

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan busana sangatlah cepat dan pesat di kalangan masyarakat. Karena selain menjadi kebutuhan yang paling penting bagi manusia busana juga menjadi gaya hidup masyarakat sesuai dengan ekonomi berbagai aspek kehidupan. Tergantung minat dari masing-masing masyarakat ingin mendapatkan fashion yang mereka inginkan dengan membeli barang jadi atau dengan menjahit sesuai yang diinginkannya agar lebih puas dengan hasilnya. Konsumen yang terbiasa memesan jasa jahit di salah penjahit yang sudah menjadi langganan. Dengan menggunakan jasa jahit, hasil yang diinginkan para konsumen dapat terpenuhi. Namun ada juga kendala yang di hadapi dalam menggunakan jasa jahit secara langsung atau manual yaitu harus datang ke tempat penjahit, terkadang terlalu banyaknya pesanan penjahit lainnya sehingga penjahit kemungkinan akan menolak. Bisa juga pesanan di terima, namun penjahit tidak bisa memastikan waktu selesai dari pesanan jahit.

Sebagian orang yang lebih memilih membeli pakaian jadi di toko-toko pakaian kesayangan mereka atau di mall daripada memilih datang ke penjahit yang memerlukan waktu yang cukup lama. Namun di jaman sekarang dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan maju, orang lebih memilih membeli pakaian secara online. Karena selain lebih murah dan efisien, menurut konsumen sangat praktis dengan cukup berada dirumah tidak perlu harus keluar untuk membeli pakaian. Namun cara tersebut juga memiliki kendala karena ekspektasi yang konsumen harapkan pada pakaian yang dilihat pada media online sangat berbeda, hal ini konsumen menjadi tidak puas dan merasa dirugikan. Pedagang online kebanyakan hanya mementingkan kuantitas daripada kualitas produk. Dari berbagai permasalahan diatas dapat disimpulkan kinerja para penjahit dan kualitas pakaian yang harus ditingkatkan agar tidak kalah saing dengan

pegadang online. Penjahit bisa memenuhi kepuasan konsumen dengan kreativitas dan kehandalan yang dimiliki.

Pasar Jaya Sunan Giri merupakan salah satu pusat perbelanjaan tekstil yang berada di Jakarta Timur. Pasar ini pada umumnya terdapat berbagai penjual kain, bahan tekstil dan jasa penjahit pakaian (tailor). Sejak sepuluh tahun terakhir, Pasar Sunan Giri berkembang menjadi sentra penjahit. Pasar yang banyak menawarkan jasa penjahit ini menerapkan keahliannya dengan berbagai macam hasil dari membuat pakaian sehari-hari, seragam sekolah, kebaya, jas, blazer, pakaian pesta, dekorasi pernikahan, gorden, dan lain-lain. Terdapat ratusan kios di lantai satu dan dua pada pasar tersebut, yang pada umumnya penjahit terkenal akan keahliannya. Banyak yang mengakui bahwa pasar ini sangat dibutuhkan oleh banyak kalangan masyarakat, karena tempat yang strategis dan lumayan lengkap untuk mencari bahan tekstil atau kebutuhan yang lain. Dari para penjahitnya pun juga mengakui bahwa banyak pelanggan yang masih sangat membutuhkan jasa penjahit dipasar sunan giri dibandingkan dengan membeli pakaian jadi secara online yang sudah semakin canggih.

Seperti diungkapkan Slamet Riyadi, pemilik Azizah Busana. Setiap harinya pemilik mengaku bisa melayani permintaan jahit dari 15 pelanggan. Berbagai desain baju kebaya, busana muslim, hingga jas beliau kerjakan. “Prospeknya lebih bagus daripada buka kios di luar pasar,” ucap Slamet. Sebelum di Pasar Sunan Giri, Slamet pernah membuka kios jahit di Kayu Manis, Jakarta Timur. Dari hasil pekerjaan menjahit, Slamet yang asli Cilacap ini mampu memperoleh omzet hingga Rp 5 juta per bulan. Karena masih baru, Slamet memang belum mau menerapkan tarif seperti penjahit yang lain. Ongkos jahit satu gaun, dia menarik biaya diantara Rp 60.000 – Rp 500.000. Padahal di toko lain, banyak yang meminta ongkos mencapai Rp 1 juta. “Ini untuk memperbanyak pelanggan,” ujarnya. (m.kontan.co.id).

Usaha tailor adalah usaha jahit menjahit yang menerima pesanan pembuatan pakaian, usaha tailor harus menggunakan manajemen yang baik agar jalannya usaha lancar serta dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Usaha yang bergerak dibidang jasa ini dibangun atas dasar kebutuhan masyarakat

dan kebutuhan ekonomi pribadi, tujuan lainnya yaitu membuka lapangan pekerjaan kepada masyarakat yang membutuhkan lapangan pekerjaan. Serta menanamkan keahlian dan kreativitas tersendiri pada seseorang.

Sebuah usaha pasti mempunyai target kepada siapa produk atau jasa tersebut ditujukan. Jasa penjahit ini ditujukan kepada semua kalangan masyarakat dari berbagai usia dan jenis kelamin, mulai dari anak-anak berumur 4 tahun hingga orang tua berumur 60 tahun yang masih ingin tampil dengan modis dan trendi. Target utama dari seorang usaha penjahit ini memposisikan jasanya untuk kalangan konsumen yang ingin tampil dengan fashion-fashion terupdate mereka dengan berbagai modis sesuai dengan trendi zaman. Oleh karena itu seorang penjahit harus handal memposisikan jasanya untuk memenuhi permintaan masyarakat yang sedang terpengaruh fashion-fashion terupdate.

Jasa penjahit harus terus berusaha dan berkembang dalam mempertahankan konsumen yang ada dan meningkatkan jumlah konsumen. Persiapan yang diperlukan di sini adalah kemampuan menterjemahkan keinginan konsumen untuk membuat pakaian yang sesuai selera mereka. Makin bagus melayani kebutuhan konsumen, maka akan makin dipercaya untuk menjahit pakaian mereka. Biasanya hal ini akan menjadi sarana promosi yang efektif untuk usaha penjahit. Kemampuan menjahit dan memahami mode yang sedang tren menjadi modal utama yang diperlukan untuk menggeluti usaha ini. Ada berbagai cara proses menjahit, mulai dari menjahit dilakukan secara manual dengan menggunakan tangan, menggunakan mesin jahit model lama, dan menggunakan mesin jahit modern. Sebelum melakukan menjahit seorang penjahit harus dimulai dengan tahapan-tahapan seperti mengukur, membuat pola, memotong, dan dijahit.

Namun dalam melakukan proses produksi suatu barang, perusahaan seharusnya memperhatikan beberapa hal sebelum melakukan produksi, salah satunya kekuatan finansial yang mereka miliki seperti biaya produksi. Biaya produksi merupakan proses mengeluarkan pengorbanan yang biasanya dapat berupa uang atau peralatan, agar produksi dapat dilaksanakan. Hal ini dikarenakan setiap usaha tentu menginginkan keuntungan yang besar dalam setiap usaha produksinya. Oleh karena itu, diperlukannya suatu pemahaman tentang teori-teori

biaya produksi agar suatu usaha dapat memperhitungkan biaya-biaya yang akan dikeluarkan untuk menghasilkan suatu output barang. Ongkos atau biaya produksi bagi sebuah usaha adalah sama dengan nilai sumber-sumber produksi tersebut di dalam penggunaan alternatif yang terbaik. Pembahasan tentang perilaku produksi inilah yang kemudian diangkat sebagai tema untuk melihat sejauh mana sebuah usaha dalam memproduksi kebutuhan-kebutuhan konsumennya.

Bertahan dan bersaing dengan produk pakaian jadi memang bukan hal yang mudah, namun pengusaha jasa jahitan baju harus terus bermotivasi agar tetap menghasilkan keuntungan. Dengan semakin berkembangnya dan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang berhubungan dengan kebutuhan fashion, maka penjahit harus berinisiatif untuk mengembangkan produk yang dihasilkan agar konsumen merasa lebih puas dengan hasil yang dikerjakan. Maka dari itu, seorang tailor berupaya menyediakan tenaga kerja/karyawan yang profesional dalam bidang menjahit yang mempunyai pengalaman kerja sehingga hasil jahitan yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen.

Kemampuan tenaga kerja atau karyawan tidak cukup hanya diukur dari pengalaman kerja dan keterampilan saja, tetapi ditumbuhkan sikap yang meliputi tanggung jawab terhadap pekerjaan, disiplin pada tugas, hasrat untuk meningkatkan prestasi dan keterbukaan diri. Peningkatan kualitas, etos kerja yang tinggi dan dengan dilandasi rasa tanggung jawab bagi karyawan akan mendukung tercapainya keberhasilan kerja yang tinggi. Setiap karyawan juga harus memiliki disiplin dan etos kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya. Kedisiplinan harus ditegakkan karena tanpa didukung disiplin karyawan yang baik, maka sulit untuk suatu usaha dapat mewujudkan tujuannya. Disiplin dalam bekerja dapat dikembangkan melalui latihan menghargai waktu, tenaga dan biaya, sehingga dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Jika hasil produk yang dihasilkan sesuai dengan target maka mengakibatkan prestasi atau hasil kerja yang diperoleh maksimal sesuai dengan yang diharapkan dan dapat meningkatkan produktivitas kerja.

Selain itu unsur-unsur dalam penjualan produk jasa yaitu berkaitan dengan harga dan kualitas pada produk. Para konsumen mengutamakan kualitas mulai

dari bahan pakaian, ketepatan waktu mengerjakan, kerapihan jahitan, dan yang terpenting yaitu harga yang terjangkau. Dengan begitu jika konsumen merasa hasilnya memuaskan, maka keputusan konsumen yang diambil adalah dengan lebih memilih jasa penjahit daripada membeli barang jadi di toko-toko pakaian.

Kualitas merupakan salah satu faktor yang menjadi pertimbangan konsumen sebelum membeli suatu produk. Kualitas ditentukan oleh sekumpulan kegunaan dan fungsinya, termasuk didalamnya daya tahan, ketidaktergantungan pada produk lain atau komponen lain, eksekutifitas, kenyamanan, wujud luar (warna, bentuk, kemasan, dan sebagainya). (Handoko,2010:49). Terutama dari usaha pakaian yang mengutamakan kualitas dari produk yang diciptakan dari masing-masing keahlian yang dimiliki dari beberapa orang dalam menjahit pakaian. Kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan optimal dapat mencapai sebuah keberhasilan sebuah bisnis menjahit dalam penerapan strategi pemasaran yang tepat serta hubungan baik yang dijalani dengan para pelanggan. Hubungan yang baik akan tercipta bila sebuah usaha mampu memberikan kepuasan terhadap kebutuhan, keinginan, dan selera pelanggan yang dapat terpenuhi dengan optimal.

Kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang sangat penting untuk meraih pasar. Karena hal tersebut akan berpotensi pada kepuasan pelanggan sendiri setelah membandingkan kinerja operasi dan kualitas produk yang dihasilkan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan produk/jasa, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, keterampilan karyawan, kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Jika pernyataan diatas tertanam pada karyawan maka pelanggan yang datang akan merasakan kepuasan tersendiri. Dan sebaliknya, jika karyawan tidak memiliki kemampuan tersebut maka pelanggan merasa tidak puas dan beralih ke toko lain.

Penelitian sebelumnya yang berkaitan misalnya pada jurnal “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Purnomo Tailor” yang dilakukan oleh Muttaqin (2013). Penelitian ini mengacu pada kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kendalan, daya tanggap, jaminan, dan empati baik

secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Purnomo Tailor Surabaya. Penawaran jasa kepada konsumen harus didasarkan pada kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan, maka perusahaan harus memperhatikan setiap hal yang dianggap penting oleh konsumen. Perusahaan juga harus memperhatikan ketepatan waktu selesai dalam melakukan perbaikan-perbaikan dan bersikap ramah kepada konsumen, serta tanggap terhadap kualitas layanan yang dikeluhkan konsumen sehingga konsumen akan merasa diperhatikan.

Seorang wirausahawan pasti ingin usahanya maju yaitu salah satunya dengan mempromosikan kepada masyarakat untuk mendapatkan konsumen dan menjaga kesetiaan pelanggan, menyebarkan informasi kepada target dengan menginformasikan dari mulut ke mulut dengan cara efektif, merancang brosur produk, memasang famplet kios, memanfaatkan pelanggan, branding produk, dan lebih bagusnya lagi memasuki media online yang dapat memicu produk yang dihasilkan mampu terkenal di kalangan masyarakat. Konsumen juga akan merasa bangga mengenakan produk yang ternama dan terpercaya.

Semakin tingginya tingkat minat pelanggan pada jasa jahit, terutama pada saat-saat tertentu seperti menjelang masuk sekolah, hari raya atau acara-acara besar lainnya. Biasanya pelanggan akan datang ke penjahit-penjahit langganannya yang biasa memenuhi keinginannya. Semakin banyak jahitan yang diterima maka semakin banyak perolehan upah sehingga pendapatan penjahit dapat meningkat. Namun jika sebaliknya, pendapatan akan menurun jika permintaan jahitan sedikit. Permintaan akan jasa jahit dapat meningkat dengan mengikuti keinginan konsumen serta menghasilkan produk dengan kualitas yang diharapkan para konsumen.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka penulistertarik ingin mengadakan penelitian mengenai kualitas dan pelayanan terhadap pendapatan penjahit busana. Dalam penulisan skripsi ini penulis memberi judul ***“Pengaruh Kinerja Sistem Operasi Terhadap Pendapatan Tailor Di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur”***

## **1.2. Perumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh ongkos produksi terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?
4. Apakah terdapat pengaruh ongkos produksi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh ongkos produksi terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh ongkos produksi, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pendapatan Tailor di Wilayah Pasar Jaya Sunan Giri Rawamangun Jakarta Timur ?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Pemilik Usaha (Tailor)

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pemilik usaha di Pasar Sunan Giri dalam membantu meningkatkan pelayanan dan kualitas busana untuk memperoleh pendapatan yang cukup guna memperbaiki taraf hidup dan perekonomian penjahit ke arah yang lebih baik.

2. Bagi Penelitian Lanjutan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya yang dapat dilengkapi dengan berbagai faktor lainnya dan untuk menambah ilmu pengetahuan yang dapat mendukung perkembangan ilmu ekonomi serta kualitas busana bagi para penjahit.

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Dengan adanya penelitian mengenai kinerja ukmini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia untuk mengadakan penelitian selanjutnya, dan penelitian ini juga diharapkan mampu membuka pradigma bahwa ilmu akuntansi berperan penting dalam berbagai aspek dan lapisan masyarakat.