

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri garmen di Indonesia setiap tahun selalu memperlihatkan grafik peningkatan yang cukup berarti. Garmen sebagai sebuah industri tak dapat dilepaskan dari rangkaian industri lainnya yang berkaitan seperti industri serat dan benang, pemintalan, industri penenunan hingga menjadi pakaian jadi. Semua industri itu kemudian disebut industri tekstil dan produk tekstil.

Garmen sebagai produk akhir dari penggabungan dan penjahitan berbagai komponen dan potongan hingga menjadi suatu bentuk menjadi pakaian jadi, berperan penting dalam industri tekstil dan produk tekstil. Industri garmen juga memberikan sumbangan yang tidak kecil dalam meningkatkan nilai ekspor non-migas. Industri garmen juga merupakan industri padat karya yang mampu menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar.

Dari sekitar 50.130 industri garmen skala menengah dan besar pada tahun 2009, mampu menyerap tenaga kerja mencapai 2.53 juta orang.¹ Untuk industri garmen skala kecil saat itu tercatat sebanyak 58.932 unit usaha dan menyerap tenaga kerja sebanyak

1 [Http://www.anneahira.com/pengertian-garment.html](http://www.anneahira.com/pengertian-garment.html) diakses pada tanggal 6 Mei 2012 15:30 WIB

581.901 orang. Sedangkan untuk skala rumah tangga, tercatat sebanyak 557.020 unit usaha dan memperkerjakan sebanyak 657.403 orang.

Salah satu usaha penjahit skala menengah adalah MM. Tailor 49. MM. Tailor 49 didirikan pada tahun 1997 oleh Bapak Alm. Deddy Defrizal di Cipinang Muara, Jakarta Timur. MM. Tailor 49 adalah sebuah usaha keluarga yang bergerak dalam bidang usaha jasa penjahit pakaian pria dan wanita dan melayani permintaan pembuatan busana formal seperti jas safari, kebaya, kemeja batik dan lainnya. Dengan bermodalkan kepercayaan dari para konsumen MM. Tailor 49 selama kurang lebih 15 tahun bergerak di bidang jasa penjahit, kini MM. Tailor 49 menjadi salah satu penjahit yang paling dipercaya dan diminati konsumen di Jakarta. Hal ini disampaikan oleh salah satu karyawan di MM. Tailor 49 yang bernama Bapak Reza. Beliau mengatakan bahwa MM. Tailor 49 dapat menerima sekitar 150 pesanan untuk menjahit pakaian pria dan wanita setiap bulannya merupakan bukti bahwa para konsumen MM Tailor 49 masih mempercayakan jasa penjahit pakaian kepada MM. Tailor 49. Bahkan banyaknya pesanan menjahit baju dan seragam kantor, terkadang membuat pihak MM. Tailor 49 sebagai penyedia jasa penjahit tidak dapat melayani semua pesanan menjahit baju dikarenakan kelebihan pesanan dari para konsumen. Beragamnya konsumen yang dimiliki MM. Tailor 49

dari kalangan ibu-ibu rumah tangga, karyawan, Pegawai Negeri Sipil dan pejabat tinggi juga menjadi bukti bahwa MM. Tailor 49 merupakan penjahit yang diminati dan dipercaya oleh banyak konsumen.

Dengan kondisi persaingan yang sangat kompetitif ini, perusahaan jasa seperti MM. Tailor 49 harus mulai menyadari betapa penting dan sentralnya peran konsumen dalam bisnis mereka. Oleh karena itu banyak perusahaan yang mempertahankan pasar mereka melalui program pengembangan loyalitas konsumen yang merupakan salah satu strategi perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit perusahaan.

Berdasarkan keterangan perusahaan, rata-rata permintaan dari tahun 2009-2011 relatif stabil yaitu sekitar 150 permintaan jahitan setiap bulannya dan tidak terdapat kenaikan atau penurunan yang signifikan. Akan tetapi pada tahun 2012, permintaan jahitan di MM. Tailor 49 mengalami penurunan yang cukup signifikan, berdasarkan hal tersebut disinyalir bahwa loyalitas pelanggan terhadap MM. Tailor 49 mengalami penurunan (Sumber : MM. Tailor 49). Jumlah permintaan penjahitan di MM. Tailor 49 dari tahun 2009-2012 dapat dilihat dalam Tabel 1.1 Permintaan berikut yang disusun kembali oleh penulis.

Tabel 1.1
Data Pesanan Penjahitan di MM. Tailor 49

Bulan	2009		2010		2011		2012	
	Perorangan	Butik	Perorangan	Butik	Perorangan	Butik	Perorangan	Butik
Jan	165		108		137		96	
Feb	147		144		168		84	
Mar	94		139		150		72	
Apr	133		88	68	144		80	
Mei	82	27	151		64		55	
Jun	141		142		79			
Jul	130		78		82			
Agust	96	38	94		102			
Sept	101		126		115			
Okt	129		130		94			
Nov	89		89		61			
Des	147		153		78			
Jumlah	1454	65	1442	68	1274			

Sumber: Data diolah oleh penulis

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa tingkat pesanan penjahitan pada bulan Oktober 2011 sampai April 2012 menurun yang cukup signifikan. Penurunan pesanan penjahit terhadap MM. Tailor 49 didasari oleh kualitas jahitan yang dianggap pelanggan kurang bagus, harga yang tidak terjangkau dan lambatnya proses penyelesaian pesanan jahitan pelanggan. Faktor-faktor yang menyebabkan berkurangnya pesanan jahitan pada MM. Tailor 49 di

tahun 2012, mengakibatkan penurunan loyalitas pelanggan terhadap MM. Tailor 49 sebagai perusahaan jasa dalam bidang penjahit pakaian yang juga mengalami penurunan. Kinerja suatu perusahaan juga ditentukan oleh tingkat loyalitas konsumen dimana loyalitas konsumen dipengaruhi oleh kepuasan konsumen. Oleh karena itu, peneliti menarik proposisi yaitu, rendahnya kinerja perusahaan dapat dijadikan indikasi penurunan loyalitas konsumen.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian tentang:

“ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN PADA USAHA JASA PENJAHITAN MM. TAILOR 49”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, permasalahan yang dihadapi ialah menurunnya jumlah konsumen secara signifikan. Sesungguhnya setiap perusahaan mengharapkan untuk dapat meningkatkan jumlah pelanggannya dan selanjutnya berupaya untuk mempertahankannya.

Begitu juga dengan MM. Tailor 49 sebagai salah satu perusahaan jasa dalam bidang penjahit pakaian skala menengah

yang terhitung berperan sebagai perintis, juga terus berusaha untuk mempertahankan jumlah dan loyalitas pelanggannya yang sudah ada melalui penggunaan berbagai strategi pemasaran yang tepat. Maka rumusan masalah yang akan diuraikan peneliti adalah: Bagaimanakah loyalitas pelanggan pada MM. Tailor 49?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan loyalitas pelanggan pada MM. Tailor 49.

Sedangkan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian adalah:

1. Bagi MM. Tailor 49

Untuk mengetahui pengaruh loyalitas konsumen pada MM. Tailor 49 dan sebagai pertimbangan dan masukan bagi manajemen MM. Tailor 49 dalam membuat kebijakan dan mengambil keputusan strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan yang berdampak pada meningkatnya tingkat jumlah penjualan jangka panjang.

2. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat memberi tambahan informasi bagi para peneliti lain mengenai variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap suatu produk ataupun jasa.