

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era milenial seperti sekarang ini banyak sekali anak muda yang mulai belajar menjahit. Banyak alasan yang mendasari untuk belajar menjahit, salah satunya adalah kecintaannya pada fashion. Penjahit merupakan seorang pekerja yang mampu menciptakan sebuah pakaian. Produk jahit menjahit biasanya dapat berupa pakaian, tirai, keset, seprai, dan taplak. Menjahit merupakan suatu kegiatan untuk menyambung kain. Adapun benda-benda yang dijahit seperti bendera, tenda, sepatu, tas, dan sampul buku.

Proses menjahit bisa dilakukan dengan tangan atau dengan mesin jahit. Salah satu kegiatan menjahit yang banyak dijalankan adalah menjahit baju, karena menjadi seorang penjahit yang handal bukanlah hal yang mudah, namun ada beberapa tata cara untuk membuat desain terlebih dahulu, yaitu berupa pembuatan pola dan ada tata cara untuk memotong kain yang baik dan benar agar kain yang dihasilkan cocok di badan serta sesuai dengan selera yang diinginkan *customer*.

Keterampilan khusus terkait menjahit dan memotong kain sesuai permintaan pelanggan pasti dibutuhkan untuk pekerjaan sebagai penjahit. Penjahit dapat mempelajari keterampilan menjahit dari kursus atau terbiasa bekerja dengan penjahit lain. Seperti halnya di Penjahit Rahmat Poso biasanya pekerja sebagai penjahit di tempat tersebut adalah pekerja yang tekun dan serius. Adapun keseriusan dalam arti profesional dalam memberi kepuasan kepada pelanggan

agar kiranya pelanggan semakin puas dengan hasil jahitan di penjahit Rahmat Poso.

Dalam dunia menjahit terutama di penjahit Rahmat Poso, banyak sekali teknik yang digunakan, yaitu salah satunya *knitting*, *clay*, jahit, *crochet* dan sebagainya. Untuk mendapatkan hasil jahitan yang berkualitas sudah pasti terdapat banyak sekali faktor yang harus diperhatikan. Sebenarnya terdapat beberapa tipe dasar jahitan yang bisa diaplikasikan pada produk pakaian di penjahit Rahmat Poso yaitu berupa jahitan *superimposed*, jahitan *lapped*, jahitan *bound*.

Penjahit pakaian pria disebut *tailor*, sedangkan pakaian wanita disebut *modiste*. Maka dapat disimpulkan bahwa menjahit merupakan sebuah pekerjaan menyambung kain dan bahan-bahan lain yang bisa dilakukan dengan memakai mesin manual maupun dengan mesin jahit. Adapun mesin jahit ada dua jenis yaitu secara manual dan listrik di Penjahit Rahmat sendiri sudah memiliki mesin jahit listrik yang lebih modern hingga dapat dipastikan hasil jahitan lebih rapi dan waktu penyelesaian lebih cepat di kerjakan. Namun tidak semua orang bisa menjahit, karena menjahit memerlukan skill atau bakat serta keahlian yang sangat tinggi dan kreatif. Menjahit juga perlu pelatihan khusus untuk membuat pola dan memotong kain agar menjadi sebuah pakaian yang bisa dipakai seseorang.

Mempertahankan cara memproduksi pakaian dengan gaya lama yakni usaha jahit pakaian mandiri. Usaha menjahit merupakan usaha untuk mengubah tekstil menjadi pakaian jadi yang bisa digunakan customer. Persiapan yang diperlukan disini ialah bagaimana kemampuan penjahit di Rahmat Poso mampu mengartikan keinginan pelanggan untuk membuat pakaian sesuai selera yang

dinginkannya. Semakin bagus melayani pelanggan, maka akan semakin dipercaya untuk menjahit pakaian mereka. Biasanya hal ini akan menjadi bahan promosi yang efektif untuk usaha penjahit. Kemampuan menjahit dan mengetahui model yang sedang tren menjadi modal utama yang diperlukan untuk menggeluti usaha ini.

Bertahannya usaha jahit pakaian di tengah-tengah kemajuan usaha konveksi bisa disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya ialah karena bisnis jasa jahit memiliki peluang yang besar untuk menarik minat customer. Hal ini disebabkan orang sering menyukai model pakaian disuatu toko namun ukurannya tidak ada yang pas dengan ukuran tubuh, selain itu banyak orang yang tidak mau jika menggunakan pakaian yang pasaran, oleh karena itu mereka berlomba lomba mencari jasa penjahit yang dapat mengerjakan pakaian sesuai keinginan mereka.

Mendengarkan permintaan pelanggan merupakan kunci utama yang harus dilakukan di usaha penjahit Rahmat Poso, karena dari sana akan di temui model jahitan yang diinginkan oleh pelanggannya yang selanjutnya dikerjakan oleh penjahit, penjahit melayani dengan kehandalan yang dimiliki dalam hal jahit dan desain, meskipun tidak adanya pengelolaan dan pengembangan bersama namun penjahit mampu mengembangkan kualitasnya secara individu, serta komplain dari pelanggan merupakan hal yang wajar.

Sering terjadi karena memang permintaan dari berbagai pelanggan yang berbedabeda model keinginannya di tempat penjahit Rahmat Poso akan senantiasa mendengarkan dan membenahi dari komplain yang di sampaikan pelanggan tersebut tanpa meminta biaya tambahan.

Jasa jahitan banyak di butuhkan oleh masyarakat poso. Termasuk orang-orang kelas besar, menengah dan rendah. Usaha jahitan ini tidak hanya berjalan pada pada waktu tertentu, tetapi juga dapat dilakukan kapan saja. Walaupun masyarakat dapat menemukan berbagai gaya pakaian dan jenis kain di toko-toko, orang lebih cenderung datang ke penjahit untuk membuat pakaian mereka, mereka percaya bahwa penjahit dapat membantu dan memenuhi kebutuhan mereka, yaitu mereka dapat menentukan jenis kain, dan gaya serta ukuran pakaian mereka sesuai dengan selera yang diinginkan berdasarkan ukuran tubuh masing-masing.

Penelitian ini dilakukan pada usaha atau jasa penjahit. Salah satu jasa penjahit yang berada di Kota Poso yaitu Penjahit Rahmat. Penjahit Rahmat memiliki keunikan tersendiri jika dibandingkan dengan penjahit lain yang ada di kota Poso. Dilihat dari segi peralatan, Penjahit Rahmat sudah jauh lebih moderen dibandingkan penjahit lainnya. Penjahit Rahmat sudah menggunakan mesin listrik yang sangat mempermudah mereka dalam bekerja, dengan peralatan yang lebih modern tentunya Penjahit Rahmat mendapatkan tempat di hati pelanggan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada penjahit rahmat Poso.

Kotler dan Keller (2009) mengemukakan bahwa: "Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan jasa serta kesesuaian dengan harapannya". Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, dapat dilihat dari teknik jahit yang sederhana tetapi menentukan tingkat kerapihan di penjahit Rahmat Poso seperti kerapihan kemeja, rok serta barisan jahitan di area kerah terjahit dengan teliti.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya. Setiap pembelian atau pengalaman baru juga akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Pelanggan yang bahagia adalah pelanggan yang menyatakan kepuasannya dengan produsen atau pemasok layanan. Bahkan, pelanggan yang merasa puas di Penjahit Rahmat Poso dapat di pastikan pelanggan akan terus kembali menggunakan jasa jahit di Penjahit Rahmat Poso.

Kepuasan akan terjadi jika usaha jahit di penjahit rahmat Poso mampu menyelesaikan hasil jahitan dengan tepat waktu dan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Adapun upaya untuk bisa memuaskan pelanggan di penjahit rahmat, salah satunya yaitu dengan meningkatkan kinerja, kehandalan dan desain yang belum bisa memuaskan ekspektasi dari para pelanggan tersebut.

Kinerja mengacu pada prestasi karyawan yang diukur berdasarkan standar atau kriteria yang ditetapkan perusahaan. Kinerja dapat diketahui dan diperhitungkan jika perusahaan memiliki ekspektasi atau standar kesuksesan yang ditetapkan oleh seseorang atau sekelompok karyawan. Oleh karena itu, di penjahit Rahmat Poso sangat mempertimbangkan bakat dan keterampilan penjahit serta harus memiliki sifat yang kooperatis dan ramah pada pelanggan.

Menurut Ismiyati (2010) mengemukakan bahwa: “kepuasan pelanggan di dasarkan kinerja berpengaruh positif. Hal ini dapat dilihat dari penjelasan

*reliability* merupakan dimensi yang paling kuat mengukur konstruk kinerja karyawan, dapat disimpulkan bahwa *reliability* merupakan faktor yang paling dominan”. Selain kinerja, kehandalan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kehandalan dapat dikatakan sebagai suatu ketrampilan menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya.

Kehandalan pada penjahit Rahmat Poso yaitu Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama dalam penyediaan layanan tepat waktu dengan cara yang sama sesuai jadwal yang dijanjikan dan menghindari kesalahan setiap hari..

Kehandalan dalam menjahit dan keterampilan menguasai bidang kerja yang diterapkan sesuai dengan skill yang mereka punya, kehandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan Keandalan dalam hal kerapian jahitan yang dibuat oleh penjahit Rahmat Poso, yaitu bahwa jahitan yang ditambahkan pada pakaian yang ideal harus terbuat dari benang yang secara fisik identik dengan kain warna yang akan dijahit agar tampilan yang dihasilkan terlihat lebih rapi.

Menurut Farida (2017) mengemukakan bahwa: “kepuasan pelanggan di dasarkan kehandalan berpengaruh positif. Kehandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi ini sesuai dengan keinginan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa membuat kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan keakuratan yang tinggi. Kehandalan dalam memberikan layanan dapat

terlihat dari kehandalan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan. Selain kehandalan, desain juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan”.

Dalam proses menjahit dan implementasinya, desain dapat dipandang sebagai proses esensial yang secara umum perlu dikenali dan dipahami sebagai upaya untuk menciptakan perusahaan yang lebih kreatif, inovatif, efisien dan mengembangkan perusahaan yang berkelanjutan. Fase pembuatan desain adalah salah satu proses desain penting. Dengan mengetahui desain baju yang akan dibuat penjahit Rahmat Poso dapat mengetahui seperti apa teknik yang harus diterapkan untuk menjahit pakaian tersebut.

Jahitan yang berdasarkan atas desain dan model tertentu akan membuat karyawan penjahit rahmat Poso lebih mudah dalam melakukan pekerjaan dan pemilihan teknik menjahit yang tepat akan mengokohkan bentuk dan ukuran pakaian serta pola baju yang di gambarkan dengan cara yang cermat dan benar berdasarkan ukuran badan akan membuat pelanggan merasa puas dengan hasil akhirnya.

Proses pembuatan desain dimulai dari inspirasi desain, seperti melihat foto tokoh kartun, dongeng, aktivitas manusia, jasa lingkungan, mesin, transportasi, huruf, nama, dan lain-lain yang dapat dipengaruhi oleh alam dan dunia sekitar kita. Langkah selanjutnya adalah proses penyempurnaan konsep inspirasi / desain menjadi ide yang lebih sederhana, lebih sederhana dan lebih berorientasi yang akan membantu membentuk rencana konkret untuk desain yang nyata.



Menurut Tajab (2017) kepuasan pelanggan di dasarkan desain berpengaruh positif. Setiap perusahaan tentunya berusaha keras untuk menciptakan desain yang positif terhadap perusahaannya, apa bila desain semakin baik maka kepuasan pelanggan juga akan bertambah dan menjadi tempat di hati pelanggan.

Berpikir kreatif dapat membantu proses mengubah ide konsep menjadi konsep. Beberapa cara dasar berpikir inovatif yang banyak digunakan meliputi: menyederhanakan, memodifikasi, meniru, mengembangkan baru, menemukan kegunaan baru, dan mengubah arah. Sering kali juga sangat bermanfaat untuk berbagi ide dalam komunitas untuk mendapatkan atau menumbuhkan ide-ide inovatif, baru, dan segar.

Desain adalah cara yang memungkinkan untuk membedakan dan memposisikan barang dan jasa bisnis saat persaingan semakin ketat. Desain merupakan salah satu faktor yang seringkali memberikan keunggulan kompetitif bagi bisnis. Desain sangat penting terutama dalam pembuatan dan pemasaran jasa eceran, busana, barang kemasan, dan peralatan tahan lama.

Masuk akal untuk memilih desain produk yang dipersonalisasi jika perusahaan berencana untuk memanfaatkan keserbagunaan desain produk sebagai strategi melawan produsen massal produk standar. Jenis produk ini dijual berdasarkan konsistensi produk jadi yang disesuaikan dengan kebutuhan yang disukai pelanggan. Juga dimungkinkan untuk melihat desain sebagai kreasi seorang seniman untuk memenuhi kebutuhan tertentu dan dengan cara tertentu.



Desain juga bisa menjadi tantangan untuk ditangani dengan tujuan yang jelas. Desain yang dimaksud di penjahit rahmat Poso yaitu bagaimana teknik pola dalam mengunting kain yang rapih serta kerapihan barisan jahitan di area kerah dan kelim baju terjahit dengan rapi.

Bukan hanya karena desain yang baik saja, tetapi karena kinerja, kehandalan juga berperan dalam menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan jasa. Dengan adanya kepuasan pelanggan yang kooperatis maka prospek usaha yang dijalankan untuk kedepanya akan semakin baik dan meningkat.

Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dalam rangka untuk menilai apakah kinerja, kehandalan dan desain dapat mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan melihat kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih jauh penelitian dengan judul **“Pengaruh Kinerja, Kehandalan Dan Desain Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini:

1.2.1. Apakah kinerja, kehandalan dan desain berpengaruh secara simultan

terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

1.2.2. Apakah Kinerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

Pada Penjahit Rahmat Poso?

1.2.3. Apakah Kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

1.2.4. Apakah Desain berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu:

1.3.1. Untuk mengetahui pengaruh kinerja, kehandalan dan desain berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

1.3.2. Untuk mengetahui pengaruh kinerja secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

1.3.3. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

1.3.4. Untuk mengetahui pengaruh desain secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Pada Penjahit Rahmat Poso?

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi pelayanan karyawan Pada Penjahit Rahmat Poso berkaitan dengan faktor kinerja, kehandalan dan desain.

1.4.2 Bagi pembaca penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan

wawasan yang dibutuhkan dalam dunia bisnis khususnya Pada Penjahit  
Rahmat.

1.4.3 Bagi penulis salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi strata satu

(S1) pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Unsimar.

1.4.4 Sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk penelitian-penelitian  
selanjutnya yang mengangkat masalah yang sama.

