

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan ekonomi dalam suatu negara saat ini sangat mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang apapun. Dengan pertumbuhan ekonomi yang begitu pesat sehingga dalam hal ini dapat menumbuhkan industri sehingga dapat menyebabkan adanya perubahan yang begitu signifikan dalam kehidupan masyarakat yang berada di wilayah tersebut.¹ Kebutuhan dan keinginan masyarakat yang saat ini ditentukan dengan tingkat kepuasan sendiri oleh pelanggan. Dengan pertumbuhan ekonomi yang dapat diartikan sebagai untuk serangkaian usaha dalam suatu perekonomian untuk dapat mengembangkan suatu perekonomiannya sehingga dalam infrastruktur lebih banyak tersedia.

Dengan itu implikasi dari perkembangan yang diharapkan dalam kesempatan kerja yang akan bertambah, dengan tingkat pendapatan yang meningkat, dan kemakmuran dalam masyarakat yang akan menjadi semakin tinggi. Pembangunan ekonomi merupakan suatu proses yang telah menyebabkan pendapatan pada perkapita penduduk suatu masyarakat meningkatkan dalam jangka panjang.²

¹ Lilih Muflih. *Pengaruh Modal, Jumlah Tenaga Kerja, Tingkat Pendidikan, Lama Usaha dan Jumlah Pesanan Terhadap Pendapatan Pengusaha Konveksi*, Skripsi, Universitas Pasundan, 2018, hal. 23

² Sadono Sukirno, *Makro Ekonomi, Teori Pengantar*, (Jakarta: PT. Raja. Grafindo Persada, 2013) hal. 43

Pertumbuhan ekonomi di dalam suatu berkembang seperti yang ada di Indonesia ini merupakan suatu usaha yang perubahan berencana yang dilaksanakan dengan secara tersusun dalam segalanya untuk dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dengan pertumbuhan yang begitu sangat pesat dengan bidang apapun yang akan mengakibatkan pada suatu tumbuhnya pada industri yang terutama pada di suatu kota-kota besar yang telah menyebabkan suatu adanya perubahan yang telah signifikan dengan pola pada kehidupan masyarakat yang ada diwilayah tersebut.

Krisis ekonomi yang sedang melanda Indonesia telah mendorong untuk memunculkan pengusaha-pengusaha kecil dan menengah baru. Industri kecil dan menengah baru. Industri kecil maupun industri rumah tangga adalah termasuk suatu bentuk perekonomian rakyat Indonesia yang apabila telah dikelola dengan yang baik, selain itu juga dapat membantu memecahkan suatu masalah-masalah dalam suatu pembangunan yang ada di Indonesia.³ Dimana seperti yang kita ketahui kebutuhan manusia yang tidak terbatas, apabila sudah dipenuhi dengan kebutuhan dengan satu maka akan timbul kebutuhan yang lainnya.

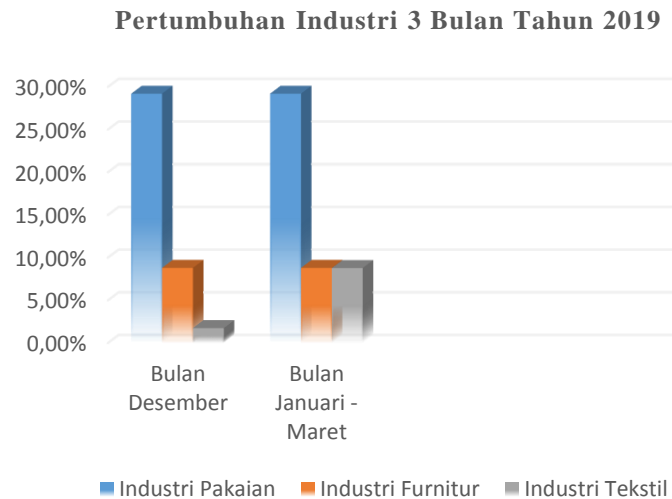
Sama halnya dengan kebutuhan sandang, ketika usaha konveksi semakin pesat perkembangannya dari waktu ke waktu. Hal tersebut dapat dilihat dari segala hal seperti maraknya pertumbuhan dalam industri yang bergerak diberbagai bidang. Dengan salah satu bentuk usaha perseorangan dan

³ Erny Lindhawati, *Pengelolaan Usaha Koveksi Di Kecamatan Wedi Kabupaten Klaten*, Skripsi Jurusan Pendidikan Teknik Busana, Universitas Yogyakarta, 2008, hal. 15

termasuk dalam jenis usaha industri, konveksi merupakan salah satu pilihan usaha untuk masyarakat yang tidak memiliki modal besar yang nantinya akan diharapkan dapat meningkatkan penghasilan masyarakat.

Kedatangan Kegiatan produksi dengan industri kecil yang dilakukan dengan usaha yang kerja keras dengan untuk mencapai tujuan yang teknik kinerja yang bagus untuk menghasilkan produk yang begitu bagus dengan tidak membuat kecewa pada konsumen atau membuat pada konsumen lebih senang dalam menerima produk dari konveksi, kemudian dengan persaingan dalam pemasaran yang banyak persaingan harus bisa menghadapi dengan begitu banyak strategi yang ada dalam pemasaran produk, bagaimana kepuasan pelanggan yang akan menjadi tujuan dalam untuk memenuhi kebutuhan dari konsumen

Dalam Dengan secara ekonomis dalam usaha industri kecil ini yaitu bagaimana cara mendapatkan hasil dengan laba maupun keuntungan yang semaksimal mungkin dengan kemampuan mereka yang dimiliki. Dengan untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut individu maupun kelompok berperan penting dalam hal ini, maka dengan itu bekerja sama dalam hal ini sangat dibutuhkan serta kecepatan dalam hal ini juga mempengaruhi dalam produksi maka dari itu kelangsungan aktivitas usaha kecil tersebut berada ditangan mereka.

Grafik 1.1

Industri pakaian yang mempunyai kualitas cukup besar dan pada pertumbuhan produksi yang paling tinggi diantara sektor lainnya sepanjang pada tahun 2019. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), dengan 3 bulan tahun 2019 produksi industri pakaian begitu mengalami pertumbuhan sebesar 29,19% secara tahunan. Sementara tumbuh sebesar 8,79% dengan industri furnitur. Industri tekstil dan produk tekstil (TPT) nasional telah mencatat bahwa pertumbuhan produksi sebesar 8,77% secara tahunan pada saat yang bersamaan dengan dibandingkan dengan akhir tahun lalu pada industri tekstil turun 1,74%.⁴

Tulungagung merupakan kota dengan sentra industri konveksi yang cukup begitu banyak. Konveksi yang dihasilkan dimulai dari produk pakaian anak-anak hingga orang dewasa. Dimana industri konveksi yang berdiri

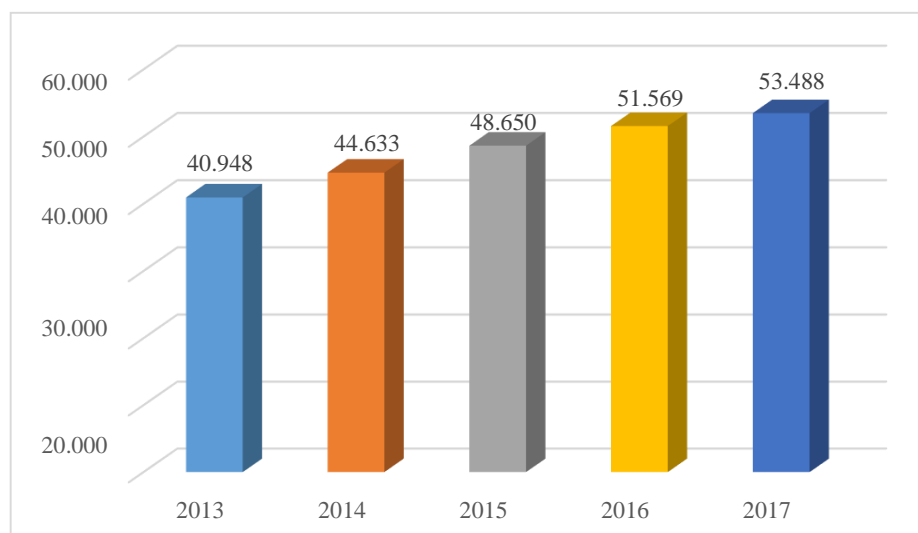
⁴ Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung pada Tahun 2019

berdominasi oleh home industri, yang dikarekan dalam pendiriannya modal yang diperlukan begitu tidak cukup besar sehingga siapapun dengan begitu mudah untuk membuka usaha dalam konveksi. Dimana sektor Industri yang merupakan penyangga perekonomian adalah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Tulungagung memiliki peningkatan usaha yang selalu mengalami peningkatan dibandingkan dengan usaha besar

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik berikut merupakan tabel jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kabupaten Tulungagung yang dapat dilihat di grafik berikut ini:

Grafik 1.2

UMKM di Kabupaten Tulungagung



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Tulungagung

Dari grafik 1.2 diatas menjelaskan bawhasannya jumlah Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) pada tahaun 2013 hingga 2017 mengalami kenaikan yang terus – menerus. Dilihat dari tabel diatas selalu mengalami peningkatan

per tahunnya dengan lebih banyak dan per tahunnya mengalami perkembangan. Maka dari itu hal tersebut dapat menjadikan pusat pertumbuhan perekonomian pada masyarakat dan dapat mendorong suatu kemajuan perekonomian desa.⁵

Industri merupakan suatu bidang yang menggunakan dalam bidang ketrampilan, dan ketekunan kerja dan guna alat-alat dibidang dalam pengolahan dengan hasil-hasil bumi dan distribusinya sebagai suatu dasarnya. Industri konveksi merupakan perusahaan yang menghasilkan pakaian jadi meliputi pakaian wanita, pakaian pria maupun pakaian anak-anak, pakaian olahraga, pakaian seragam, pakaian muslim maupun pakaian partai politik. Perusahaan ini bisa dibilang dengan perusahaan sedang, dimana tenaga kerja yang ada dalam konveksi tersebut masih sedikit. Industri konveksi ini merupakan perusahaan yang mempergunakan bahan-bahan baku dalam proses pembuatan seperti bahan baku tekstil dengan bermacam-macam banyak bahan baku tekstil seperti katun, kaos, linen, polyester, rayon dan masih banyak bahan-bahan lain. bahan-bahan syntesis lainnya ataupun campuran dari jenis bahan-bahan tersebut.

Industri konveksi yang memiliki tahapan yang bermacam-macam dengan tahapan dari proses produksi dari bahan baku menjadi bahan jadi, dimana yang pertama pembuatan pola dengan berbagai ukuran (*size*) dengan menggunakan ukuran standart, lalu pemotogan (*cutting*) pada bahan baku, kemudian penjahitan (*sewing*) ketika bahan tersebut sudah selesai dipotong dan

⁵ Badan Pusat Statistik pada UMKM di Kabupaten Tulungagung

yang terakhir melakukan penyelesaian terakhir (*finishing*). Ketika semua itu sudah, masih banyak lagi tahapan yang selanjutnya dimana tahapan selanjutnya atau tahapan pelengkap dengan yang tidak kalah penting pada peran tahapan tersebut seperti tahap pengemasan, labeling, dan promosi. Tahapan tersebut memiliki ketelitian untuk tetap menjaga kualitas bahan produksi dan dapat menggunkan guna untuk memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kepuasan konsumen.

Keberadaan kinerja produksi merupakan kemampuan dalam bekerja yang mampu mencapai melaksanakan atau menjalankan dalam tugas yang kita laksanakan dengan baik maupun semua aktifitas yang ada dalam produksi. Kinerja ini suatu mencermikan dengan pemanfaatan modal produksi yang di dalam suatu tempat atau perusahaan yang modal tersebut penggunaannya digunakan untuk untuk membeli suatu barang yang digunakan untuk meningkatkan nilai bagi pemegang saham. Permasalahan kinerja produksi ini merupakan aspek penting dalam mencakup kehidupan masyarakat karena aspek tersebut masuk kedalam aspek dimensi yang berhubungan dengan sosial dan ekonomi.⁶

Kinerja sebagai suatu tingkat dalam mencapai pelaksanaan suatu kegiatan dalam produksi yang digunakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi perusahaan yang ada dalam suatu perumusaan dalam perusahaan. Dengan banyaknya tenaga kerja yang mereka yang mempunyai suatu

⁶ Rofilah Disyah Purnama S. Piadjo, *Analisis Produktivitas Tenaga Kerja Industri Kecil Konveksi di Kecamatan Kotagede Kota Yogyakarta*, Skripsi Jurusan Ilmu Ekonom, Universitas Islam Indonesia, 2018, hal 19.

kemampuan untuk bekerja yang terikat dalam hubungan kerja dengan orang lain maupun yang belum terikat dalam suatu hubungan kerja. Begitu banyak tenaga kerja juga yang mereka yang melakukan kegiatan ekonomi dengan melakukan pekerjaan bersama-sama dengan orang lain atau secara mandiri.⁷

Pemasaran merupakan suatu perencanaan dalam pemasaran yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan dengan yang mengutamakan suatu kepuasan pada konsumen dengan segala tujuan atau visi misi yang ada di suatu perusahaan. Pemasaran pada konveksi ini dengan biasanya dilakukan pada penjual dengan cara menawarkan atau menjualkan di berbagai pasar atau menerima pesanan dengan jumlah yang cukup banyak. Pemasaran merupakan yang akan menggerakkan suatu arus barang dimana yang dibawa dari produsen menuju ke konsumen untuk di pasarkan disuatu tempat maupun mendapatkan pesanan.

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari konsumen atas produk yang telah dibelinya, dengan yang telah memenuhi suatu pesanan atau kebutuhan yang ada, maupun perasaan konsumen dengan apa yang telah didapatkan dengan membandingkan dari produsen satu ke produsen yang lainnya. Dengan kualitas atau mutu yang pada suatu tingkat baik buruknya pada suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan industri dengan melihat dari bahan baku dan inovasi produk atau model produk dan atau bisa juga dilihat dari hasil jahitannya pada hasil produk tersebut. Kualitas produk

⁷ H.P. Rajagukguk, *Peran Serta Pekerja Dalam Pengelolaan Perusahaan*, (Jakarta : IKAPI, 2002), hal. 46

dihasilkan dari para tenaga kerja yang sangat berpengaruh pada hasil jadi produk tersebut. Per kualitas yang sangat berpengaruh pada pelanggan dan harga, apabila kualitas barang produksi tersebut tanpa cacat ataupun dengan model atau inovasi yang bagus maka dari itu bisa dapat menghasilkan harga yang besar.

Oleh karena itu, peneliti melakukan suatu penelitian ini di industri konveksi tersebut dengan menggunakan suatu variabel yang diteliti adalah variabel kinerja produksi dan pemasaran. Yang dimaksud kinerja produksi dalam penelitian ini adalah suatu tenaga kerja yang mempunyai peran penting dalam konveksi atau memproses produksi dari yang masih berupa bahan mentah menjadi bahan jadi. Yang dimaksud dengan pemasaran dalam penelitian adalah cara memasarkan produknya menggunakan strategi pemasaran untuk menjualkan suatu produknya kepada konsumen agar memperoleh penghasilan yang banyak.

Dengan melihat permasalahan diatas, penulis tertarik meneliti ha tersebut lebih mendalam terkait **“Pengaruh Kineja Produksi dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Berkaitan dengan latar belakang yang diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Kinerja produksi: Tenaga kerja pada konveksi yang apabila tidak bisa memproduktivitaskan produk dengan tinggi maka dari itu tidak bisa

menghasilkan keuntungan bagi industri konveksi yang apabila bisa menghasilkan produk yang bagus maka dapat meningkatkan pendapatan yang diterimanya.

2. Pemasaran: Keterbatasan strategi pemasaran dalam menjualkan produknya maka dapat menghasilkan kurangnya pendapat ataupun produk yang dipasarkan hanya keluar sedikit. Secara otomatis apabila menggunakan strategi pemasaran yang baik maka akan mengeluarkan produk yang cukup banyak.
3. Kepuasan pelanggan: Keinginan dari konsumen yang cukup tinggi akan produk-produk yang telah dihasilkan pada industri konveksi ini sangat berpengaruh pada konsumen, maka dari itu dapat menyebabkan suatu ketidakseimbangan antara kinerja produksi dengan pemasaran yang mengakibatkan pada konsumen kurang maksimal.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka secara terperinci masalah yang akan diteliti ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah pengaruh kinerja produksi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung?
2. Apakah pengaruh pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung?
3. Apakah pengaruh kinerja produksi dan pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah penelitian maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kinerja produksi terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kinerja produksi terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.
3. Untuk mengetahui pengaruh secara signifikan kinerja produksi dan pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di Happy Viola Al-Firdaus Collection Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian lebih lanjut guna dapat menambah wawasan dan informasi untuk dijadikan pelengkap kepustakaan dengan upaya pengembangan keilmuan dan menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan lagi kemampuan dan dapat memberikan masukan maupun saran, serta dapat menjadi pertimbangan untuk menggunakan teori mengenai penjualan dan perencanaan produksi sehingga dapat bermanfaat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian tema sejenis. Sehingga dapat memahami metode dan perencanaan produksi dalam suatu konveksi ini.

F. Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian Dalam penelitian ini perlu adanya ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, maka dari ini peneliti mengerti bahwa dimana akan membatasi ruang yang akan diteliti serta berdasarkan ruang lingkup tersebut. Dalam penelitian ini yang akan diteliti adalah kinerja kerja, pemasaran, dan kepuasan pelanggan. Dalam pembahasan pemasaran hanya banyaknya produk yang telah dipasarkan oleh Happy Viola Al-Firdaus Colecction.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Kinerja Kerja (X1)

Menurut Mustopadidjaja, kinerja merupakan suatu kemampuan usaha untuk dapat mencapai suatu hasil kerja dengan asil yang lebih baik lagi atau yang dapat menonjol untuk dapat kearah agar dapat tercapainya suatu tujuan lembaga atau suatu perusahaan.⁸ Kinerja kerja merupakan kemampuan dalam bekerja yang mampu mencapai melaksanakan atau menjalankan dalam tugas yang kita laksanakan dengan baik maupun semua aktifitas yang ada dalam poduksi. Kinerja sebagai suatu tingkat

⁸ Deny Nofriansyah, *Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2012), hal. 18

dalam mencapai pelaksanaan suatu kegiatan dalam produksi yang digunakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, visi perusahaan yang ada dalam suatu perumusan dalam perusahaan.

b. Pemasaran (X2)

Pemasaran merupakan proses sosial serta manajerial yang akan digunakan dalam individu, rumah tangga maupun dalam organisasi yang akan digunakan untuk memperoleh kebutuhan dan keinginan yang mereka akan tuju dengan cara menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai pada pihak lain untuk memenuhi suatu tujuan atau mencapai suatu tujuan yang ingin mereka capai.⁹

Menurut Stanton dalam Bilson Simamora, pemasaran merupakan keseluruhan semua sistem yang berhubungan dengan suatu kegiatan-kegiatan usaha, yang mempunyai tujuan untuk merencanakan, menentukan harga, hingga mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang atau jasa yang akan memuaskan suatu kebutuhan pembeli, baik yang aktual maupun yang potensial. Dengan jangkauan yang begitu luas dengan berbagai tahap kegiatan yang harus dilalui oleh barang dan jasa sebelum sampai ke tangan konsumen, sehingga ruang lingkup suatu kegiatan yang luas itu akan disederhanakan.¹⁰

⁹ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 20

¹⁰ Tati Handayani dan Muhammad Anwar Fathoni, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran Islam*, (Yogyakarta : CV Budi Utama, 2019), hal. 168

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Philip Kotler, konsumen pernah mengalami salah satu tingkat kepuasan dengan kinerja yang dibawah harapan, pelanggan yang merasa dengan suatu kinerja pada produksi yang tidak sesuai apa yang konsumen minta dan apabila kinerja bagus maka akan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.¹¹

2. Definisi Operasional

Definisi operasional yang akan dimaksud dalam proposal skripsi ini menjelaskan tentang peran kinerja produksi dan pemasaran konveksi terhadap kepuasan pelanggan yang ada di Tulungagung. Sesuai dengan judul proposal skripsi “Pengaruh Kinerja Produksi Dan Pemasaran Di Happy Viola Al – Firdaus Collection Terhadap Kepuasan Pelanggan” study pada desa Bontoran Kecamatan Kedungwaru Kabupaten Tulungagung karena adanya peran kinerja produksi dan pemasaran mengetahui tentang kepuasan pelanggan pada konveksi tersebut. Adapun yang akan menjadi indikatornya adalah:

- a. Pengaruh kinerja adalah kemampuan dalam bekerja yang mampu mencapai melaksanakan atau menjalankan dalam tugas yang kita laksanakan dengan baik maupun semua aktifitas yang ada dalam produksi.
- b. Pemasaran merupakan sistem menyeluruh dari bisnis yang ditunjukkan sebagai perencanaan, penentuan harga, promosi dan distribusi hasil

¹¹ Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Buku Seru, 2003), hal. 35

barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan dari pembeli begitu dari potensial maupun bukan.

- c. Kepuasan Pelanggan merupakan proses pengambilan keputusan konsumen akan pembelian pada suatu produk.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam pembahasan mengenai Pengaruh Kinerja Produksi Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Happy Viola Al – Firdaus Collection Tulungagung dengan itu penulis akan menyusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini merupakan yang memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegiatan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Merupakan acuan atau kerangka berpikir untuk memecahkan masalah yang menjadi landasan teori dalam Pengaruh Kinerja Produksi Dan Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Happy Viola Al – Firdaus Collection Tulungagung, kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini metode penelitian ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data,

variabel, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Merupakan bab yang membahas tentang suatu hasil penelitian yang memuat deskripsi suatu data serta pengujian hipotesis dengan menemukan penelitian yang telah terdapat dalam bentuk angka-angka statistik, tabel ataupun grafik.

BAB V : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Merupakan pembahasan hasil penelitian yang sesuai dengan variabel-variabel yang telah diteliti yang merupakan jawaban dari masalah penelitian yang telah tercapai tujuannya.

BAB VI : PENUTUP

Bab terakhir ini berisi tentang kesimpulan dan saran-saran. Dimana kesimpulan yang menyajikan secara ringkas seluruh penemuan penelitian yang ada hubungannya dengan masalah penelitian. Sedangkan saran-saran yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian, berisi tentang uraian mengenai langkah-langkah yang perlu diambil oleh pihak-pihak terkait dengan hasil penelitian.

