pelanggan bersedia memesan dengan tidak ragu, penyediaan kualitas yang lebih diharapkan dan bersedia merekomendasikan ke pelanggan yang baru.

Tingginya permintaan terhadap konveksi, terutama saat konveksi dipengaruhi oleh faktor pendapatan pelanggan itu sendiri. Pemesanan yang meningkat membuat pelanggan ingin mendapatkan suatu kualitas produk yang diharapkan seperti produk *T-shirt*, *Sweater*, Kaos oblong, *Hoodie*, Jaket, agar konveksi dapat memperbaiki kualitas dan berinovasi antara lain tidak menghasilkan produk yang mengecewakan atau produk yang banyak cacat. Selain itu, kualitas produk konveksi memiliki peranan yang penting terhadap permintaan pelanggan konveksi. Konveksi pakaian dikenal sebagai produk *fashion* masyarakat yang memiliki kepuasan tersendiri terhadap *trend* di zaman modern saat ini.

Saat ini, banyak perusahaan UMKM yang mendirikan konveksi dengan skala kecil dan sedang, tetapi dengan produk yang tetap mempertahankan kualitas produknya untuk bersaing dipasaran. Salah satu jenis pada industri tersebut yaitu

perusahaan konveksi yang saat ini telah berkembang diseluruh Indonesia. Bahkan di Jawa Barat saat ini salah satu provinsi dengan jumlah perusahaan konveksi terbanyak se Indonesia, dapat dilihat pada gambar 1.3 sebagai berikut :



Gambar 1.3

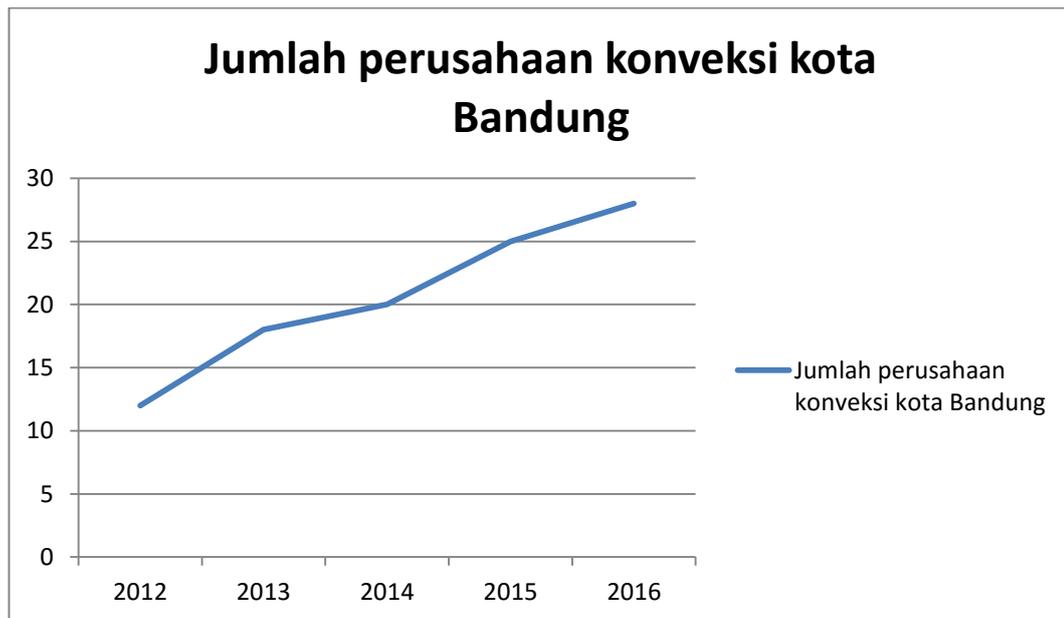
Jumlah Perusahaan Konveksi Se Indonesia

Sumber : <http://www.kemenperin.go.id/direktori-perusahaan>

Dari gambar 1.3 dapat dijelaskan bahwa Jawa Barat memegang jumlah perusahaan konveksi seIndonesia dengan jumlah yang paling banyak dibandingkan dengan provinsi lain. Seperti dijelaskan sebelumnya dengan perkembangan yang telah terjadi, hal ini merupakan salah satu dampak dari berkembangnya teknologi dalam bidang tekstil. 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 tidak pernah mati, karena pakaian merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia 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 tidak pernah mati (www.dautic.com).

Adapun data jumlah perusahaan konveksi dari tahun ke tahun di kota Bandung yang peneliti dapatkan dari berbagai literatur, salah satunya yakni dari IKM (Industri Kecil Menengah) kota Bandung dibawah naungan kementerian perindustrian, data tersebut dapat dilihat pada gambar 1.4 sebagai berikut :



Gambar 1.4

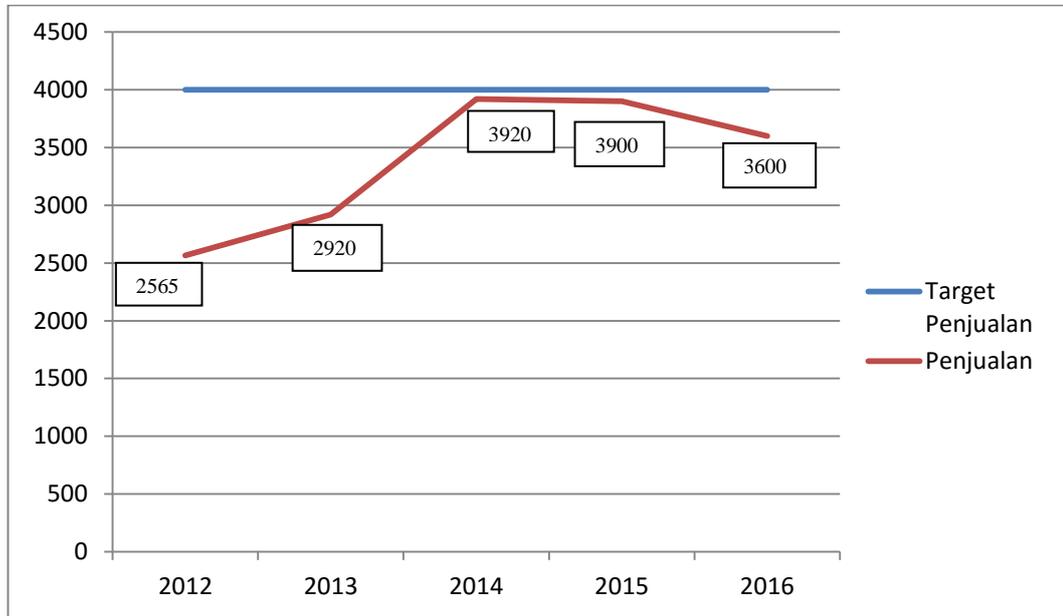
Jumlah Perusahaan Konveksi di Bandung

Sumber : <http://neo.kemenperin.go.id/direktori-perusahaan?what=konveksi&prov>

Berdasarkan gambar 1.4 menunjukkan bahwa tingkat pertumbuhan perusahaan konveksi meningkat secara bertahap pada tiap tahunnya. Hal ini mempunyai dampak pada persaingan pasar yang terus meningkat, sehingga perusahaan yang berinovasi yang mampu bertahan dalam keadaan pasar yang sangat cepat berubah-ubah.

Konveksi Inglorious Industries merupakan salah satu perusahaan konveksi yang dikenal dikawasan / wilayah Perumahan sanggar Hurip Bandung, Jawa Barat dan sudah berdiri selama 5 tahun. Begitu banyaknya perusahaan konveksi yang ada maka Konveksi Inglorious Industries harus dapat bersaing dengan

perusahaan-perusahaan konveksi lainnya agar tetap dapat menjaga kestabilan dari umur perusahaan, untuk tahun terakhir Konveksi Inglorious Industries mengalami penurunan tingkat penjualan. Data statistik mengenai tingkat penjualan Konveksi dalam lima tahun terakhir dapat dilihat pada gambar 1.5 berikut dibawah ini.

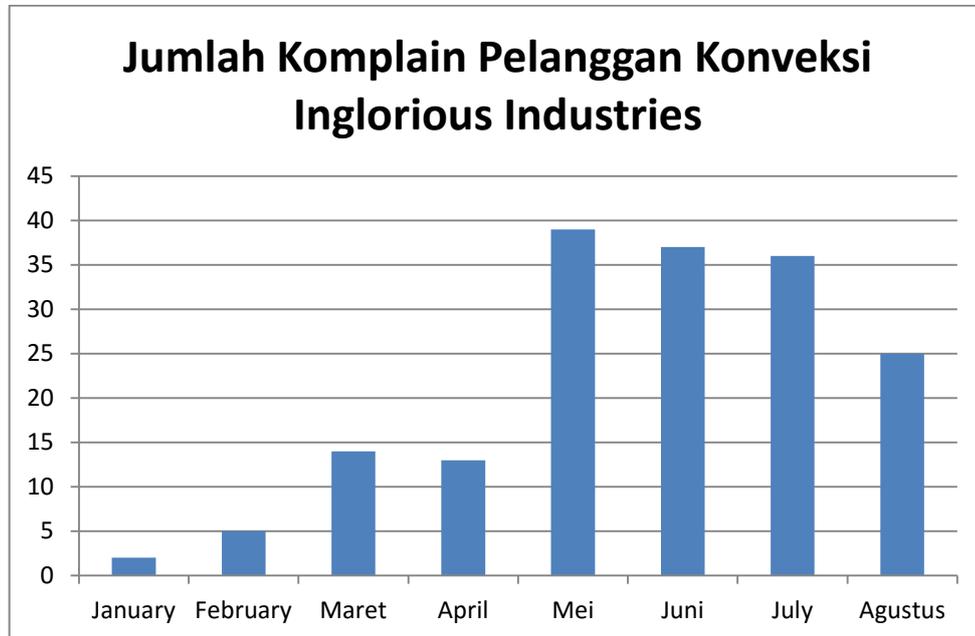


Gambar 1.5
Tingkat Penjualan Konveksi Inglorious Industries tahun 2012-2016
Sumber: Data perusahaan Konveksi Inglorious Industries

Berdasarkan data dari gambar 1.5 menunjukkan bahwa tingkat penjualan tertinggi selama lima tahun terakhir ada pada tahun 2014 yaitu sebanyak 3920 *item*. Dimulai dari tahun 2012 dengan jumlah penjualan sebesar 2565 *item*, kemudian pada tahun 2013 dengan jumlah penjualan sebesar 2920 *item*, kemudian pada tahun 2014 dengan jumlah penjualan sebesar 3920 *item*, kemudian pada tahun 2015 dengan jumlah penjualan sebesar 3900 *item*, dan terakhir pada tahun 2016 dengan jumlah penjualan sebesar 3600 *item*.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pada penurunan jumlah penjualan yaitu menurunnya tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatnya persaingan yang membuat perusahaan ini tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.

Dibawah ini terdapat data yang komplain di konveksi Inglorious Industries di Bandung yang diminta data oleh peneliti kepada pelanggan yang sudah pernah melakukan produksi di konveksi Inglorious Industries. :



Gambar 1.6
Komplain Pelanggan Konveksi Inglorious Industries

Sumber : Data Komplain Konveksi Inglorious Industries

Dari hasil data yang didapat pada Gambar 1.6 dapat dilihat bahwa komplain pelanggan dikonveksi Inglorious Industries di tahun 2016 pada bulan January - Agustus masih terbilang belum memuaskan produk yang dihasilkan oleh konveksi Inglorious Industries. Dimulai dari bulan January dengan jumlah komplain sebanyak 2 orang, kemudian pada bulan February jumlah komplain sebanyak 5 orang, kemudian pada bulan Maret jumlah komplain sebanyak 14 orang, kemudian pada bulan April jumlah complain sebanyak 13 orang, kemudian pada bulan Mei jumlah komplain sebanyak 39 orang, kemudian pada bulan Juni jumlah complain sebanyak 37 orang, kemudian pada bulan July jumlah komplain sebanyak 36 oran dan kemudian pada bulan Agustus memiliki komplain berjumlah sebanyak 25 orang. Berdasarkan data dari konveksi Inglorious Industries, jumlah komplain terbanyak yaitu pada bulan Mei yang berjumlah 39 pelanggan. Hal ini disebabkan adanya produk yang cacat seperti jahitan yang

belum rapih, Ukuran desain produk tidak sesuai, Sablonan nya yang kurang berkualitas, dan pemasangan Label tidak sesuai. Ketidakpuasan oleh produk konveksi belum membuahkan hasil yang diharapkan pelanggan. Konveksi Inglorious Industries harus memikirkan bagaimana cara memproduksi produk pelanggan agar pelanggan mendapatkan kepuasan yang didapat terhadap produk yang diproduksi oleh konveksi Inglorious Industries.

Namun dalam melakukan pemesanan produk terhadap konveksi Inglorious Industries, pelanggan perlu menentukan material yang dipesan pelanggan dapat sesuai agar pelanggan dapat puas dengan produksi konveksi Inglorious Industries. Biasanya konveksi akan memilih kualitas bahan yang nyaman dipakai, bagaimana bentuk dan desain produk yang dipesan agar produk yang dipesan sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan.

Setelah melakukan penelitian mengenai kualitas produk yang diberikan oleh konveksi Inglorious Industries ternyata, banyak responden yang merasa kinerja produksi di konveksi Inglorious Industries belum sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan mendapatkan komplain dari pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2010:253) Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk dalam memberikan kinerja sesuai dengan fungsinya. Bila suatu produk telah dapat menjalankan fungsi – fungsinya dapat dikatakan sebagai produk yang memiliki kualitas yang baik. Namun demikian dari sudut pemasaran kualitas harus diukur dari sisi persepsi pembeli tentang kualitas produk tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:13) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurunnya tingkat penjualan pada Konveksi Inglorious Industries menjadi salah satu tugas yang sangat penting bagi pemilik Konveksi Inglorious Industries ini dalam meningkatkan/menambah jumlah pelanggannya dan juga demi kelangsungan umur perusahaan/eksistensi dari perusahaan, sehingga dapat

bersaing dengan perusahaan - perusahaan konveksi lainnya. Dilihat dari data jumlah komplain pelanggan konveksi Inglorious Industries, memiliki pelanggan yang merasa tidak puas terhadap produk yang cacat. Banyak hal yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk mengambil keputusan dalam membeli sebuah produk. Salah satunya yaitu kualitas produk yang belum bisa memuaskan harapan dari para pelanggan. Kualitas produk merupakan hal utama yang menjadi perhatian pelanggan sebelum melakukan pemesanan. Para pelanggan selalu mengutamakan kerapihan jahitan, Karena mereka tentu lebih menginginkannya kualitas produk yang sesuai dengan permintaan pelanggan tentu akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan tersebut. Pelanggan biasanya sangat teliti dalam memesan produk, Pemesanan yang diberikan oleh pelanggan mengenai kualitas produk yang diinginkan juga dapat mempengaruhi kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di konveksi Inglorious Industries. Maka dari itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Konveksi Inglorious Industries Bandung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk di perusahaan konveksi Inglorious Industries ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang diberikan oleh perusahaan konveksi Inglorious Industries ?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Konveksi Inglorious Industries ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai :

1. Mengetahui kualitas produk pada perusahaan konveksi Inglorious Industries.

2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan perusahaan konveksi Inglorious Industries.
3. Seberapa besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan perusahaan konveksi Inglorious.

1.5 Kegunaan Penelitian

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

1.5.1 Kegunaan Akademis

Dapat memberikan masukan ilmu mengenai pemasaran pada jurusan Administra Bisnis. Serta dapat memberikan saran bagi peneliti dalam mengembangkan kajian mengenai ilmu pemasaran khususnya tentang kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan konveksi Inglorious Industries untuk meningkatkan kualitas produknya dalam hal kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, reliabilitas, estetika, dan kesan kualitas.
2. Memberikan masukan bagi pihak perusahaan konveksi Inglorious Industries untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam hal kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan.

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II berisi mengenai penelitian sebelumnya, landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, ruang lingkup penelitian, serta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada BAB III berisi mengenai objek penelitian, metode penelitian, jenis, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan secara rinci analisis dan hasil pengolahan data responden berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui kuisisioner yang disebar dan telah diisi oleh responden serta pengolahannya menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan menyimpulkan hasil yang didapat dari penelitian ini serta memberikan saran dan rekomendasi terhadap perusahaan.