

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebaya telah mengalami transformasi dari pakaian tradisional menjadi busana yang relevan dalam berbagai kesempatan, mulai dari acara resmi hingga pesta pernikahan dan acara adat. Kebaya sebagai pakaian khas Indonesia, tidak hanya menjadi simbol budaya, tetapi juga salah satu pilihan utama dalam dunia fashion modern yang memadukan tradisi dengan sentuhan kontemporer. Kebaya semakin populer sebagai salah satu pakaian tradisional yang dikenakan dalam berbagai acara formal dan semi formal, seperti pernikahan, wisuda, acara adat, hingga perayaan hari nasional. Kebaya yang awalnya hanya dikenakan pada acara-acara adat tertentu kini mengalami perkembangan dari segi desain, bahan, dan gaya, sehingga menarik banyak penjahit menghadapi tantangan dan peluang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam.

Sebagai penjahit kebaya, penting untuk memahami nilai budaya serta detail keindahan yang melekat pada kebaya tersebut. Kebaya bukan sekedar pakaian, tetapi juga menyimpan nilai estetika dan simbolik yang tinggi, menjahit khusus seperti bordir, panyet dan renda yang umumnya menghiasi kebaya. Selain itu, penjahit kebaya juga perlu memahami bentuk tubuh dan selera pelanggan, sehingga dapat menghasilkan kebaya yang tidak hanya indah, tetapi juga nyaman dan sesuai dengan kepribadian pemakainya.

Peningkatan minat pelanggan terhadap kebaya mendorong munculnya banyak penjahit dan rumah jahit yang mengkhususkan diri dalam pembuatan kebaya dengan desain yang beragam, baik dari segi model, bahan, maupun teknik jahit. Para pelanggan, terutama kaum perempuan, cenderung memilih menjahit kebaya khusus yang sesuai dengan selera dan ukuran pelanggan dibandingkan membeli kebaya jadi. Hal ini menunjukkan bahwa personalisasi dan nilai estetika

dalam kebaya sangat diperhatikan oleh pelanggan, sehingga menjahit kebaya menjadi pilihan yang menarik.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jasa penjahitan memiliki karakteristik unik karena melibatkan proses interaksi langsung antara penjahit dan pelanggan. Pelanggan sering kali memiliki preferensi dan kebutuhan khusus yang berbeda-beda dalam hal model, ukuran dan detail pakaian yang diinginkan. Oleh karena itu, kemampuan penjahit untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap hasil akhir. Penjahit tidak hanya harus unggul dalam keterampilan teknis, tetapi juga dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif dan profesional. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kualitas bahan yang digunakan, hasil akhir yang sesuai dengan harapan, serta komunikasi yang efektif menjadi kriteria penting dalam menilai kualitas layanan penjahit.

Sudah menjadi keharusan yang memiliki usaha melakukan kualitas pelayanan yang tercipta supaya mampu bertahan dan tetap menjadi kepercayaan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara pemilik usaha dengan pelanggan yang menjadi harmonis, pelanggan akan melakukan pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan pemilik usaha. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Usaha penjahit yang bernama Sofi Jahit dan Bordir berdiri sejak tahun 2018, yang dimiliki oleh 1 orang. Hal yang harus adalah mengutamakan adalah keramah-tamahan dalam melayani pelanggan selain itu berupaya untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan kemauan pelanggan.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Tahun 2020-2023

Tahun	Jumlah Pelanggan
2020	250
2021	260
2022	300
2023	270

Sumber: Sofi Kebaya.

Berdasarkan tabel diatas, bahwa pada tahun 2020 jumlah pelanggan Sofi Jahit dan Bordir sebanyak 250, pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebanyak 260 pelanggan. Pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebanyak 300 pelanggan dan pada tahun 2023 mengalami penurunan menjadi 270 pelanggan. Terjadinya penurunan jumlah pelanggan Sofi Jahit dan Bordir dikarenakan persaingan yang semakin ketat menjadi tantangan utama bagi pelaku usaha. Pelanggan saat ini memiliki banyak pilihan, mulai dari penjahit tradisional hingga layanan modern berbasis teknologi. Kondisi ini menuntut setiap penjahit untuk tidak hanya bersaing dalam kualitas hasil jahitan, tetapi juga dalam aspek pelayanan. Pelayanan yang ramah dan profesional menjadi salah satu faktor kunci yang dapat menciptakan keunggulan kompetitif. Penjahit yang mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan melalui sikap yang ramah, mendengarkan kebutuhan pelanggan, serta memberikan solusi yang sesuai akan lebih mudah membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Namun, banyak penjahit yang masih kurang menyadari pentingnya dimensi pelayanan. Fokus yang terlalu besar pada hasil teknis sering kali membuat aspek interpersonal terabaikan. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan dengan pendekatan yang lebih ramah dan empati bukan hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga strategi untuk tetap relevan dan unggul di tengah ketatnya persaingan. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sofi Jahit Dan Bordir Kwala Bekala Medan.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, penulis mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang kurang menarik; seperti sikap yang kurang ramahnya penjahit dalam melayani pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan menurun disebabkan oleh keterlambatan dalam penyelesaian pesanan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan mempunyai ruang lingkup yang jelas, terarah dan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang diharapkan, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti sesuai dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sofi Jahit dan Bordir Kwala Bekala Medan.

1.4 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, identifikasi masalah dan masalah di atas, maka penulis dapat merumuskan sebagai berikut; bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Sofi Jahit dan Bordir Kwala Bekala Medan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah : untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Usaha Sofi Jahit dan Bordir Kwala Bekala Medan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari peneliti ini adalah:

1. Bagi pemilik usaha Sofi Jahit dan Bordir, dapat memberikan lebih banyak pemahaman penjahit tentang aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dapat

membantu pemilik usaha memperbaiki atau meningkatkan layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2. Bagi pelanggan, dengan penelitian ini pelanggan dapat merasakan peningkatan kualitas dari layanan yang cepat, ramah dan efisien sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pelanggan yang puas cenderung menjadi lebih loyal terhadap penjahit yang memberikan layanan berkualitas.
3. Bagi akademis, untuk mengembangkan pengetahuan manusia mengenai kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

