

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tidak dapat dipungkiri dengan pesatnya perkembangan di dunia bisnis banyak para pelaku bisnis yang meningkatkan dan mengembangkan usaha-usaha yang sudah ada atau yang baru dijalani, salah satunya adalah sektor usaha konveksi (pengadaan seragam). Pengusaha dituntut untuk mampu memaksimalkan kinerja dalam persaingan pasar. Kepuasan konsumen menjadi tujuan utama dalam dunia bisnis. Seiring perilaku konsumen yang semakin konsumtif dan bervariasi atau selektif. Terkait dengan perilaku pelanggan faktor utama dalam kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik akan menarik minat pembeli untuk menggunakan jasa atau produk dari perusahaan tersebut. Perusahaan akan berkembang atau bertahan jika mampu melihat dan memberikan apa yang dibutuhkan konsumen, dalam menjalani persaingan industri pasar bebas dengan perusahaan luar negeri. Dengan maraknya E-commerce turut mengubah pola berbelanja masyarakat. Sarana informasi yang menunjang turut andil untuk menerapkan strategi perusahaan. Penilaian kualitas pelayanan dilihat dari kenyataan bahwa konsumen merasakan terpenuhi kebutuhannya setelah mendapatkan produk sesuai dengan yang diharapkan dan sebagaimana konsumen merasakan tentang jasa yang diberikan. Kemampuan perusahaan dalam melayani konsumen yang memenuhi harapan sesuai dengan ekspektasi yang diterima membuat konsumen merasa puas terhadap produk dan jasa.

Faktor lain yang menjadi salah satu terwujudnya kepuasan konsumen yaitu dalam menentukan harga jual. Menentukan harga jual produk dengan tepat dapat meningkatkan jumlah penjualan produk. Namun sebaliknya, jika menentukan harga jual produk yang salah akan membuat masalah yang mungkin tidak dapat diatasi untuk kedepannya. Perusahaan memberikan harga lebih rendah dari pesaing dengan kualitas yang baik dibanding dengan yang lain akan membuat daya tarik tersendiri untuk mendapatkan konsumen. Dengan adanya persaingan harga, banyak perusahaan yang memberikan harga murah dengan kualitas yang baik. Harga

rendah biasanya selalu diiringi dengan kualitas yang rendah dengan keinginan habis terjual dan kembali memproduksi dalam jumlah besar dengan harga yang rendah juga dan waktu yang sangat singkat. Dengan persaingan tersebut perusahaan akan mengalami penurunan dengan sebab harga rendah dengan kualitas baik. Semua pelanggan akan mengharapkan harga yang rendah tapi bukan hanya harga, pelayanan sebelum dan sesudah menjadi faktor untuk menjamin kepuasan konsumen tersebut. Hal tersebut juga karena adanya pendukung dari segi kualitas produk yang perusahaan buat sedemikian rupa, sehingga perusahaan semakin yakin dengan kekuatan dari produk yang akan dipasarkan. Perusahaan juga harus bisa menyadari betapa pentingnya nilai pemasaran dari kualitas produk, terutama kualitas dari penampilan produk tersebut. Kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang utama memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing.

Keterampilan ragam hias bordir ini sudah sejak lama dikenal di Indonesia, tepatnya kurang jelas, tetapi sudah ada sekitar abad ke-18 Masehi, bahkan sebelum abad ke-16. Istilah bordir identik dengan kerajinan ragam hias, dalam bahasa Inggris adalah Embroidery (sulaman) dengan perkembangannya bordir kini dibantu dengan mesin jahit. Bordir sebuah seni yang memadukan dekorasi sulaman pada kain, alat bantu jarum dan benang. Seiring perkembangan, kini mesin bordir sudah menggunakan komputer. Mesin bordir komputer ialah mesin yang semakin canggih maka sistem kerja terbilang lebih baik. Mesin itu mampu dilaksanakan pengaturan cocok dengan desain bordir yang hendak di buat logo atau emblem. Sistem kerja mesin paling profesional sebab dijalankan secara otomatis. Dengan mesin bordir tersebut, maka pelaku usaha bisa membuat banyak desain bordir yang diharapkan seperti yang terdapat pada logo atau emblem. Bordir lebih populer dibandingkan sulaman dengan menitikberatkan keindahan dan komposisi warna benang pada kain. Aplikasi desain yang digunakan dikenal dengan Wilcom, aplikasi ini membuat desain bordir dengan berbagai macam motif yang diberikan kepada hasil bordiran.

Bordir manual menggunakan mesin jahit bordir, yang dibuat dari mesin manual masih menghasilkan banyak kelemahan. Untuk proses pengerjaan

menggunakan mesin jahit juga masih terbilang sangat lama, metode ini hanya digunakan untuk pembuatan logo atau emblem di pakaian saja. Untuk pembuatan logo sekolah sangatlah kurang rapih, dari pembuatan dengan cara menggambar secara manual atau karya tangan sendiri tingkat kelurusan atau proporsionalnya tidak bisa maksimal untuk ketebalan benang, komposisi warna, kepadatan dan alur yang didapat hanya mengandalkan *horizontal* dan *vertical* saja. Kualitas pelayanan dari CV. Ebson Bordir ini banyak yang masih belum memadai, salah satunya efisiensi waktu yang terbilang masih berantakan, karena estimasi waktu yang kerap tidak sesuai dengan jam pengiriman aktual dalam pelayanannya. Beberapa kali terjadi komplain dari konsumen karna estimasi waktunya tidak sesuai dan mengakibatkan konsumen mempunyai penilaian buruk terhadap CV. Ebson Bordir. Dan masih minimnya pengetahuan karyawan dalam menjelaskan tentang produk yang dihasilkan juga menjadi hal terpenting yang harus ditingkatkan. Serta untuk harga yang masih terbilang mahal di pasaran, karna semakin sedikit pembeliannya maka semakin tinggi harga jualnya. Tetapi kini perkembangan usaha bordir cukup besar, seperti mesin bordir menggunakan komputer. Mesin bordir komputer kini jadi salah satu pilihan para pelanggan dengan hasil yang cepat dan harga yang lebih terjangkau. Bordir komputer memberikan hasil presisi dengan ketebalan, kepadatan, pola yang diinginkan dengan waktu yang singkat. Kepuasan konsumen dapat disesuaikan dengan desain yang diharapkan sesuai dengan keinginannya, aspek pemeliharaan kualitas produk menjadi lebih maksimal untuk mencapai kepuasan konsumen dengan jaringan distribusi yang luas. Faktor kerapihan dan kecepatan yang berdampak pada ketepatan waktu pengerjaan adalah dua hal utama yang menjadikan alasan konsumen cenderung memilih bordir komputer untuk berbagai peruntukan. Bordir komputer lebih relatif murah dengan adanya sistem otomatis dari komputer. Untuk kebutuhan massal dan umum, maka mesin bordir sering digunakan dikarenakan proses pengerjaannya yang lebih efektif dan efisien.

Sesuai dengan teori dan pandangan yang telah saya uraikan diatas, penulis bermaksud untuk mengulas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi.

Berikut perbandingan harga jual CV. Ebson Bordir dengan pesaing yang ada:

Tabel 1.1. Perbandingan harga

No	Nama Barang	Qty	CV. Ebson Bordir	CV. Kenanga Bordir	CV. KYS Bordir
			Harga	Harga	Harga
1	Logo Osis	12	24.000	21.000	25.000
		24	45.000	43.000	47.000
2	logo jawa barat	12	26.000	30.000	28.000
		24	50.000	60.000	56.000
3	Logo Pelantikan besar	12	14.000	14.000	17.000
		24	25.000	28.000	35.000
4	Logo Pelantikan kecil	12	9.600	10.000	8.000
		24	19.000	20.000	15.000
5	Logo Lokasi	12	12.000	12.000	12.000
		24	22.000	20.000	22.000
6	Logo Bendera Besar	12	30.000	24.000	35.000
		24	60.000	45.000	65.000
7	Logo Bendera Kecil	12	18.000	12.000	15.000
		24	36.000	20.000	30.000

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi?
4. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir.
2. Untuk mengetahui pengaruh Harga Jual terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir.
4. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini adalah:

- a. Dapat memberikan wawasan dan pemahaman untuk kepuasan konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi.
- b. Dapat memberikan kontribusi bagi pelayanan jasa CV. Ebson Bordir, khususnya terkait kepuasan konsumen CV. Ebson Bordir, kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk.

1.4.2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis dari penelitian ini adalah:

- a. Memberikan gambaran mengenai kepuasan konsumen CV. Ebson Bordir. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan untuk CV. Ebson Bordir untuk merumuskan langkah-langkah yang tepat dalam memperbaiki sistem perusahaan agar dapat berjalan lebih optimal.
- b. Menjadi salah satu acuan bagi CV. Ebson Bordir dalam memetakan kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan penyempurnaan bagi penyusunan perencanaan strategi kualitas pelayanan, harga jual dan kualitas produk jasa CV. Ebson Bordir.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka agar tidak terlalu luas pembahasannya, penulis membatasi pada masalah utama dalam penelitian ini. Yaitu, Kualitas Pelayanan, Harga Jual dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen CV. Ebson Bordir di Bekasi.

1.6. Identifikasi Masalah

1. Jika dibandingkan dengan pengusaha sejenis dengan CV. Ebson Bordir, kualitas pelayanan yang diberikan oleh CV. Ebson Bordir masih terbilang kurang baik karna ada beberapa hal yang belum memadai. Salah satunya efisiensi waktu yang terbilang masih berantakan, karena estimasi waktu yang kerap tidak sesuai dengan jam pengiriman aktual dalam layanan
2. Terjadinya perbedaan harga yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dalam bidang Bordir.
3. Untuk pembelian dalam jumlah sedikit, harga yang diberikan masih sangat tinggi.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penelitian ini dan mendapat gambaran secara ringkas mengenai proposal skripsi ini, sistem penulisannya akan dibagi dalam 3 bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, identifikasi masalah dan sistematika penulisan yang berupa mengenai bab yang terdapat dalam skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan teori yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu pengaruh kualitas dan harga jual terhadap kepuasan konsumen serta penelitian yang relevan, kerangka pemikiran dan hipotesis yang menerangkan

secara ringkas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini penulis membahas tentang waktu dan tempat penelitian, metode & desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan teknik analisis data.

