

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah Perusahaan

Konveksi Paranos Group adalah salah satu konveksi yang berada di Bandung, dan didirikan oleh 3 orang Mahasiswa Bandung, didirikan pada 29 Juni 2019, awal mula terbentuk karena pertemuan mereka di Komunitas sebenarnya mereka mempunyai bisnis masing-masing yaitu Kopi, Café, *Laundry* dan Angkringan tetapi ketika berkumpul mereka menceritakan pengalaman berbisnisnya karna berjiwa Bisnis mereka terpikirkan membuat bisnis bersama, dan mereka bercita-cita menjadi Pengusaha yang sukses maka mereka mencari peluang Bisnis yang sedang *Trend* di Bandung, karena *Fashion* di Bandung tidak pernah ada matinya maka terpikirlah untuk memulai usaha konveksi, mengapa memilih Konveksi untuk dijadikan bisnis bersama karena Konveksi bisa mencakup segala hal bisa membuat kaos, kemeja, jaket, celana dll. Memulai Promosi dengan cara menawarkan Produk ke Kampus mereka sendiri. Konveksi nya berlokasi di Jln. Jayagiri Kp. Bewak Lembang. Jawa Barat. Strategi Promosi sekarang yang dilakukan oleh Paranos adalah *Word Of Mouth* (WOM) dan melakukan Promosi dengan mengajukan Surat ke Perusahaan besar di Kota Bandung Dan Luar Kota, mereka memberi nama Paranos karena dalam Bahasa “ITALI” yang berarti “untuk kita” yang mengartikan “Kesuksesan berasal dari kita, dan untuk kita” maka mereka sepakat memberi nama Paranos untuk Konveksi nya. Dan sekarang mereka sudah mempunyai 6 karyawan.

1.1.2 Visi Misi

Adapun Visi dan Misi dari Paranos Group sebagai berikut.

a. Visi :

1. Menjadi perusahaan dengan Kualitas Produk terbaik di Indonesia
2. Menjadi perusahaan terpercaya setiap Konsumen
3. Menjadi perusahaan dengan pelayanan terbaik

b. Misi :

1. Menciptakan hasil yang Berkualitas
2. Memberikan pelayanan yang baik
3. Bertanggung jawab terhadap konsumen

1.1.3 Logo dan Makna Logo

Adapun logo dan makna logo dari Paranos Group sebagai berikut.



GAMBAR 1.1

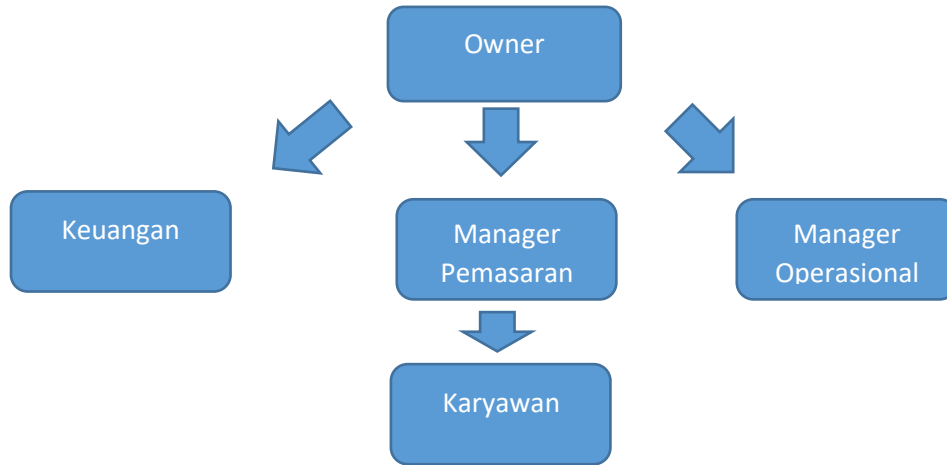
Logo dan Makna Logo

Sumber: Dokumentasi Paranos Group,2020

Logo pada perusahaan memang hal yang sangat penting karena dengan adanya Logo membuat Citra Merk Perusahaan menjadi diketahui banyak orang, logo pada Paranos mempunyai Makna tersendiri “Paranos” berasal dari Itali yang berarti “untuk kita” yang menurut mereka artinya “Kesuksesan berawal dari kita, Untuk kita” dan bentuk bulat mengartikan doa yang semoga mempunyai rezeki yang tidak ada ujungnya seperti bulat. Dan mempunyai warna Hitam Putih yang hitam mengartikan kekuatan, dan putih mengartikan bersih jadi dapat disimpulkan menjadi perusahaan yang tahan akan apapun permasalahan dan warna putih diartikan dengan simple yang membuat logo menjadi lebih simple dan mudah diingat.

1.1.4 Struktur organisasi

Adapun Struktur Organisasi dari Paranos Group sebagai berikut.



GAMBAR 1.2

Struktur Organisasi

Sumber: Paranos Group

1.2 Latar belakang

Industri usaha di dalam perekonomian Indonesia menjadi penting terutama setelah krisis Ekonomi melanda Indonesia, setiap tahun semakin banyak ide kreatif setiap orang untuk memulai bisnis mereka, salah satunya di dunia *Fashion*. *Fashion* merupakan kebutuhan pokok setiap orang, *Fashion* membuat seseorang tampil menjadi lebih menarik dan percaya diri. Bisnis fashion di Indonesia memang tidak ada matinya karena semakin banyak *Designer* ternama yang menciptakan ide *Fashion* kekinian, hampir setiap tahun bisnis Fashion mengalami peningkatan yang lumayan tinggi di Indonesia. Gairah Ekonomi Kreatif Indonesia sangat dipengaruhi oleh perkembangan industri fashion yang mampu berkontribusi sekitar 18.01% atau Rp. 116 triliun. Saat ini berbagai *trend fashion* terus berkembang salah satunya pakaian siap pakai atau *ready to wear* yang banyak mengusung konsep bisnis *fast fashion* yang memiliki karakter pergantian mode yang cepat dan biaya produksi yang rendah. Jakarta, CNBC Indonesia Juli 14 2019. Menurut kementerian perindustrian yang dikutip oleh website CNBC Indonesia

Trend fashion yang menarik di Indonesia tidak luput dari sebuah Konveksi, Konveksi adalah tempat memproduksi kebutuhan sandang seperti pakaian yang berhubungan dengan *fashion*, konveksi biasanya membuka jasa pembuatan baju dan sablon mulai dari kaos, kemeja, jaket, celana

training dl, bisa satuan ataupun Partai Besar. Industri tekstil dan pakaian jadi menorehkan kinerja yang gemilang pada triwulan I tahun 2019, sepanjang tiga bulan tersebut, pertumbuhan industry tekstil dan pakaian jadi tercatat paling tinggi dan mencapai 18,98%. Jumlahnya naik signifikan disbanding periode yang sama tahun lalu di angka 7,46% dan juga meningkat dari perolehan selama 2018 sebesar 8,73%. Menurut Mundori pertumbuhan tinggi yang terjadi pada industry TPT, Terutama disebabkan adanya investasi yang cukup besar di sector hulu khususnya produsen rayon. Ini terlihat dari beroperasinya PT Asia Pacific Rayon (APR) di riau padaakhir tahun 2018, dengan investasi Rp. 11 Trilliun, pabrik ini menambah kapasitas produksi sebesar 240 ribu ton per tahun, yang setengahnya diorientasikan untuk keperluan pasar ekspor. Menurut Mundori.

Salah satu Kota di Jawa barat yang memiliki banyak Bisnis *Fashion* yaitu Bandung, Bandung merupakan Kota yang Modern, yang mempunyai banyak pusat perbelanjaan, tempat wisata, tempat bersejarah maka dari itu sering kali ditemui orang luar kota yang berkunjung hanya untuk berwisata ke Bandung, di Bandung *Trend Fashion* sangat digemari oleh kalangan remaja maupun dewasa karena *Fashion* nya tidak pernah ketinggalan jaman, salah satu Bisnis yang banyak di Bandung yaitu Konveksi, karna bisnis *fashion* semakin meningkat maka semakin banyak orang yang memulai usaha fashion.

TABEL 1.1

Daftar UMKM Konveksi di Kabupaten Bandung

No	Nama Konveksi	Jenis Konveksi
1.	AA Batik Jalak Harupat	Konveksi Batik
2.	Sabar Subur	Konveksi Jaket kulit
3.	Dania Collection	Konveksi Pakaian Muslim
4.	S' Hoppy Collection	Konveksi Pakaian Jadi
5.	Dhaione Jeans	Konveksi Jeans
6.	Tiara Fashion	Konveksi Busana Muslim
7.	Arbi Collection	Konveksi Kerudung Baju
8.	CV. Bahagia	Kain Sarung
9.	Correl Distartian	Konveksi Pakaian Jadi
10.	Pd Az- Zahra	Konveksi Pakaian Jadi

11.	Dimas Collection	Konveksi Baju Anak
12.	Yulifar	Konveksi Busana Muslim
13.	DK EMRO Pratama	Busana Muslim
14.	Putri Masito	Konveksi Kerudung
15.	House Of Fashion	Konveksi Baju Anak
16.	Drafika	Konveksi Baju Bayi&Tas
17.	RMH Collection	Konveksi Kerudung
18.	Dian Putra	Konveksi Ciput
19.	HR Klasik Collection	Konveksi Kerudung
20.	Zahdan Baby Clotes	Konveksi Baju Bayi

Sumber : jabarprov.go.id.2017

Paranos Group merupakan salah satu konveksi yang berada di Bandung, memulai bisnisnya dari 29 juni 2019, Paranos Group menyediakan jasa membuat dan menyablon baju, kelebihan dari Paranos Group ini yaitu mempunyai bahan baku yang berkualitas dan sangat mementingkan kualitas dari produk nya untuk memuaskan konsumen, untuk setiap pembuatan dari kaos borongan atau komunitas, grup biasanya membutuhkan waktu paling lama sekitar 2 minggu dan paling sebentar 1 minggu, mereka menawarkan harga yang cukup terjangkau tergantung bahan yang diinginkan oleh konsumen, tetapi mereka mempunyai harga yang berbeda antara Perusahaan besar dan Komunitas Kampus berikut harga yang ditawarkan:

TABEL 1.2

Harga yang ditawarkan untuk Komunitas

Model	Bahan	Harga
Kaos	30s combed	Rp. 65.000 – Rp. 70.000
Kaos	24s combed	Rp. 75.000 – Rp. 85.000

Kaos	Baku polo	Rp. 85.000 – Rp. 90.000
Kaos	Lacoste	Rp. 90.000 – Rp. 95.000
Kemeja	Japan Drill	Rp. 140.000 –Rp. 150.000
Kemeja	American Drill	Rp. 155.000 –Rp. 165.000
Kemeja	Toyobo	Rp. 190.000 – Rp. 200. 000

Sumber: Dokumentasi Paranos Group,2020

Dilihat dari Tabel di atas bahwa harga untuk Komunitas relative murah, karena bahan baku mudah di dapat maka harganya lumayan terjangkau dibanding harga penawaran ke perusahaan. Perbandingan harga untuk perusahaan dan komunitas itu disebabkan karena biasanya komunitas hanya memesan produk seperti kaos biasa seperti 30s combed dan untuk pembelian bahan baku juga mudah, maka ditawarkan harga yang murah, jika perusahaan biasanya memesan produk dengan kualitas yang baik karena untuk kenyamanan saat bekerja dan itu memerlukan bahan baku yang bagus yang harganya juga relative lebih tinggi.

TABEL 1.3

Harga yang ditawarkan untuk Perusahaan besar

Model	Bahan	Harga
Seragam	Ventura	Rp. 225.000
Seragam	Japan Drill	Rp. 200.000
Apron	Ventura	Rp. 80.000
Apron	Canvas	Rp. 100.000
Apron	Japan Drill	Rp. 60.000
Kemeja	Ventura	Rp.180.000
Kemeja	Toyobo / Japan Drill	Rp. 160.000
Topi	Sesuai Pesanan	Rp. 45.000

Sumber:Dokiumentasi Paranos Group,2020

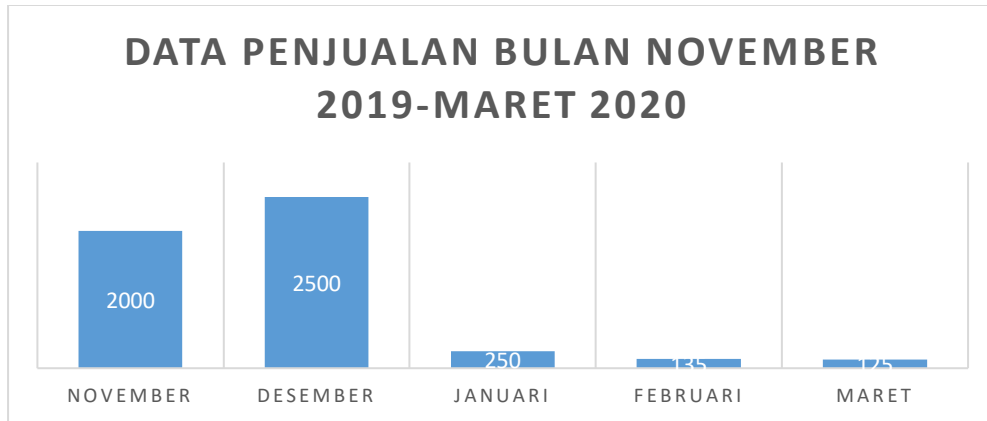
Dilihat dari tabel di atas bahwa harga yang ditawarkan oleh Paranos Group sangat beragam tergantung dari jenis bahan yang diinginkan oleh konsumen, terlihat dari harga yang paling tinggi yaitu bahan Toyobo, Ventura dan Japan Drill dikarenakan untuk pemesanan bahan itu jarang sekali jadi untuk memesan membutuhkan waktu yang lama atau Pre Order. Biasanya perusahaan membeli bahan baku di Tamim dan Tanah abang, selain itu terdapat beberapa konsumen yang komplek mengenai jahitan baju atau pola yang salah, maka dari itu perusahaan harus bisa menangani solusinya dengan memperbanyak cadangan stock bahan agar jika terdapat kesalahan pada produk bisa tertangani dengan cepat. Bukan hanya itu saja sering kali terdapat masalah miss communication antara konsumen dan pegawai yang membuat produk menjadi gagal. Berikut data beberapa konsumen yang complain pada Paranos Group :

TABEL 1.4
Daftar Complain Konsumen

Nama	Permasalahan	Jumlah baju gagal
Fellas	Pola baju	100pcs
PMI Kota Bandung	Jahitan tidak rapih	100pcs
Pemadam Kebakaran	Jahitan tidak rapih	95pcs

Sumber: Dokumentasi Paranos Group,2020

Dari table 1.4 terdapat 3 konsumen yang melakukan complain di tanggal yang sama karena pengiriman ke konsumen tanggal 11 November dan dilihat oleh konsumen pada tanggal 13 November dan konsumen langsung menghubungi Konveksi Paranos Group. Fellas dengan permasalahan pola baju salah dengan jumlah 100pcs, PMI Kota Bandung dengan permasalahan jahitan tidak rapih dengan jumlah 100pcs dan Pemadam Kebakaran dengan permasalahan jahitan tidak rapih dengan jumlah 95pcs. Hal tersebut terjadi karena kelalaian karyawan dan dari kualitas bahan baku yang dipakai.



GAMBAR 1.3

Data Penjualan Konveksi Paranos Group

Sumber: Paranos Group

Dari gambar 1.3 memiliki kesimpulan bahwa penjualan di Konveksi Paranos Group mengalami penurunan untuk semua jenis produk meliputi kaos, kemeja dll. Pada Bulan November memiliki penjualan (2000pcs) Bulan Desember (2500pcs) Bulan Januari (250pcs) Bulan Februari (135pcs) Bulan Maret (125pcs) hal ini terjadi karena produk yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan konsumen maka dari itu penjualan jadi menurun karena kekecewaan konsumen pada perusahaan, produk gagal terjadi karena permintaan konsumen yang tinggi tetapi dengan jumlah karyawan yang kurang dan membuat para karyawan kewalahan untuk membuat produk tersebut yang menyebabkan kegagalan pada produk yang diminta oleh konsumen, serta hal yang bisa membuat gagal juga yaitu kualitas produk yang tidak selalu bagus dikarenakan kadang harga yang membuat bahan baku tidak stabil jadi perusahaan memilih mencari bahan baku yang lebih murah untuk dijual. Dengan bahan baku yang lebih murah membuat perusahaan dapat menekan pengeluaran perusahaan, karena konsumen sendiri menginginkan harga yang normal. Jadi perusahaan tidak bisa menaikkan harga dengan sangat tinggi dan menjadikan perusahaan lebih memilih kualitas bahan yang standar. Akan tetapi dengan bahan baku yang standar membuat produk yang dihasilkan selalu ada yang gagal. Maka dari itu perusahaan harus lebih teliti dalam membuat produk dengan bahan baku yang standar. Untuk pembuatan kaos sebanyak 100pcs membutuhkan waktu kurang lebih 9 hari pembuatan tetapi jika sedang tidak banyak orderan dan bisa sampai 14 hari pembuatan jika sedang banyak orderan.

Selain Kualitas produk ada factor penting yang harus dikembangkan oleh perusahaan yaitu Kepuasan Konsumen, dari sudut pandang para konsumen kepuasan menjadi factor yang sangat

penting dalam pembelian karena itu bisa menjadi kepercayaan para konsumen disaat mereka merasakan kenyamanan dalam melakukan pembelian terhadap perusahaan maka konsumen akan merasa puas dengan apa yang sudah di dapatkan di konvseksi paranos group.

Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen sangat berkaitan erat karena jika kualitas produk bagus maka akan membuat konsumen merasa puas dengan hasil yang didapatkan, hal ini terjadi karena sebagai konsumen pasti menginginkan barang yang sesuai dengan perkiraanya dan tanpa kekurangan sedikitpun, maka untuk meningkatkan penjualan, perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas produk agar selalu baik bagi para konsumen dan konsumen merasa puas dengan hasilnya.

Dikarenakan pelayanan yang memuaskan dan mempunyai bahan yang berkualitas tidak sedikit konsumen yang melakukan pembelian ulang pada Paranos Group yang menjadikan konsumen sering melakukan pembelian ulang terdadap perusahaan, bukan hanya perusahaan kota bandung tapi tidak sedikit juga konsumen luar kota yang mempercayai produk di Paranos Group, jumlah dari konsumen paranos group ada 71, dantabeldibawah akan menyebutkan sebagian dari konsumen konveksi paranos group yaitu :

TABEL 1.5

Daftar Konsumen Konveksi Paranos Group

No	Nama Perusahaan
1.	Putri Gunung Hotel
2.	The Radiant Hotel
3.	Art Deco Hotel
4.	Grafika Resort Cikole
5.	Polda Bangka Belitung
6.	Politeknik Manufaktur Bangka Belitung
7.	Grand Hani Hotel
8.	Podomoro Paviliun
9.	Kaki Bukit Café
10.	Poltekpos Bandung

11.	Universitas Lampung
12.	UNSIKA
13.	SD Wanagiri Lembang

Sumber: Dokumentasi Paranos Group, 2020

Kualitas Produk dari Konvesi Paranos Group sudah tidak diragukan lagi karena perusahaan semakin mengembangkan bahan baku yang terbaik untuk para konsumennya agar para konsumen merasa puas dengan apa yang sudah di dapatkan dari perusahaan.

Setelah Kualitas Produk terjamin bagus maka semakin banyak juga konsumen yang merasa puas dengan produk dari perusahaan, maka untuk saat ini perusahaan lebih mengutamakan Kualitas produk untuk Kepuasan Konsumen.

Kepuasan Konsumen sangat penting bagi perusahaan karena dengan merrasa puasnya konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan akan membuat konsumen percaya terhadap perusahaan dan melakukan pembelian ulang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rindu Nadia Dewi dan Rahmat Hidayat dengan judul “ Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadama Batam” menyatakan bahwa terdapat variable Kualitas Produk (X) tarhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan Latar Belakang di atas maka dengan ini peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ **Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Konveksi Paranos Group Tahun 2020)**”

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk dari Paranos Group?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Paranos Group?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan pelanggan di Paranos Group?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas produk dari Paranos Group.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen Paranos Group.
3. Untuk mengetahui seberapa penting kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di Paranos Group.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan Penelitian ini dapat terarah maka penulis membatasi penelitian ini sebagai berikut :

1. Objek penelitian adalah Konveksi Paranos Group
2. Mempunyai 2 Variabel yaitu Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan
3. Menggunakan penelitian Kuantitatif dan Deskriptif
4. Penelitian ini dilakukan dari Bulan April sampai Juni 2020

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sistematika merupakan penjelasan isi dari setiap bab. Penjelasan ini memberikan gambaran mengenai isi setiap bab yang ada dalam laporan ini, secara singkat dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan mengenai sejarah, visi misi, logo latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori yang bersangkutan dengan judul seperti teori Pemasaran, manajemen pemasaran, bauran pemasaran, klasifikasi produk, produk, kualitas produk, dimensi kualitas produk, keputusan pembelian, proses keputusan pembelian, kepuasan konsumen, dimensi kepuasan konsumen membuat kerangka penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas analisis jenis penelitian yang digunakan yaitu Deskriptif dan Kuantitatif.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas analisis data serta pengolahan data

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran untuk penelitian ataupun pihak terkaitnya.