

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

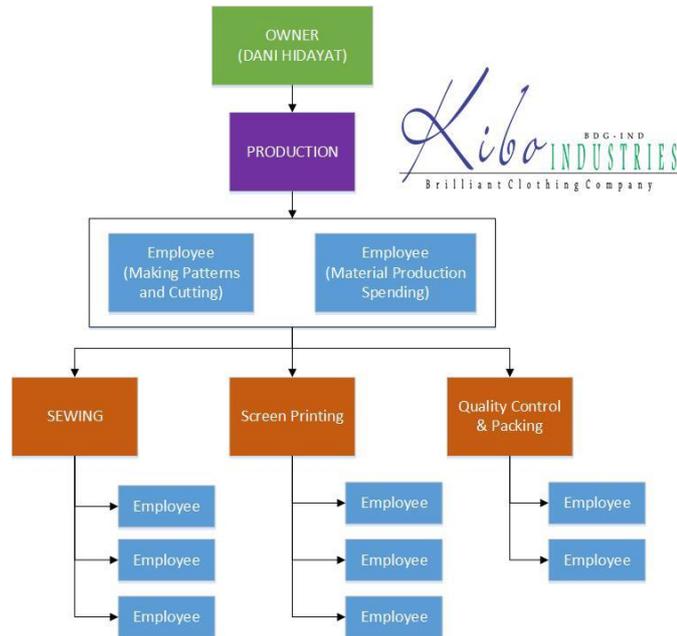


Gambar 1.1 Logo Kibo Industrieses

Kibo Industries adalah sebuah rumah produksi yang berdiri sejak maret tahun 2016 yang bergerak dibidang jasa produksi dengan *home based* di kota Bandung. *Kibo Industries* menerima pemesanan produksi pembuatan seperti: kaos, polo shirt, jaket, sweater, parka, kemeja, raglan, seragam sekolah, seragam kantor/instansi, *jersey*, celana chino dll. *Kibo Industries* melayani pesanan produksi baik personal, distro, perusahaan/instansi, sekolah, universitas, *event*, komunitas, partai, dan berbagai bidang lainnya dengan pemesanan *quantity* besar maupun kecil. Didukung dengan peralatan yang modern, sumber daya manusia (SDM) yang terampil dibidangnya dan berpengalaman, manajemen yang baik diharapkan bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen dalam hal kualitas, ketepatan waktu produksi, pelayan terbaik serta harga yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Kibo Industries adalah solusi bagi konsumen yang membutuhkan jasa produksi dengan *Good Quality, Fast Response, Fast Progress, Negotiable Price, and Good Service.*

1.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Kibo Industrieses

Kibo Industries saat ini memiliki 10 orang karyawan produksi yang meliputi beberapa divisi yaitu, membuat pola dan memotong bahan (1 Karyawan), membeli bahan baku produksi (1 karyawan), penjahit (3 karyawan), sablon (3 karyawan) dan *Quality Control (QC) & packing* (2 karyawan).

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Menjadi sebuah konveksi yang berskala nasional dengan mengedepankan pada *Trust, Professional, and Quality*.

2. Misi

1. Memberikan pelayanan yang terbaik dan hasil yang memuaskan konsumen
2. Mengedepankan sistem kerja yang efektif dan efisien.
3. Penggunaan mesin produksi yang berkualitas dan sumber daya manusia yang terampil dan berpengalaman dibidangnya.
4. Pengelolaan standarisasi operasional dan keuangan yang tersusun secara terstruktur.

5. Menjalinkan *Continuous Relationship* terhadap konsumen.

1.1.4 Produk Konveksi Kibo *Industries*

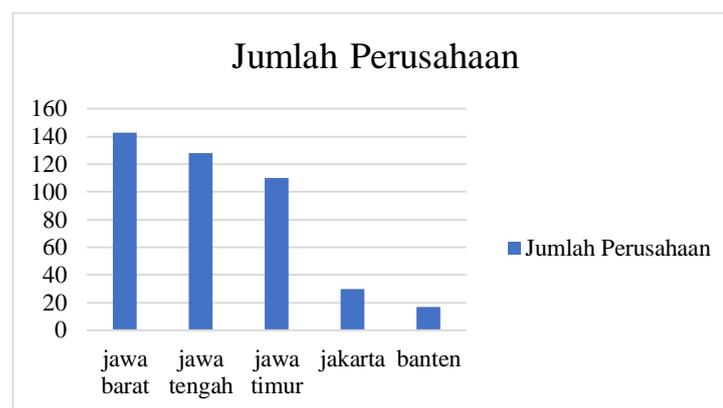
Berikut adalah daftar produk yang ditawarkan oleh konveksi Kibo *Industries*:

Tabel 1.1 Daftar Produk Konveksi Kibo *Industries*

No	Nama Produk
1	<i>Sweaters</i>
2	Jaket Komunitas
3	<i>T-shirt</i>
4	<i>Polo shirt</i>
5	<i>jersey</i>
6	<i>Hoodie</i>
7	kemeja
8	Seragam sekolah
9	Seragam Instansi
10	Kaos Oblong

1.2 Latar Belakang

Saat ini jenis usaha yang sedang mengalami perkembangan setiap tahunnya adalah usaha konveksi, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.3.



Gambar 1.3 Jumlah Perusahaan Konveksi Tahun 2012 – 2016 Se-Pulau Jawa

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

Berdasarkan gambar 1.3 menunjukkan bahwa Jawa Barat merupakan daerah dengan jumlah perusahaan konveksi terbanyak dibandingkan dengan lainnya. Kota Bandung merupakan kota dengan jumlah perusahaan konveksi yang meningkat perkembangannya dari tahun ke tahun, hal ini dapat dilihat pada gambar 1.4.



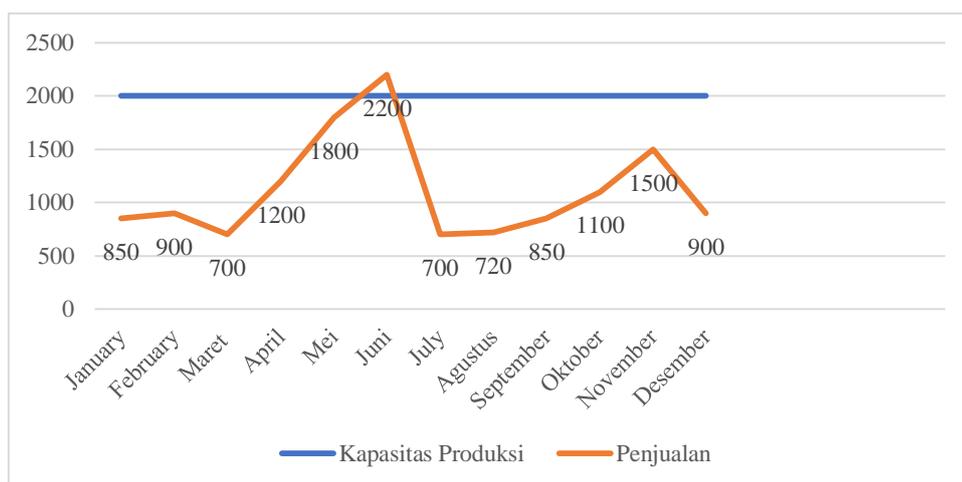
Gambar 1.4 Jumlah Perusahaan Konveksi Tahun 2012 – 2016 di Bandung

(Sumber : <http://neo.kemenperin.go.id>)

Meningkatnya bisnis konveksi setiap tahunnya tidak dapat dipungkiri menjadi sebuah peluang usaha yang cukup menjanjikan untuk dijalankan. Konveksi banyak dicari oleh para pelaku bisnis *fashion* seperti distro, *Factory Outlet (FO)* untuk menjalin kerjasama dalam hal membuat produk yang mereka inginkan seperti kaos, kemeja, sweater, jaket, dan lain - lain. Para pelaku bisnis *fashion* maupun dari berbagai kalangan lainnya lebih memilih memproduksi produknya di kota Bandung dibandingkan di kotanya sendiri. Hal ini dikarenakan kota Bandung sudah terkenal di kalangan masyarakat dengan kualitas produknya yang terjamin dan harganya yang terjangkau, Dalam hal pemesanan produksi yang dilakukan di konveksi biasanya para konsumen memesan dengan *quantity* minimal selusin bahkan sampai ribuan *pieces* dalam sekali produksi. Para konsumen dapat memesan produksi produk yang mereka inginkan sesuai dengan

spesifikasi yang diinginkan, seperti memilih jenis bahan, warna bahan, jenis sablonan, warna sablonan, dan bentuk pakaian yang diinginkan.

Kibo *Industries* merupakan konveksi yang sedang berkembang di Bandung, berdiri ditengah kompetitor yang sebelumnya telah menjalankan bisnis serupa karena kota Bandung bisa disebut salah satu kota *mode* dan *fashion*. Hal ini terbukti banyaknya *brand-brand* yang tersebar di Indonesia diproduksi di Bandung, dan tersebar banyaknya *Factory Outlet* di kota Bandung (<https://okezone.com> yang diakses tanggal 3 April 2018). Sebagai perusahaan yang baru berdiri Kibo *Industries* harus mempertimbangkan bagaimana cara menarik konsumen agar memproduksi di *workshopnya*. Total kapasitas produksi yang bisa dikerjakan di Kibo *Industries* dalam sebulan adalah sebanyak 2000 *pieces*. Kibo *Industries* menetapkan target produksinya sebanyak minimal 1000 *pieces* per bulan agar kegiatan produksi dan operasional dapat terus berjalan. Namun, terkadang target yang telah di tentukan perusahaan tidak tercapai walaupun pada bulan-bulan tertentu melebihi target yang telah ditentukan. Biasanya pesanan tertinggi terjadi pada bulan - bulan tertentu seperti, bulan ramadhan atau menjelang idul fitri dan tahun ajaran baru. Hal ini dapat di lihat pada grafik 1.5.



Gambar 1.5 Tingkat Penjualan Konveksi Kibo *Industries* tahun 2017

(Sumber: Data perusahaan Konveksi Kibo *Industries*)

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pada penurunan jumlah penjualan yaitu menurunnya tingkat kepuasan pelanggan dan meningkatnya persaingan yang membuat perusahaan ini tidak dapat memenuhi target yang ingin dicapai (Khuriyati, 2013). Hal ini menjadi salah satu tugas yang sangat penting bagi pemilik Kibo *Industries* dalam meningkatkan kualitas produk sehingga dapat bersaing dengan kompetitor lainnya. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengatasi persaingan adalah dengan menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Selain dipengaruhi faktor lain, kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli satu produk, dengan kualitas produk yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen terhadap satu produk.

Berdasarkan observasi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti dengan mewawancarai 30 konsumen, tentang kualitas produk yang dihasilkan oleh Kibo *Industries* terutama dalam hal *Performance, Features, Reability, Conformance, Durability, service, Perceived Quality* pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Responden

No	Kualitas Produk	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas (%)	Puas (%)
1	<i>Performance</i>	16	14	53,33%	46,67%
2	<i>Features</i>	15	15	50,00%	50,00%
3	<i>Reliability</i>	16	14	53,33%	46,67%
4	<i>Conformance</i>	15	15	50,00%	50,00%
5	<i>Durability</i>	14	16	46,67%	53,33%
6	<i>Service</i>	13	17	43,33%	56,67%
7	<i>Perceived Quality</i>	16	14	53,33%	46,67%
π	Rata-rata			50,00%	50,00%

Berdasarkan tabel 1.2, hasil pra-survey responden sebanyak 30 orang menunjukkan bahwa sebanyak 50% konsumen memberikan penilaian bahwa kualitas produksi yang dihasilkan dari konveksi Kibo Industri tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini tentunya sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan terutama dalam hal profit. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa produksi tentunya kualitas produksi merupakan komponen yang harus selalu dijaga untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Semakin bagus kualitas produksi sebuah perusahaan tentunya akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut dan sebaliknya jika kualitas yang dihasilkan tidak sesuai yang diinginkan konsumen akan berdampak negatif pada perusahaan tersebut.

Menurut Kotler dan Amstrong (2013:253) 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. Kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Ashar, 2016).

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

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

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

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui kualitas produk konveksi Kibo *Industries* berdasarkan persepsi pelanggan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan produksi yang diberikan oleh konveksi Kibo *Industries* berdasarkan persepsi pelanggan.
3. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan perusahaan konveksi Kibo *Industries*.

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 (teoritis) 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 kualitas produk, kepuasan pelanggan, dan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Dapat memberikan masukan bagi pihak perusahaan konveksi Kibo *Industries* untuk meningkatkan kualitas produknya dalam hal kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, realibilitas, estetika, dan kesan kualitas.
2. Memberikan masukan bagi pihak perusahaan konveksi Kibo *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 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 IV menjelaskan secara rinci analisis dan hasil pengolahan data responden berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui kuisioner yang disebarkan dan telah diisi oleh responden serta pengolahannya menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

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