

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tren fashion pada tahun 2021 diprediksi masih akan terus berkembang, modifikasi yang disesuaikan dengan keadaan pandemi covid-19 pada saat sekarang ini. Pakar busana Nadya Nizar Pendiri Lebel Nadjani mengungkapkan bahwa tren modifikasi dengan nuansa warna-warni masih akan mendominasi. Desain yang warna-warni bisa memberikan kehidupan baru setelah lama tidak beraktivitas di luar rumah akibat adanya pandemi covid-19.

Pengaruh sosial media yang dikonsumsi oleh individu akan menyebabkan kebutuhan ketersediaan fashion semakin meningkat. Gaya fashion yang bervariasi menjadi kebutuhan tersendiri bagi masyarakat. Pakaian juga menjadi peran sebagai pajangan budaya yang membawa suatu pesan atau gaya hidup suatu masyarakat atau komunitas. Hal ini membuat peluang usaha percetakan sablon kaos semakin meningkat. Dan dapat banyak menghasilkan produksi. Percetakan sablon kaos merupakan lahan kerja yang menjanjikan bagi masyarakat yang ingin berusaha di bidang tekstil. Banyak masyarakat yang membutuhkan jasa sablon kaos untuk digunakan pada acara komunitas-komunitas agar pakaian yang mereka gunakan seragam. Misalnya pada acara komunitas mobil, motor, pecinta burung, dan sebagainya. Ada juga instansi-instansi yang saat ini sering membutuhkan jasa sablon kaos. Misalnya instansi sekolah, kantor-kantor dinas, dan sebagainya. Dalam proses percetakan sablon kaos didukung oleh teknologi yang semakin berkembang pesat.

Canggihnya teknologi pada saat ini mendukung perkembangan usaha percetakan sablon kaos menjadi mudah untuk dilakukan. Percetakan (*printing*) merupakan teknologi atau seni yang memproduksi salinan sebuah *image* dengan sangat cepat, seperti kata-kata atau gambar (*image*) di atas kertas, kain, dan permukaan-permukaan lainnya. dan terdapat jenis percetakan sablon kaos yaitu manual dan modern. Percetakan manual menggunakan tenaga manusia dengan alat *screen* atau sejenis alat penyaring yang berbentuk kotak tipis dan datar. Sedangkan percetakan modern sudah tidak menggunakan tenaga manusia, hanya menggunakan printer khusus untuk cetak sablon kaos yang dihubungkan ke komputer dan secara otomatis printer sudah bisa mencetak gambar pada kain.

Kelebihan usaha percetakan sablon kaos ini adalah bisa dimulai dengan modal yang relatif kecil, dengan menggunakan bahan yang sederhana seseorang sudah bisa memulai proses cetak sablon kaos ini. Bahkan seseorang dapat melakukan usaha percetakan sablon kaos tanpa harus memiliki keterampilan khusus. Dengan kemauan dan berlatih maka mampu melakukan pekerjaan ini. Dengan ketekunan dan pengelolaan yang baik akan menghasilkan kualitas yang baik.

Dengan semakin majunya teknologi percetakan sablon kaos saat ini semakin banyak perusahaan yang membuka bisnis percetakan sablon kaos. Persaingan yang ketat menuntut perusahaan – perusahaan agar mampu bersaing menarik minat konsumen sehingga memenangkan pasar. Perkembangan jumlah perusahaan tersebut mengakibatkan akan semakin tinggi tingkat persaingan di bisnis usaha tersebut. Perusahaan harus bisa menentukan strategi yang tepat

supaya usahanya bisa berkembang pesat dan dapat bertahan untuk bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan harus mempunyai keunggulan guna meningkatkan penjualan dan membuat pelanggan loyal.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan perusahaan. Pelanggan yang loyal merupakan aset yang paling penting dan berharga bagi perusahaan. Loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk dipelajari dan diperhatikan oleh para perusahaan saat ini. Loyalitas pelanggan adalah komitmen jangka panjang pelanggan, yang berwujud dalam perilaku dan sikap yang loyal terhadap perusahaan dan produknya, dengan cara mengonsumsi secara teratur dan berulang sehingga perusahaan dan produknya menjadi bagian penting dari proses konsumsi yang dilakukan oleh pelanggan (Priansa, 2017:491).

Berikut merupakan faktor-faktor yang dapat membentuk loyalitas pelanggan pada percetakan sablon kaos meliputi kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan merupakan faktor yang penting dalam membangun komitmen antara perusahaan dan pelanggan. Menurut Sumarwan (2011:165) kepercayaan pelanggan adalah pengetahuan pelanggan mengenai suatu objek, atributnya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep tersebut, maka pengetahuan pelanggan sangat berkaitan dengan pembahasan sikap karena pengetahuan pelanggan adalah kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan mencakup tentang bagaimana perusahaan berperilaku seperti kejujuran, integritas, kapabilitas, konsistensi, dan berbagai performa lainnya yang membentuk kepercayaan pelanggan (Sumarwan, 2011:178).

Selain kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan juga menjadi faktor yang dapat membentuk loyalitas pelanggan. Menurut Mu'ah dan Masram (2014:76) Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Okrick's Warehouse merupakan salah satu usaha baru yang bergerak di bidang percetakan sablon kaos yang ada di Kabupaten Lumajang. Beralamat di Jl. Gang Buntu, Desa Kebonagung, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Lumajang. *Okrick's Warehouse*. Spesialis sablon kaos yang masih menggunakan cara manual dalam proses produksinya. Memilih menggunakan sistem manual karena hasil yang diperoleh lebih awet daripada sablon printing. Dengan menggunakan bahan kain catton combed 30s dan 24s. Bahan kain catton combed 30s lebih tipis dibandingkan kain catton combed 24s, dengan ketebalan sekitar 140-160gr/m². Sedangkan kain catton combed 24s memiliki ketebalan antara 170-210gr/m².

Seperti percetakan pada umumnya *Okrick's Warehouse* beroperasi pada orderan yang masuk. Maka percetakan ini sangat bergantung pada pihak yang memberi order. Persaingan yang sangat ketat pada bisnis ini sangat mempengaruhi omset yang didapatkan oleh *Okrick's Warehouse*. Tercatat dalam beberapa tahun terakhir penjualan *Okrick's Warehouse*. Mengalami penurunan terutama saat terjadinya covid-19. Berikut data penjualan *Okrick's Warehouse* dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Penjualan *Okrick's Warehouse*

Triwulan	Penjualan (Rp)
Triwulan I 2020	16.872.347
Triwulan II 2020	15.251.876
Triwulan III 2020	13.892.190
Triwulan IV 2020	11.459.210

Sumber: Data penjualan Percetakan *Okrick's Warehouse* 2020

Berdasarkan tabel 1.1 memperlihatkan bahwa penjualan Percetakan *Okrick's Warehouse* mengalami penurunan di tiap triwulannya. Hal ini disebabkan beberapa konsumen yang tidak lagi melakukan pemesanan akibat adanya covid-19. Permasalahan yang dihadapi oleh Percetakan *Okrick's Warehouse* adalah penurunan penjualan pada tahun 2020.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti tentang pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan diantaranya yaitu penelitian Sawitri, N. P., Yasa, N. N. K., & Jawas, A., (2013) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari *Accommodation* di Ubud” dengan hasil mengatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Tegal Sari *Accommodation* Ubud.

Penelitian Adinugroho, F. M. (2015) yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Komitmen Pelanggan dan Komunikasi *Word Of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan Minimarket” mengatakan hasil pengujian menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan, komitmen pelanggan dan komunikasi *word of mouth* baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian Harumi, S. D. (2016) dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan” dengan hasil menunjukkan bahwa secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Adapun terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian Al Fian, J., & Yuniati, T. (2016) dengan judul “Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya” dengan hasil mengatakan bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan baik secara model regresi maupun pengujian hipotesis secara parsial. Serta diketahui variabel yang dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Penelitian Lumbantoruan, J. (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan” dengan hasil menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan sebaiknya Kantor Simpan Pinjam Narasi Kota Medan mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Sehingga karyawan dapat memberikan kualitas pelayanan pada nasabah yang simpan pinjam uang pada Kantor Simpan Pinjam Narasi Kota Medan.

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan masih terdapat perbedaan antara teori dengan realita yang ada di lapangan. Pada penelitian ini memiliki

perbedaan yang terletak pada kasus yang dihadapi dan studi yang berbeda dari penelitian sebelumnya. Maka dari itu perlu dilakukan penelitian ulang dengan judul “Pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

- a. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang?
- b. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang?
- c. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut tujuan yang dicapai dalam penelitian ini antara lain :

- a. Menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang.
- b. Menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang.
- c. Menguji dan menganalisis pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada Percetakan *Okrick’s Warehouse* di Lumajang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara ilmiah maupun secara praktis baik bagi penulis sendiri, pihak instansi dan pihak-pihak lainnya yang kiranya berkepentingan. Berikut ini penulis sampaikan beberapa manfaat penelitian:

a. Manfaat Teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Manajemen Pemasaran terutama dalam menguji pengaruh kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan sehingga dapat dijelaskan apakah hasil penelitian ini mendukung atau menolak penelitian sebelumnya.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh beban kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai bagian medis dengan membaca literatur-literatur yang sudah ada, sekaligus untuk mencapai gelar sarjana Strata 1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Gama Lumajang.

2) Bagi STIE Widya Gama Lumajang

Menambah referensi bacaan mengenai keilmuan dalam bidang sumber daya manusia khususnya terkait dengan Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

3) Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk lebih meningkatkan Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

4) Bagi peneliti lain

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut terutama yang berhubungan dengan pengaruh Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

