

Analisis Ketenagakerjaan Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus CV Dian Jaya

Ryan Arianda, Nurhayati

Program Studi Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
Email, ryanarianda@gmail.com, nurhayati@unisu.ac.id

Abstrak

Konveksi Dian Jaya merupakan sebuah usaha produksi pakaian yang berdiri pada tahun 2008. Pakaian yang di buat prosesnya dibuat secara massal (bukan satuan). Secara luas, **konveksi** masuk dalam kategori Industri Tekstil dan Produk Tekstil disingkat industri TPT Indonesia. Pakaian yang diproduksi meliputi kemeja, kaos training, polo shirt, celana, jaket, dan sebagainya. Dimana barang yang diproduksi dibuat berdasarkan ukuran standar tidak diukur menurut pemesan, melainkan menggunakan ukuran standar atau ukuran yang telah dibakukan. S, M, L, XL dan XXL dalam jumlah yang banyak. Proses bisnis ini dapat dibilang tidak begitu rumit, yaitu mengubah bahan kain atau pakaian setengah jadi menjadi pakaian yang utuh dengan model yang sudah ditentukan oleh pemesan. Konveksi merupakan salah satu bisnis di bidang pakaian yang biasanya memproduksi pakaian dalam partai besar sesuai permintaan. Bisnis konveksi banyak diminati di Indonesia karena permintaan pasar yang tinggi namun kompetitornya masih rendah.

Kata kunci: karyawan, kepuasan pelanggan

PENDAHULUAN

Konveksi Dian Jaya merupakan sebuah usaha produksi pakaian yang berdiri pada tahun 2008. Pakaian yang di buat prosesnya dibuat secara massal (bukan satuan). Secara luas, **konveksi** masuk dalam kategori Industri Tekstil dan Produk Tekstil disingkat industri TPT Indonesia. Pakaian yang diproduksi meliputi kemeja, kaos training, polo shirt, celana, jaket, dan sebagainya. Dimana barang yang diproduksi dibuat berdasarkan ukuran standar tidak diukur menurut pemesan, melainkan menggunakan ukuran standar atau ukuran yang telah dibakukan. S, M, L, XL dan XXL dalam jumlah yang banyak. Proses bisnis ini dapat

dibilang tidak begitu rumit, yaitu mengubah bahan kain atau pakaian setengah jadi menjadi pakaian yang utuh dengan model yang sudah ditentukan oleh pemesan. Konveksi merupakan salah satu bisnis di bidang pakaian yang biasanya memproduksi pakaian dalam partai besar sesuai permintaan. Bisnis konveksi banyak diminati di Indonesia karena permintaan pasar yang tinggi namun kompetitornya masih rendah.

Keberadaan konveksi sangat menunjang terhadap kemajuan industri pakaian jadi di [Indonesia](#), karena selain mengerjakan pembuatan pakaian dari pemesan untuk pasar lokal, konveksi juga bisa menerima pembuatan pakaian jadi skala besar untuk pasar lokal maupun pasar [ekspor](#). Konveksi pakaian terdiri dari beberapa level skala usaha. Konveksi skala besar sering kita dengar dengan istilah **garmen atau pabrik garmen**. Pabrik garmen mengkaryakan banyak sekali tenaga kerja. Karena skalanya yang cukup besar, penjualannya dapat menembus pasar internasional. Seringkali garmen tidak hanya berlaku sebagai konveksi pakaian saja tapi juga memproduksi bahan mentah seperti benang atau kain. Konveksi skala menengah-keatas juga memiliki banyak tenaga kerja. Jangkauan penjualan biasanya skala nasional dan juga multinasional. Perbedaannya dengan konveksi skala besar yaitu jumlah pengerjaan produk, tempat dan luas lokasi usaha, jumlah pekerja dan bentuk badan hukum yang diterapkan. Yang terakhir dan yang paling kecil adalah konveksi pakaian skala industri rumahan. Pkerjanya tidak banyak, paling banyak sekitar 20 orang. Konveksi ini biasanya mempekerjakan kenalan, saudara atau tetangga. Melayani jumlah pemesanan jahit pakaian dalam partai kecil.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, di mana metode ini menggunakan pendekatan studi literature. Studi literature ini adalah kegiatan untuk memperoleh data-data melalui membaca dan mencatat lalu mengolah data tersebut baik melalui buku dan jurnal ilmiah kemudian di tambah observasi kepuasan pelanggan yang dilakukan saat mangang serta melakukan wawancara terhadap konsumen yang pernah berbelanja atau memesan order di konveksi dian jaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian Teori

1. Ketenangakerjaan

Berdasarkan Undang-Undang No.13 Tahun 2013 tentang ketenagakerjaan dijelaskan bahwa Ketenagakerjaan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tenaga kerja baik pada waktu sebelum, selama dan sesudah masa kerja. Peraturan tersebut dilandasi dengan tujuan sebagai berikut:

1. Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal dan manusiawi
2. Mewujudkan pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional dan daerah
3. Memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan
4. Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya¹

¹<https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan>

2. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan emosional senang atau kecewa seseorang yang berasal dari hasil kinerja atau kualitas produk dan pelayanan jasa. Beberapa indikator kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang dihasilkan kualitas produk baik barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan sangatlah menentukan puas tidaknya pelanggan. Hal ini dikarenakan pelanggan sangat ingin mendapatkan produk berkualitas sesuai dengan ekspektasi mereka. Semakin bagus kualitas produk, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Hal itu juga berlaku untuk konteks sebaliknya. Oleh karenanya, selalu perhatikan kualitas produk perusahaan Anda bila ingin mendapatkan kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan Pelanggan akan merasa puas jika perusahaan melakukan pelayanan yang baik, ramah, dan memuaskan. Bila pelanggan mendapatkan kualitas layanan tersebut, bukan tak mungkin mereka akan kembali menggunakan produk dan layanan perusahaan kita. Itulah sebabnya, kamu dan perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar mendapat kepuasan pelanggan.
3. Kemudahan mengakses produk Pelanggan sangat ingin bila produk bisa dibeli atau diperoleh dengan cara yang mudah. Untuk itu, sebaiknya kamu mempermudah proses dalam membeli produk, seperti memudahkan pelanggan memesan produk secara daring atau mendistribusikan produk kamu di pasar swalayan yang dekat dengan pelanggan. Hindari biaya tambahan atau birokrasi pembayaran yang rumit. Hal ini dilakukan agar pelanggan bisa membeli produk dengan mudah tanpa biaya tambahan yang membuat mereka pusing.²
4. Harga produk Apalagi, jika produk yang kita tawarkan mempunyai kualitas yang mumpuni. Walaupun begitu, tak ada salahnya bila kamu memasang harga produk sedikit lebih mahal. Sebab, hal itu tidak akan memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap produk. Asalkan, kualitas produk yang dihasilkan sesuai dengan harga yang kamu pasang.

Hasil dan pembahasan

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi perusahaan. Kali ini kita akan membahas secara detail Kepuasan dan Loyalitas pelanggan. Maka secara singkat arti kepuasan pelanggan adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan incaran pelanggan. Karena semakin baik kualitas produk atau jasa ini akan berperan penting untuk menarik konsumen yang berpotensi berkemungkinan besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan perusahaan (Loyalitas). Oleh

sebab itu, kepuasan pelanggan hingga saat ini telah menjadi bagian integral dalam visi, misi, tujuan, positioning statement, dan berbagai hal lainnya dalam sebuah perusahaan yang dibahas secara lengkap pada buku *Kepuasan Pelanggan, Konsep, Pengukuran, dan Strategi*.

Berdasarkan penyampain dari salah satu konsumen yang mengorder atau berbelanja di CV. DIAN JAYA menyatakan bahwa *"konveksi dian jaya merupakan salah satu perusahaan produksi pakain yang sangat bagus contohnya cv. dian jaya selalu memperhatikan jenis-jenis pakain yang pantas atau layak untuk di produksi dengan harga yang terjangkau."* menurut nara sumber yang menjadi pelanggan tetap konveksi dian jaya mengatakan *"pelayanan di konveksi dian jaya sangat efektif dapat kita lihat dari cara melayani permintaan konsumen dan kecepatan dan ketepatan waktu yang di sepakati oleh pihak konsumen maupun pihak produsen dengan hasil produk yang cukup memuaskan."*

Sudah jelas dari penjabaran atau penjelasa dari salah satu konsumun yang menjadi pelanggan tetap dari konveksi dian jaya dalam melakukan bisnis kepuasan pelanggan sangat penting karena akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Berikut ini merupakan manfaat-manfaatnya:

1. Meningkatkan rasa suka dan loyalitas terhadap produk

Kepuasan merupakan landasan utama rasa suka terhadap produk atau jasa yang di berikan. Jika pelanggan suka terhadap jasa atau produk maka pelanggan tersebut memiliki kemungkinan yang besar untuk membeli produk atau jasa. Bahkan jika mereka loyal mereka bisa merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain tanpa kamu mneyuruhnya.

2. Menjadi diferensiasi

Seiring berkembangnya jaman, muncul sebagai perusahaan dengan berbagai produk atau jasa, hal ini membuat keadaan pasar semakin kompetitif setiap perusahaan saling bersaing untuk memperoleh target dari pasar. Salah satu yang dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan dalam persaingan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu menjadikan pelanggan sebagai kunci dalam menjalankan bisnis nya maka dia dapat bertahan dalam situasibisnis kompetitif. Kepuasan dijadikan sebagai titik diferensiasi bagi konsumen baru coba perhatikan mengenai perilaku konsumen baru kamu. Apakah konsumen baru kamu mengetahui produk atau jasa kamudari rekomendasi orang lain atau dia datang sendiri.

3. Menambah pendapatan dan citra baik

Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa dari sebuah perusahaan dia akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Pelanggan yang benar benar puas akan mengeluarkan lebih banyak uangnya untuk membeli produk atau jasa kamu dibandingkan pelanggan yang tidak puas. Pelanggan yang puas akan membeli produk atau jasa kamu lebih sering jika dibandingkan dengan pelanggan yang kurang puas. Selain menambah pendapatan pelanggan yang puas akan membuat citra produk atau jasa kamu menjadi baik dan lebih dikenal

masyarakat. Mereka tidak akan menceritakan pengalaman mereka menggunakan produk atau layanan kamu kepada orang lain tanpa kamu suruh. Sebaliknya jika mereka tidak puas makan akan memperburuk citra produk atau jasa yang kamu tawarkan.

Berdasarkan pendapat dari seorang konsumen yang berbelanja atau mengorder di konveksi dian jaya menyatakan bahwa *“berbelanja di konveksi dian jaya sangat tidak memuaskan karena pelayanan jasa yang kurang baik dan juga produk barang yang kurang di kontrol karena ada beberapa jahitan yang rerak dan disatu sisi produksi barangnya juga mengalami keterlambatan waktu dari kesepakatan antara pihak produsen dan konsumen.”*

Berdasarkan dari penjelasan diatas bahwasanya dalam suatu usaha itu sangatlah penting untuk memperhatikan jenis barang yang akan di produksi sehingga sampai pemasaran agar konsumen atau produsen tidak kecewa atau merasa tidak puas atas produk yang kita tawarkan.³

KESIMPULAN

Konveksi Dian Jaya merupakan sebuah usaha produksi pakaian yang berdiri pada tahun 2008. Pakaian yang di buat prosesnya dibuat secara massal (bukan satuan). Secara luas, **konveksi** masuk dalam kategori Industri Tekstil dan Produk Tekstil disingkat industri TPT Indonesia. Pakaian yang diproduksi meliputi kemeja, kaos training, polo shirt, celana, jaket, dan sebagainya. Dimana barang yang diproduksi dibuat berdasarkan ukuran standar tidak diukur menurut pemesan, melainkan menggunakan ukuran standar atau ukuran yang telah dibakukan. S, M, L, XL dan XXL dalam jumlah yang banyak. Proses bisnis ini dapat dibilang tidak begitu rumit, yaitu mengubah bahan kain atau pakaian setengah jadi menjadi pakaian yang utuh dengan model yang sudah ditentukan oleh pemesan. Konveksi merupakan salah satu bisnis di bidang pakaian yang biasanya memproduksi pakaian dalam partai besar sesuai permintaan. Bisnis konveksi banyak diminati di Indonesia karena permintaan pasar yang tinggi namun kompetitornya masih rendah.

Berdasarkan dari penjelasan diatas bahwasanya dalam suatu usaha itu sangatlah penting untuk memperhatikan jenis barang yang akan di produksi sehingga sampai pemasaran agar konsumen atau produsen tidak kecewa atau merasa tidak puas atas produk yang kita tawarkan.⁴

<https://disnakertrans.bantenprov.go.id/Berita/topic/306>

<https://www.linovhr.com/kepuasan-pelanggan/>

Kritik dan Saran

Kesempurnaan hanyalah milik Allah, dan kesalahan adalah milik ciptaannya, jika ada masukan dan hal yang ingin disampaikan, kami membuka kedua tangan dengan sangat lebar untuk menerima masukan kami hanya manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Kami tegur jika kami salah untuk memperbaiki semuanya kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan>
<https://glints.com/id/lowongan/faktor-kepuasan-pelanggan-dan-metodenya/#.Y2i3J4hBzIV>
<https://disnakertrans.bantenprov.go.id/Berita/topic/306>
<https://www.linovhr.com/kepuasan-pelanggan/>