

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL INDUSTRI BUSANA MUSLIM DI KOTA
BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Alfa Asfari Naufal
2013120049**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**INFLUENCE THE PRODUCT QUALITY ON THE
OPERATIONAL PERFORMANCE OF THE MOSLEM
FASHION INDUSTRY IN BANDUNG CITY**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics

By
Alfa Asfari Naufal
2013120049

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN-PT No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL INDUSTRI BUSANA MUSLIM DI KOTA BANDUNG**

Oleh:
Alfa Asfari Naufal
2013120049

Bandung, Agustus 2018

Ketua Program Sarjana Manajemen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Triyana", written in a cursive style.

Dra. Triyana Iskandarsyah, M.Si.

Pembimbing Skripsi,

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Ria Satyarini", written in a cursive style.

Ria Satyarini, S.E., M.Si.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Alfa Asfari Naufal
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 22 Maret 1995
No. Pokok Mhs/NPM : 2013120049
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

JUDUL

PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KINERJA OPERASIONAL INDUSTRI BUSANA MUSLIM DI KOTA BANDUNG

dengan,
Pembimbing : Ria Satyarini, S.E., M.Si.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya unkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam
Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,
Dinyatakan tanggal : 7 Agustus 2018
Pembuat pernyataan :



(Alfa Asfari Naufal)

ABSTRAK

Industri kreatif saat ini di Indonesia terus berkembang, maka perusahaan harus sigap dalam menghadapi segala perubahan yang terjadi di pasar. Sehingga mendorong perusahaan untuk selalu mengembangkan kreatifitasnya dari segi desain atau model produk. Perusahaan diharuskan dapat melakukan pembenahan dan peningkatan dalam kualitas baik dari produk yang dihasilkan dan bahan baku yang digunakan, dengan begitu perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasionalnya agar dapat mencapai tujuan perusahaan.

Kualitas Produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya. Terdapat delapan dimensi kualitas produk yang digunakan untuk mengukur kualitas dari suatu produk yaitu : kinerja *performance*, *feature*, *conformance*, *durability*, *reliability*, *serviceability*, *esthetica*, *perceived quality*. Sedangkan kinerja operasional adalah kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Terdapat empat dimensi untuk kinerja operasional adalah biaya, kualitas, pengiriman dan fleksibilitas.

Berdasarkan dengan tujuannya penelitian ini termasuk sebagai penelitian eksplanatori. Berdasarkan dimensi waktunya, penelitian ini termasuk pada penelitian *one-shot*. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu melakukan wawancara, observasi, penyebaran kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 103 buah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier karena untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk terhadap kinerja operasional dan menjelaskan besarnya variasi dari variabel kinerja operasional.

Hasil perhitungan rata-rata kualitas produk industri pakaian muslim di kota Bandung berdasarkan delapan dimensi adalah 4,29 yang kategori sangat tinggi dan untuk hasil kinerja operasional 4,21 termasuk kategori sangat tinggi. Ini menunjukkan jika kualitas produk dan kinerja operasional industri busana muslim di Bandung telah dimaksimalkan. Variabel kualitas produk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional sebesar 55,1% dan mampu menjelaskan variasi dari variabel kinerja operasional sebesar 56,6%.

Berdasarkan hasil analisis dari masing-masing dimensi dari variabel, diperlukan beberapa perbaikan maupun peningkatan. Diantaranya, perbaikan pada dimensi *conformance*, *serviceability* dan *performance* yaitu dengan melakukan pengawasan yang lebih ketat di dalam proses produksi agar produk cacat dapat diminimalisir, setiap produk yang dihasilkan label yang terdapat di produk tidak hanya mencantumkan *brand* produk tersebut tetapi harus dicantumkan pula cara-cara dalam merawat produk dengan baik yang di sertakan dengan gambar cara perawatannya, meningkatkan kapasitas produksi produk dengan berbagai ukuran. Perbaikan pada dimensi biaya dan pengiriman yaitu dengan menyesuaikan gaji dengan tingkat jabatan karyawan dan meningkatkan kembali kapasitas produksi dari produk yang diminati pelanggan agar selalu *ready stock*.

Kata kunci : kualitas produk, kinerja operasional, busana muslim

ABSTRACT

The current creative industry in Indonesia continues to grow, so companies must be alert in the face of all changes that occur in the market. So encourage the company to always develop its creativity in terms of design or product model. Companies are required to make improvements and improvements in the quality of both the products produced and raw materials used, thus the company can improve its operational performance in order to achieve corporate objectives.

Product Quality is the ability of a product in fulfilling its functions, including durability, reliability, accuracy, ease of operation and improvement and other valuable attributes. There are eight dimensions of product quality used to measure the quality of a product: performance performance, feature, conformance, durability, reliability, serviceability, esthetica, perceived quality. While operational performance is operational performance (operational performance) is the implementation of managerial activities that brought in the selection, design, renewal, operation and supervision of production systems. There are four dimensions to operational performance are cost, quality, delivery and flexibility.

Based on the purpose of this study included as explanatory research. Base d on the time dimension, this study included one-shot research. Data collection techniques used in this study are interviewing, observation, distribution of questionnaires. The sample used is 103 pieces. The method used in this research is linear regression because to know the effect of product quality to operational performance and explain the amount of variation of operational performance variable.

The result of the average count of product quality of Muslim clothing industry in Bandung city based on eight dimension is 4.29 which is very high category and for operational performance result 4,21 which belongs very high category. This indicates if the product quality and operational performance of the Muslim fashion industry in Bandung has been maximized. Product quality variable gives significant influence to operational performance of 55,1% and able to explain variation from operational performance variable equal to 56,6%.

Based on the analysis of each dimension of the variable, it needs some improvement or improvement. Among them, improvements in the dimensions of conformance, serviceability and performance that is by doing more strict supervision in the production process so that defective products can be minimized, every product produced by labels contained in the product not only include the brand of the product but must also be included ways in caring products with well-supplied images with care, increasing production capacity of products of various sizes. Improvements in the cost and delivery dimensions are to adjust the salary to the level of employee position and increase the production capacity of the products that customers are interested in order to always be ready stock.

Keyword : product quality, operational performance, moslem fashion

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kinerja Operasional Industri Busana Muslim di Kota Bandung”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar S1, program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini penulis sangat mengharapkan masukan kritik dan saran yang bersifat membangun ke arah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi alhamdulillah dapat penulis atasi dan selesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Achmad Syafe'i dan Ibu Kriswanti selaku orang tua kandung, Nadia Ayu Safira selaku adik kandung penulis yang selalu mendoakan, mendidik, memberikan semangat, dorongan, motivasi dan dukungan baik finansial maupun non finansial yang tidak terhitung jumlahnya. Tidak lupa ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya atas rasa kasih sayang yang telah diberikan sejak penulis lahir.
2. Ibu Ria Satyarini, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dari awal penulisan skripsi hingga skripsi ini selesai dikerjakan. Terimakasih atas arahan serta semangat yang telah diberikan, tidak lupa terimakasih sebanyak-banyaknya atas kesabarannya dalam membimbing penulis yang tidak luput dari kesalahan di dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si selaku dosen wali penulis yang telah memberikan motivasi, bantuan, nasihat, dan arahan setiap kali proses FRS di setiap semester selama penulis berada di bangku perkuliahan.
4. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., Msi., selaku Ketua Progran Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen dan staf pengajar Universitas Katolik Parahyangan. Terima kasih untuk ilmu, pengalaman, dan bantuan yang telah diberikan.

7. Desti Jihan Safitri selaku pacar penulis yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi. Terimakasih selama 6 tahun ini telah menemani penulis baik suka maupun duka.
8. Sulistiya, Wiwied, Hafiz Seblay, Adizar yang membantu penulis ketika penulis sedang tertimpa musibah dan selalu ada ketika penulis sedang membutuhkan bantuan.
9. Seluruh keluarga Top *Gym* yang selalu menemani penulis disaat penulis sedang berolahraga.
10. Fajri, Sines, Meldy, Om Yusuf, Isnan, Dicca selaku teman dekat penulis yang selalu menemani penulis baik saat *fitness* maupun bermain.
11. Aa Andit, Fajri, Teh Febby, Rian, Pepe, Teh Nanda, Fajrul, Rosma selaku teman penulis yang selalu bermain bersama kemanapun.
12. Teman-teman “Skripsi Bu Ria”, Hafiz, Meityana, Hasna, Nadhira, Kinan yang sama-sama berjuang dan saling membantu dalam menyelesaikan skripsi dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai.
13. Untuk seluruh keluarga besar Manajemen Unpar angkatan 2013 yang telah berjuang bersama dari awal kuliah hingga lulus.

Bandung, 21 Juni 2018

(Alfa Asfari Naufal)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Kerangka Pemikiran	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kualitas Produk.....	10
2.1.1 Pendekatan Kualitas Produk atau Perspektif Kualitas	12
2.1.2 Manfaat Kualitas.....	13
2.1.3 Jenis Kualitas	13
2.1.4 Dimensi Kualitas Produk	14
2.2 <i>Performance</i>	15
2.2.1 Indikator Kinerja	16
2.2.2 <i>Operational Performance</i>	17
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	20
3.1 Metode Penelitian	20
3.1.1 Langkah-langkah Penelitian	20
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	23
3.1.3 Populasi dan Sampel	24
3.1.4 Teknik Pengukuran Data	25
3.1.5 Operasionalisasi Variabel.....	26
3.1.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
3.1.7 Teknik Analisis Data	36
3.2 Objek Penelitian dan Profil Responden	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Kualitas Produk Industri Busana Muslim Di Bandung	48

4.1.1 <i>Performance</i>	48
4.1.2 <i>Feature</i>	50
4.1.3 <i>Reliability</i>	51
4.1.4 <i>Conformance</i>	53
4.1.5 <i>Durability</i>	54
4.1.6 <i>Serviceability</i>	54
4.1.7 <i>Esthetica</i>	55
4.1.8 <i>Perceived Quality</i>	57
4.2 Hasil Kualitas Produk Industri Busana Muslim di Kota Bandung.....	58
4.3 Kinerja Operasional Industri Busana Muslim di Kota Bandung.....	62
4.3.1 Biaya.....	62
4.3.2 Kualitas.....	63
4.3.3 Pengiriman.....	65
4.3.4 Fleksibilitas.....	67
4.4 Hasil Kinerja Operasional Industri Busana Muslim Di Kota Bandung.....	68
4.5 Uji Asumsi Klasik Regresi Linear Sederhana.....	70
4.6 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kinerja Operasional Industri Busana Muslim Di Kota Bandung.....	71
4.6.1 Model Regresi Linier Sederhana.....	71
4.6.2 Analisis Pengaruh (X) terhadap (Y).....	72
4.7 Ringkasan Hasil Analisis Data.....	76
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	82
RIWAYAT PENULIS.....	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Kontribusi Subsektor Ekonomi Kreatif Terhadap PDB 2015...	2
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>).....	34
Tabel 3.5 Kategori Nilai Rata-Rata Hitung pada Analisa Deskriptif.....	36
Tabel 4.1 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Performance</i>	48
Tabel 4.2 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Feature</i>	49
Tabel 4.3 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Reliability</i>	50
Tabel 4.4 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Conformance</i>	52
Tabel 4.5 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Durability</i>	53
Tabel 4.6 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Serviceability</i>	54
Tabel 4.7 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Esthetica</i>	55
Tabel 4.8 Rata-Rata Hitung Dimensi <i>Perceived Quality</i>	56
Tabel 4.9 Rata-Rata Hitung Kualitas Produk.....	57
Tabel 4.10 Rata-Rata Hitung Dimensi Kualitas Produk Berdasarkan Skala Usaha	58
Tabel 4.11 Rata-Rata Hitung Dimensi Biaya	61
Tabel 4.12 Rata-Rata Hitung Dimensi Kualitas	63
Tabel 4.13 Rata-Rata Hitung Dimensi Pengiriman	65
Tabel 4.14 Rata-Rata Hitung Dimensi Fleksibilitas.....	66
Tabel 4.15 Rata-Rata Hitung Kinerja Operasional.....	67
Tabel 4.16 Rata-Rata Hitung Dimensi Kinerja Operasional Berdasarkan Skala Usaha.....	68
Tabel 4.17 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	71
Tabel 4.18 Perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}	73
Tabel 4.19 Ringkasan Hasil Analisis Data	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Konspetual	9
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Jumlah Karyawan di Industri Busana Muslim Kota Bandung	37
Gambar 3.3 Omzet Pelaku Usaha Industri Busana Muslim Di Kota Bandung	38
Gambar 3.4 Produk Yang Dijual Pelaku Usaha Industri Busana Muslim Di Kota Bandung	39
Gambar 3.5 Contoh Baju Gamis	40
Gambar 3.6 Contoh Gambar Pashmina	41
Gambar 3.7 Contoh Gambar Celana	42
Gambar 3.8 Contoh Gambar Kaftan	43
Gambar 3.9 Contoh Gambar Abaya.....	44
Gambar 3.10 Contoh Gambar Baju Koko	45
Gambar 3.11 Contoh Gambar Peci.....	45
Gambar 3.12 Kisaran Harga Produk yang Dijual Pelaku Usaha Industri Busana Muslim di Kota Bandung.....	46
Gambar 3.13 Proses Produksi Produk Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Industri Busana Muslim di Kota Bandung	47
Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	70

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Natale De Douglas dan Gregory H.Wassal dalam Setyo Nugroho Puguh dan Malik Cahyadin (2014) *Creative Industry* adalah “*Creatives Industries as those industries which have their origin in individual creativity, skill & talent, and which have a potential for wealth and job creation through the generation and exploitation of intellectual property*” Dari kutipan definisi diatas maka dapat di artikan, jika Industri Kreatif sebagai industri yang berasal dari kreativitas, keterampilan & bakat individu, dan memiliki potensi kekayaan serta penciptaan lapangan kerja melalui generasi dan eksploitasi kekayaan intelektual.

Menurut infografis data statistik dan hasil survey Ekonomi Kreatif tahun 2016, terlihat bahwa Ekonomi Kreatif mampu memberikan kontribusi secara signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dalam kurun waktu 2010-2015, pada tahun 2010-2014 PDB industri kreatif meningkat dari 525,96 triliun menjadi 784,82 triliun. Sedangkan dalam rentang waktu satu tahun saja yaitu antara tahun 2014-2015 PDB meningkat cukup pesat yaitu 784,82 triliun menjadi 852,24 triliun (meningkat 4,38% dibandingkan tahun 2014). Diantara tahun 2010-2015 PDB meningkat rata-rata 10,14%, begitu pula di tahun 2016 meningkat menjadi 894,6 triliun.

Menurut hasil survei khusus Bekraf tahun 2016 empat negara tujuan ekspor hasil ekonomi kreatif terbesar adalah Amerika Serikat 31,72%, Jepang 6,74%, Taiwan 4,99% kemudian Swiss 4,96%. Dapat dilihat dari persentase tujuan ekspor industri kreatif tersebut maka dapat disimpulkan bahwa industri kreatif berpeluang besar dalam meningkatkan kinerja ekspor nasional.

Pemerintah Indonesia melalui Kementrian Pariwisata dan Ekonomi kreatif telah mengidentifikasi lingkup industri kreatif yang terdiri dari 16 sub sektor, berikut merupakan penjelasan dari sub sektor yang termasuk ke dalam industri kreatif yaitu : kuliner, fesyen, kriya, televisi dan radio, penerbitan, arsitektur, aplikasi dan game developer, periklanan, musik, fotografi, seni pertunjukan, desain produk, seni rupa, desain interior, film, desain komunikasi. Berikut merupakan persentase kontribusi subsektor ekonomi kreatif terhadap PDB pada tahun 2015.

Tabel 1.1

Persentase Kontribusi Subsektor Ekonomi Kreatif Terhadap PDB 2015

SUBSEKTOR	PRESENTASE KONTRIBUSI PDB EKONOMI KREATIF MENURUT SUBSEKTOR 2015
Kuliner	41,69%
Fesyen	18,15%
Televisi dan Radio	7,78%
Penerbitan	6,29%
Arsitektur	2,30%
Aplikasi dan Game Developer	1,77%
Periklanan	0,80%
Musik	0,47%
Fotografi	0,45%
Seni Pertunjukan	0,26%
Desain Produk	0,24%
Seni Rupa	0,22%
Desain Interior	0,16%
Film	0,16%
Desain Komunikasi	0,06%

Sumber: Badan Ekonomi Kreatif

Berdasarkan data presentase subsektor di atas, terdapat 3 subsektor yang memiliki kontribusi terbesar yaitu, Industri fesyen mendapat posisi kedua dari ketiga subsektor tersebut. Maka dapat di katakan industri fesyen memberikan kontribusi yang cukup besar dalam memajukan ekonomi kreatif nasional.

Saat ini, fesyen sebagai salah satu subsektor ekonomi kreatif menyumbang nilai tambah sebesar Rp154,6 trilyun dan berkontribusi terhadap pembentukan Produk Domestik Bruto (PDB) ekonomi kreatif sebesar 18,15% atau sebesar 1,34% terhadap PDB Nasional, dengan pertumbuhannya mencapai 2,8 % (BPS-Bekraf, 2016). Subsektor fesyen memiliki presentase ekspor terbesar dibandingkan dengan ketiga subsektor terbesar ekonomi kreatif yaitu 56,27% dari total industri kreatif, dengan pasar utama Amerika Serikat, Eropa dan Jepang.

Jika dilihat dari kontribusi terhadap PDB nasionalnya 18,15% yang merupakan urutan kedua dari ketiga subsektor terbesar kontribusinya sub-sektor kuliner 41,69% dan kriya sebesar 15,70%, fesyen dapat dijadikan subsektor prioritas ekonomi kreatif di Indonesia. Data tersebut juga menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sudah sangat menyadari untuk berpenampilan menarik dan *stylist* mengikuti perkembangan tren fesyen yang sedang berkembang. Agar dapat mengikuti perkembangan industri kreatif maka diperlukan kolaborasi berbagai aktor yang berperan dalam industri kreatif yaitu cendekiawan (kaum intelektual, dunia usaha, dan pemerintah) yang merupakan prasyarat mendasar (Lemhannas, 2012).

Menurut mantan Wakil Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Sapta Nirwandar di dalam Warta Ekspor yang diterbitkan oleh Kementerian Perdagangan Indonesia, Indonesia memiliki potensi sebagai salah satu pusat mode dunia, khususnya untuk busana muslim, karena Indonesia memiliki sumber daya kreatif dan warisan budaya yang melimpah. Di masa depan, Indonesia bisa menjadi sumber inspirasi untuk pengembangan mode dunia.

Berdasarkan data Organisasi Konferensi Islam (OKI), di tahun 2016 ekspor fesyen muslim Indonesia berada di peringkat ketiga setelah Bangladesh dan juga Turki. Menurut data Kementerian Perdagangan Indonesia, tren produk fesyen (termasuk busana muslim) pada periode 2011-2015 menunjukkan nilai positif sebesar 8,15%. Sementara itu dari segi volume ekspor, terdapat peningkatan pada Januari 2016 sebesar 3,87% dibandingkan periode yang sama tahun 2015. Pada 2014, kinerja ekspor produk busana muslim sebesar USD 4,63 miliar dengan tren pertumbuhan ekspor 2,30%, sedangkan pada 2015, kinerja ekspor produk busana muslim berhasil menembus USD 4,57 miliar. Untuk pencapaian di Januari 2016 mengalami peningkatan 2,13% dibandingkan dengan Januari 2015 dari USD 366,2 juta menjadi sebesar USD 374 juta. Dengan melihat data tersebut maka tren busana muslim dipastikan terus meningkat.

Indonesia memiliki peluang besar untuk menggali potensinya di bidang kreativitas berbasis Islami, termasuk industri fesyen muslim. Perkembangan fesyen muslim di Indonesia sangat pesat dari tahun ke tahun. Dahulu tidak banyak pilihan model busana muslim, namun saat ini justru busana muslim menjadi *trendsetter*. Masyarakat lebih kreatif menciptakan cara baru dalam menutup aurat, memadu-madankan warna, bahan yang lebih variatif, dan desain yang lebih *fashionable*.

Di era modern seperti saat ini perusahaan maupun para pelaku industri fesyen harus sigap dalam menghadapi segala perubahan yang terjadi di pasar yang terus berkembang dengan pesat dari segi desain atau model produk yang di gemari oleh pasar, dapat menciptakan kualitas dan memenuhi kuantitas yang diinginkan oleh pasar. Pasar industri fesyen khususnya industri busana muslim harus dapat melakukan pembenahan dengan meningkatkan kinerja perusahaan agar mencapai tujuan perusahaan.

Kinerja merupakan suatu indikator efektivitas maupun efisiensi yang telah di capai perusahaan, agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Maka, dilihat dari definisinya kinerja sangat berperan penting sebagai indikator apakah perusahaan telah menjalankan proses bisnisnya. Kinerja yang baik dapat dilihat jika tujuan perusahaan dapat tercapai. Perusahaan yang meningkatkan kinerjanya maka meningkat pula kesejahteraan dan mutu perusahaan tersebut. Dengan melakukan pengukuran kinerja maka perusahaan dapat mengetahui apakah efisiensi sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa, sudah tepat dan sesuai dalam menjalankan proses bisnisnya. Ketepatan tersebut merupakan penentu apakah perusahaan telah menjalankan proses bisnisnya dengan baik dan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja perusahaan.

Salah satu kinerja yang merupakan indikator tercapainya kinerja yang baik adalah kinerja operasional, yang merupakan kemampuan perusahaan dalam mencapai efektivitas penggunaan sumber daya yang ada di perusahaan agar tujuan perusahaan tercapai. Pelayanan konsumen lebih berkualitas, proses produksi berjalan lebih efektif, *output* produksi baik berupa barang atau jasa yang berkualitas, semuanya merupakan indikasi dari kinerja operasional yang lebih baik.

Sebuah kinerja operasional organisasi dikonseptualisasikan sepanjang dimensi biaya, kualitas, fleksibilitas dan pengiriman (Frank Wiengarten, 2010). Empat dimensi tersebutlah yang dapat mengukur seberapa baik kinerja operasional dari suatu perusahaan. Indikator kinerja perusahaan ini meliputi Biaya pemesanan, Kualitas dan keandalan material komponen yang dibeli, Siklus waktu pemesanan dan Kemampuan untuk merasakan dan menanggapi kinerja pemasok yang buruk.

Kinerja operasional akan meningkat apabila perusahaan mementingkan kualitas dari produk yang mereka produksi maupun pasarkan, ditambah di era modern seperti saat ini konsumen memiliki *mind set* yang semakin cerdas dalam melihat dan memilih produk manakah yang sesuai ekspektasi

mereka, untuk itu perusahaan diharuskan dapat memenuhi ekspektasi tersebut dengan memproduksi produk yang memiliki kualitas produk yang baik agar tidak kalah bersaing dengan *competitor*.

Kualitas dari suatu produk yang dihasilkan merupakan salah satu unsur yang harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh dari perusahaan jika perusahaan ingin menembus pasarnya, meningkatkan kinerjanya dan mengurangi biaya yang ditimbulkan akibat ketidaksesuaian produk karena tidak menerapkan kualitas yang baik. Ada pun yang dimaksud dengan *product quality* atau kualitas produk merupakan *output* dari proses produksi yang sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan perusahaan.

Memproduksi produk yang berkualitas tentu sudah menjadi kewajiban bagi seluruh perusahaan karena sangat berdampak bagi kinerja yang dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan jika terdapat produk yang cacat saat proses produksi. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas minimal yang ditetapkan perusahaan, pada umumnya menggunakan standar nasional sebagai acuannya. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga produk yang dihasilkan tidak berkurang kualitasnya yang tentu merugikan perusahaan selaku produsen.

Dalam dunia bisnis, suatu produk yang memiliki kualitas baik memiliki nilai jual yang baik juga. Untuk mengukur *product quality* terdapat beberapa dimensi yang menjadi tolak ukur menurut Garvin yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012): kinerja (*performance*), fitur (*feature*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance*), ketahanan (*durability*), keandalan (*reliability*), *serviceability*, estetika (*esthetica*), *kualitas yang dipersepsikan (perceived quality)*.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang di dalamnya terdapat banyak industri kreatif yang sangat berpotensi serta didukung oleh sumber daya yang memadai. Kota Bandung sudah dikenal sebagai pusat tekstil, mode, seni dan budaya. Bandung juga dikenal sebagai kota pendidikan dan juga daerah tujuan wisata. Bandung sebagai ibu kota Provinsi Jawa Barat yang sangat berperan dalam pengembangan ekonomi kreatif terutama dalam industri fesyen.

Industri fesyen kota Bandung salah satu penyumbang tingginya laju pertumbuhan ekonomi di Kota Bandung yang mencapai 8% pertahun (Rosadi, 2015). Selain itu Kota Bandung merupakan pusat produksi busana muslim terbesar di Indonesia dilihat dari banyaknya pelaku usaha industri busana muslim di

beberapa wilayahnya. Melihat potensi tersebut Kota Bandung direncanakan akan menjadi kiblat fesyen muslim dunia pada tahun 2020 (Rosadi, 2015). Dengan direncanakannya Kota Bandung sebagai kiblat fesyen muslim dunia, membuat semakin maraknya industri sejenis yang dapat meningkatkan daya saing.

Untuk dapat bertahan perusahaan harus menghasilkan produk yang terbaik. Produk yang baik adalah produk yang memiliki jaminan mutu yang baik. Daya saing suatu perusahaan umumnya tergantung pada kemampuannya melakukan perbaikan dalam hal biaya, kualitas, pengiriman, dan fleksibilitas guna beradaptasi terhadap variasi permintaan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengkaji judul **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kinerja Operasional Industri Busana Muslim di Kota Bandung”**. Berdasarkan judul tersebut maka dapat diketahui pengaruh antara kualitas produk yang dihasilkan terhadap kinerja operasional setiap industri busana muslim khususnya di beberapa wilayah Kota Bandung.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas,penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk dan kinerja operasional industri busana muslim di Bandung ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kinerja operasional industri busana muslim di Bandung ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kualitas produk dan kinerja operasional industri busana muslim di Bandung.
2. Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kinerja operasional industri busana muslim di Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Penulis, Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan penulis mengenai ilmu manajemen operasi khususnya kualitas produk dan kinerja operasional serta mengetahui bagaimana mengimplementasikan teori tersebut dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Perusahaan, Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perusahaan untuk dapat melakukan perbaikan dari proses produksi produk busana muslim agar dapat mencapai kualitas yang di harapkan dan dapat meningkatkan produktivitasnya.
3. Pihak lain, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kinerja operasional dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian lain.

1.5 Kerangka Pemikiran

Kualitas produk sangat penting diimplementasikan kedalam proses produksi perusahaan. Menurut (Kotler dan Keller, 2016) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya.

Perusahaan yang bergerak di produksi maupun menjual produk harus dapat menerapkan kualitas terhadap produk yang di produksi dan dijual. Dengan menerapkan kualitas maka produk yang dihasilkan dapat memiliki *value* yang baik. Menerapkan kualitas pun dapat menguntungkan bagi perusahaan sebagaimana menurut (Kotler dan Armstrong, 2010), dengan adanya kualitas yang baik dan terpercaya, produk senantiasa tertanam dibenak konsumen karena konsumen bersedia membayar sejumlah uang untuk membeli produk yang berkualitas.

Di era ekonomi terbuka saat ini persaingan menjadi cukup ketat sehingga diharapkan perusahaan dapat dengan mudah menghadapi persaingan tersebut yaitu dengan menetapkan standarisasi kualitas disetiap proses produksi, dengan begitu kualitas produk pun dapat tercapai yang berdampak terhadap kinerja perusahaan. Dalam persaingan yang ketat ini, perusahaan terdorong untuk menghasilkan produk yang bermutu di pasaran, Welch dalam Kotler dan Keller (2016) mengemukakan bahwa kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan perusahaan dalam persaingan. Untuk mencapai produk yang berkualitas maka perusahaan harus melakukan pengendalian dan peningkatan kualitas secara terus menerus guna mendapatkan hasil yang sempurna. Agar kualitas produk dapat diukur apakah telah dicapai, maka dapat digunakan dimensi untuk mengukur kualitas produk menurut Garvin yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) yaitu: *performance, feature, conformance, durability, serviceability, estethica, perceived quality*.

Pengurangan produk cacat merupakan bagian dari kinerja operasional, dimana hal tersebut mampu menurunkan biaya-biaya perbaikan atau pengolahan ulang yang harus dikeluarkan perusahaan. Biaya-biaya tersebut sering disebut sebagai biaya kegagalan internal. Kinerja operasional perusahaan meningkat seiring dengan perusahaan menetapkan standarisasi kualitas pada setiap proses produksi bagi perusahaan yang memproduksi dan menjual produknya.

Dengan berkurangnya produk cacat, maka semakin besar pengurangan biaya produksi dalam bentuk biaya perbaikan kembali dan semakin besar pula penghematan yang dapat diperoleh perusahaan. Penghematan tersebut dapat dialihkan perusahaan untuk melakukan investasi seperti investasi dalam penelitian dan pengembangan (*R&D*), yang mampu menghasilkan keuntungan bagi perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang (Fitriana Ulfah, 2013). Adapun menurut Handoko (2010), kinerja operasional (*operational performance*) merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian dan pengawasan sistem-sistem produksi. Terdapat dimensi yang menjadi tolak ukur apakah kinerja operasional telah dicapai yaitu biaya, kualitas, fleksibilitas dan pengiriman (Frank Wiengarten, 2010).

Kinerja operasional yang dipengaruhi oleh produk yang berkualitas dapat ditingkatkan jika perusahaan memiliki *process management* dan *strategic quality planning* yang memadai dan tepat untuk bisa menangkap permasalahan tersebut. Dengan demikian perusahaan dapat menilai kualitas dan mengevaluasi kinerja dengan tepat pula sehingga semakin meningkat pula kinerja operasional perusahaan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel X merupakan kualitas produk (yang mempengaruhi) dan variabel Y merupakan kinerja operasional (yang dipengaruhi). Kedua variabel itulah yang menjadi fokus utama di dalam penelitian ini. Fokus utama tersebut jika disajikan ke dalam sebuah gambar model konseptual, sebagai berikut :

Gambar 1.1
Model Konseptual



Sumber: Hasil Pengamatan Penulis

Berdasarkan analogi diatas maka hipotesis penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kinerja operasional.