

KUALITAS PRODUK PADA INDUSTRI BATIK GENDHIES KOTA BANJAR

PRODUCT QUALITY IN BATIK GENDHIES INDUSTRY IN BANJAR CITY

Iis Miati

Program Studi Ilmu Administrasi Niaga
STIA YPPT Priatim Tasikmalaya
iismiati@stia-tasik.ac.id

ABSTRAK

Salah satu sektor industri yang terus berkembang dan mempengaruhi pertumbuhan perekonomian di Indonesia adalah fashion. Kreativitas dan inovasi dari industri fashion asli Negara Indonesia adalah Batik. Berbagai jenis produk batik yang diproduksi seperti batik tulis dan batik cap. Masyarakat dalam memilih fashion batik ini akan memilih sebuah produk yang berkualitas, baik dilihat dari (*quality of design*) maupun (*quality of conformance*). Perkembangan perusahaan salah satu faktor utamanya adalah mempunyai kualitas produk. Produk yang berkualitas merupakan suatu kekuatan dari sebuah produk yang telah melakukan fungsi dan kinerjanya untuk dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginan konsumen. Batik Gendhies Kota Banjar dalam perkembangan produksinya tentunya ada kendala yang dihadapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk batik Gendhies Kota Banjar. Penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif. Kualitas produk yang baik selain dari terpenuhinya dimensi-dimensi kualitas produk tetapi juga harus memenuhi faktor-faktor kualitas produk. Penelitian ini menunjukkan bahwa Batik gendhies sudah memiliki kualitas produksi barang yang sesuai dengan dimensi kualitas produk : (kinerja), (daya tahan), (kesesuaian dengan spesifikasi), (fitur), (reliabilitas), (estetika), (kesan kualitas), (kemampuan layanan). Selain itu batik gendhies juga telah memenuhi semua faktor yang mempengaruhi kualitas produk diantaranya sumber daya manusia yang memadai, alat dan bahan yang mencukupi, lingkungan dan ukuran kinerja yang mendukung.

Kata Kunci : Kualitas, Produksi, Kualitas Produk

ABSTRACT

*One of the industrial sectors that continues to develop and influence economic growth in Indonesia is fashion. Creativity and innovation from the original Indonesian fashion industry is Batik. Various types of batik products are produced such as written batik and printed batik. People in choosing this batik fashion will choose a quality product, both in terms of (*quality of design*) and (*quality of conformance*). The development of the company one of the main factors is to have product quality. A quality product is a strength of a product that has performed its function and performance to be able to meet all the needs and desires of consumers. Batik Gendhies Banjar City in the development of its production certainly there are obstacles encountered. This study aims to determine how the quality of Gendhies batik products in Banjar City? The author uses a qualitative approach with descriptive research methods. Good product quality apart from meeting the dimensions of product quality but also must meet the factors of product quality. This research shows that Batik Gendhies already has a quality of production of goods in accordance with the dimensions of product quality: (performance), (durability), (conformity to specifications), (features), (reliability), (aesthetics), (impression quality),*

(*service capability*). Besides that, *Gendhies batik* has also fulfilled all the factors that affect product quality including adequate human resources, adequate tools and materials, environment and supporting performance measures.

Keywords: Quality, Production, Product Quality

PENDAHULUAN

Salah satu sektor industri yang terus berkembang dan mempengaruhi pertumbuhan perekonomian di Indonesia adalah fashion. Fashion juga merupakan suatu kebutuhan masyarakat, dimana masyarakat akan selalu mengikuti perkembangan model dan *desain fashion* yang mereka gunakan. Fashion ini mempunyai kekuatan dan kemampuan dan mempunyai pengaruh sangat besar untuk meningkatkan bidang perekonomian di Indonesia, hal ini memperhatikan *industri fashion* yang terus berkembang dari waktu kewaktu.

Kreativitas dan inovasi dari *industry fashion* asli Negara Indonesia adalah Batik. Batik ialah sebuah karya seni dan budaya bangsa Indonesia yang dipuji dan disukai serta diakui oleh dunia dan patut untuk dilestarikan keberadaannya serta dibudidayakan dan dikembangkan secara maksimal.

Batik merupakan kain ciri khas dari Negara Indonesia, sudah kita ketahui bahwa batik di negeri kita ini sudah berbagai macam corak dan model. Nama-nama batik dari sekian banyaknya daerah yang memproduksi batik tentunya mempunyai ciri khas yang berbeda-beda dari setiap daerah. Hampir di setiap daerah di Indonesia mempunyai produk batik dengan menonjolkan ciri khasnya masing-masing. Berbagai jenis produk batik yang diproduksi seperti batik tulis dan batik cap.

Produk (*product*) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan baik berupa barang fisik, jasa, pengalaman, acara, tempat, property, organisasi, informasi dan ide atau gagasan. (Kotler dan Keller, 2009) dalam (Dewi & Rahmat Hidayat, 2015).

Selain itu produk juga merupakan sebuah bentuk baik berupa barang, jasa, orang, tempat, organisasi maupun ide atau gagasan untuk dijual atau ditawarkan ke pasar dengan memperhatikan kegunaan dan fungsi produk tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa puas

dengan produk yang mereka beli. Produk yang baik akan dijadikan sebuah iklan untuk meningkatkan reputasi perusahaan maupun Negara yang membuatnya. Kotler dan Amstrong (2001:11) dalam (Hidayati & Widiyanto, 2015)

Produksi kain batik merupakan seni dan budaya asli dari Indonesia yang menjadi fashion khas dari Negara Indonesia. Kreativitas seni dalam batik bukan hanya sekedar kain tradisional yang mempunyai beraneka ragam corak dan motif, tetapi didalam batik juga mengandung sejarah dan nilai-nilai luhur dari tradisi dari bangsa Indonesia yang sangat berharga, jika dibandingkan dengan kain-kain biasa, kain batik lebih memiliki nilai seni yang tinggi sesuai untuk semua kalangan masyarakat.

Untuk menjaga kelestarian budaya batik salah satu upaya yang dilakukan yaitu dengan mewujudkan kecintaan pada batik dan dapat menggunakannya sebagai fashion. Jika pada saat ini perkembangan batik semakin pesat dan memunculkan motif-motif yang beraneka ragam sehingga mempermudah dalam pemilihan corak batik sebagai fashion.

Masyarakat dalam memilih fashion batik ini akan memilih sebuah produk yang berkualitas, baik dilihat dari segi kualitas design (*quality of design*) maupun kualitas kesesuaian (*quality of conformance*), karena kualitas produk atau jasa adalah sesuatu yang telah memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Menurut Tjiptono (2005:2) dalam (Putri, 2016). Sebuah produk yang berkualitas akan mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan Tjiptono (2008:25), dalam (Putra, Arifin, & Sunarti, 2017).

Setiap produk yang bagus akan memiliki *Quality is a relative measure of goodness* yang mengandung pengertian bahwa kualitas merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) atau ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*). Hansen dan Mowen (2005:441) dalam (Putri, 2016).

Dari sekian banyak produk yang mempunyai kualitas terdapat beberapa kesamaan dalam elemen-elemen kualitas tersebut, diantaranya: kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu

berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan datang). Tjiptono (2005:3) dalam (Putri, 2016)

Perkembangan perusahaan salah satu faktor utamanya adalah mempunyai kualitas produk yang bagus yang sudah dipercaya oleh konsumen. Apabila konsumen sudah mempunyai kepercayaan terhadap sebuah produk maka akan menjadi pelanggan tetap. Bahkan nilai produk tersebut akan bertambah di kalangan masyarakat.

Kualitas produk batik merupakan salah satu faktor utama untuk menjadi daya tarik pembeli, mulai dilihat dari jenis kain yang digunakan motif dan corak dan warna yang mempunyai daya tarik pembeli. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsi dan kinerjanya yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan. Kualitas produk menjadi hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah produk, sehingga produsen dituntut untuk menghasilkan produk yang berkualitas agar dapat menarik perhatian konsumen dan memenangkan pasar. Kotler dan Armstrong (2004: 354) dalam (Anggraeni, Dita Putri , Kumadji Srikandi, 2016).

Perusahaan harus memperhatikan pusat produk yang dihasilkan untuk tetap unggul, serta menyempurnakan dan mengembangkan produk tersebut yang memiliki nilai di pasar sasaran dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, baik produk berupa benda, jasa, organisasi, tempat, orang, dan ide. (Selnes, 1993:21) dalam (Saraswati, Pradhanawati, & Hidayat, 2013).

Barang maupun jasa yang memiliki kualitas produk baik ditentukan oleh dimensi-dimensi kualitas produk, diantaranya: *Performance* (kinerja), *Durability* (daya tahan), *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), *Features* (fitur), *Reliability* (reliabilitas), *Aesthetics* (estetika), *Perceived quality* (kesan kualitas), *Serviceability* (kemampuan layanan) Tjiptono (2008:25) dalam (Putra et al., 2017). Pendapat lain yang dinyatakan oleh Stevenson “produk yang berkualitas itu adalah yang memiliki dimensi-dimensi diantaranya: *performance* (fungsi atau kegunaan suatu barang), *aesthetics* (ciri khas dari suatu barang yang menarik dan memiliki nilai estetika), *special features* (penambahan fungsi dasar

dari suatu produk), *conformance* (kesesuaian spesifikasi barang yang telah ditentukan sesuai dengan harapan konsumen), *reliability* (kemungkinan suatu produk berhasil menjalankan fungsi atau kegunaannya pada waktu dan kondisi tertentu), *durability* (berkaitan dengan berapa lama umur suatu produk dapat bertahan), *perceived quality* (persepsi konsumen mengenai keunggulan secara keseluruhan dari sebuah produk sesuai dengan kegunaan produk tersebut), dan *service ability* (kemudahan layanan atau perbaikan sebuah produk).” (Stevenson, 2005 : 386) dalam (Saraswati et al., 2013).

Setiap perusahaan harus menciptakan kualitas produk yang baik, hal ini dilakukan untuk memperoleh manfaat untuk pengembangan perusahaan. Seperti yang dinyatakan oleh Ariani (2003) dalam (Muchlisin, 2020) manfaat menciptakan kualitas produk diantaranya: “(1). Meningkatkan nama baik atau citra perusahaan. Suatu perusahaan atau sebuah organisasi yang telah menghasilkan suatu produk baik barang maupun jasa yang berkualitas akan mempunyai nilai jual atau predikat sebagai organisasi yang memprioritaskan kualitas, maka perusahaan atau organisasi tersebut akan dikenal oleh masyarakat dan memperoleh nilai yang tinggi di masyarakat, (2) Pengurangan biaya, dalam menghasilkan sebuah produk baik barang maupun jasa yang memiliki kualitas tinggi sebuah perusahaan atau organisasi tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar, karena perusahaan atau organisasi tersebut meninjau pada kepuasan pelanggan yaitu dengan memperhatikan kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi dan akan mengakibatkan pembelian yang berkelanjutan, (3) Meningkatkan penguasaan pasar, ketika sebuah perusahaan sudah menguasai pasar maka biaya yang digunakan akan menurun atau seminimal mungkin, sebab organisasi atau perusahaan akan menekan harga, meskipun tetap dengan mengutamakan kualitas produk.”

Salah satu industri batik yang ada di daerah dan terus mengembangkan produk batiknya adalah batik Gendhies yang ada di Kota Banjar Jawa Barat. Perkembangan batik dikota Banjar, walaupun termasuk industry batik yang baru berkembang, tetapi pada saat ini batik gendhies telah menghasilkan berbagai macam corak yang berhasil dikembangkan oleh pengrajin batik. Meskipun

mempunyai berbagai desain dan corak yang beraneka ragam tetapi kain batik ini tetap memprioritaskan ciri khasnya sebagai kain batik Kota Banjar. Hal ini dilakukan supaya kain batik Kota Banjar mendapatkan citra atau pengakuan dari masyarakat dan untuk menjaga kualitas batik sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Banjar yang selalu menjunjung tinggi nilai budaya dan peninggalan leluhur kota Banjar yang dituliskan dalam sebuah produk yaitu produk kain batik asli dari Kota Banjar, meskipun dalam produksi batik banjar ini tentunya ada kendala dan hambatan yang harus dihadapai.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan industri batik ini sudah mencapai target penjualan. Berikut ini data dan target penjualan Batik Gendhies selama empat tahun terakhir :

Tabel 1. Daftar Penjualan Produk Batik Gendhies

Tahun	Total Penjualan	Target Penjualan	Pencapaian Target (%)
2014	285.000.000,-	300.000.000,-	95%
2015	375.000.000,-	450.000.000,-	83,3%
2016	525.000.000,-	525.000.000,-	100%
2017	729.000.000,-	729.000.000,-	100%

Sumber : Batik Gendhies, 2018

Data dari tabel di atas dalam empat tahun terakhir produk industri batik gendhies terus mengalami peningkatan penjualan meskipun pada dua tahun sebelumnya belum mencapai target penjualan.

Berdasarkan latar belakang serta fenomena yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk mengambil judul Kualitas Produk Pada Industri Batik Gendhies Kota Banjar, dan peneliti memperoleh sebuah pertanyaan“ Bagaimanakah Kualitas Produk Pada Industri Batik Gendhies Kota Banjar?”

Penelitian ini digunakan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Produk Pada Industri Batik Gendhies Kota Banjar, yang akan diungkapkan melalui semua uraian pada beberapa teori yang terkait dengan penelitian ini. Harapan peneliti penelitian ini dapat digunakan untuk sebagai

bahan masukan untuk para pengusaha dalam meningkatkan kualitas produknya supaya lebih berkembang dan dapat bersaing di pasar lokal maupun Nasional.

METODE PENELITIAN

Penulis dalam melakukan penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling untuk penentuan key informan yang selanjutnya menggunakan teknik Snowball Sampling untuk menentukan orang yang menjadi informan berikutnya. Tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara serta data sekunder yang diperoleh melalui dokumentasi.

Tahap pemeriksaan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi yaitu: triangulasi sumber, triangulasi teknik, triangulasi waktu. Tahap analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah analisis domain dan analisis taksonomi.

Tahap penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode deduktif, yaitu penelitian didasarkan pada suatu hal yang menjelaskan permasalahan penelitian secara umum sehingga kemudian dipahami secara khusus.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di industri batik gendhies Kota Banjar yang beralamat di Jalan Pamarican Kel. Hegarsari Kec. Banjar Kota Banjar Jawa Barat, Peneliti memperoleh informasi dari narasumber tentang produksi batik gendhies dari pemilik dan pegawai Industri batik gendhies.

Produk merupakan sebagai salah satu yang dihasilkan oleh perusahaan untuk ditawarkan pada masyarakat untuk digunakan dan dimanfaatkan serta dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Salah satu kualitas dari produk yang akan dijual harus sesuai dengan yang dijanjikan, dan mampu memberikan daya tarik pada konsumen serta dapat

menumbuhkan kepercayaan konsumen kepada produk yang dijual. Adapun unsur-unsur atau faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas sebuah produk diantaranya adalah :

1. Alat Dan Bahan

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan menyatakan bahwa alat dan bahan pada Industri Batik Gendhies Di Kota Banjar sudah mencukupi dan memadai sesuai dengan kebutuhan. Meskipun alat yang digunakan masih tradisional tidak seperti peralatan batik yang digunakan di luar negeri, semuanya menggunakan mesin modern.

Proses pembuatan batik gendhies menggunakan alat-alat sebagai berikut:

- a. Alat yang digunakan untuk pembuatan batik cap
 1. Bantal kasur, digunakan untuk lapisan bantalan kain mori yang akan dicap
 2. Taplak, digunakan untuk lapisan bantal
 3. Kompor , digunakan untuk menyalaakan api pada waktu melelehkan lilin malam
 4. Anglo besar, yang digunakan sebagai tungku untuk meletakkan kompor didalamnya, supaya api menyala lebih tenang dan terlindungi dari angin
 5. Meja, yang digunakan untuk meletakkan bantal kasur
 6. Loyang, digunakan untuk memanaskan lilin malam
 7. Angsang, digunakan untuk melapisi permukaan loyang
 8. Serak kasar dan serak halus, digunakan untuk lapisan diatas angsang untuk meletakkan cap pada waktu lilin malam telah meleleh
 9. Londo, digunakan untuk membasahi kasur supaya tetap basah pada waktu meletakkan kain mori yang akan dicap
 10. Alat untuk cap, yang dipergunakan untuk meletakkan lilin malam pada permukaan mori dengan motif batik yang diinginkan
- b. Alat dan bahan yang digunakan untuk membuat batik tulis
 1. Pewarna kain batik, baik dari bahan alami maupun dari bahan kimia.
 2. Bangku, yang digunakan untuk tempat duduk pada waktu membatik
 3. Bandulan, biasanya terbuat dari batu, logam dan kayu yang digunakan untuk pemberat kain pada waktu membatik supaya tidak tertarik angin

4. Taplak tebal digunakan untuk melindungi pembatik dari tetesan lilin malam panas
5. Canting, merupakan alat utama untuk batik tulis yang digunakan untuk menggambar motif kain batik dengan cairan lilin malam panas
6. Meja kayu, berfungsi sebagai alat untuk meratakan kain katun yang kusut sebelum menggambar motif batik tulis
7. Kain mori, merupakan bahan baku dari katun untuk membuat batik. Kain katun mori ini mempunyai beberapa macam kualitasnya.
Mori adalah bahan baku batik katun yang terbuat dari kapas. Bahan yang dibuat untuk membatik ini tergantung kepada pesanan konsumen.
8. Lilin malam yang sudah dicairkan
9. Wajan dan kompor atau tungku, yang digunakan untuk wadah lilin malam.
10. Gawangan yang digunakan untuk meletakkan kain yang akan dibatik.

Bahan yang digunakan untuk membatik disesuaikan dengan kebutuhan dan permintaan, kami menyediakan bahan batik katun dan semi sutera. Bahan semi sutera ini harganya agak mahal jika dibandingkan dengan bahan katun. Motif-motif yang dipakai juga beraneka ragam dan mempunyai ciri khas untuk Kota Banjar seperti daun tarum, rambutan sibatulawang, dan cabe areui. Bahan dan motif ini diproduksi sesuai dengan permintaan konsumen.

2. Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan menyatakan bahwa pencapaian tenaga kerja dalam proses pembuatan batik gendhies ini masih kekurangan tenaga kerja yang handal karena kami juga perlu mengadakan pelatihan kepada para pengarjin batik, oleh karena itu sering kewalahan dalam memberikan pelayanan. Pada saat ini tenaga kerja yang ada sebanyak 6 orang yang terdiri dari 4 orang perempuan dan 2 orang laki-laki. Tenaga kerja yang ada sudah mempunyai *skill* dan kemampuan dalam membatik karena mereka sudah dilatih terlebih dahulu untuk menghasilkan batik yang berkualitas baik. Supaya

konsumen tetap puas serta kebutuhan dan keinginannya terpenuhi kami selalu menyelesaikan pesanan tepat waktu, dengan tenaga kerja yang ada tentunya dengan penambahan jam kerja.

Batik Gendhies mampu mengelola tenaga kerja dengan baik, dengan cara memberikan upah yang memadai sehingga pekerja merasa puas, memberikan memotivasi kepada para pekerja. Selain itu pemilik usaha batik gendhies juga lincah dalam mencari informasi mengenai pelatihan untuk mengembangkan batik baik yang diadakan oleh pemerintah Kota Banjar seperti melalui disperindag maupun pelatihan yang diadakan oleh pihak lain di luar Kota Banjar.

3. Kinerja Produksi

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan yang menyatakan bahwa tingkat pencapaian produksi batik Gendhies saat ini sudah mencapai target yang diharapkan. Batik gendhies memproduksi batik sebanyak 500 lembar perbulan, sesuai permintaan dari konsumen baik batik tulis maupun batik cap, serta memenuhi permintaan konsumen dari segi bahan dan warna maupun motif yang di butuhkan dan diinginkan. Produksi batik ini dipercaya oleh Instansi-insatansi yang ada di Kota Banjar baik Negeri maupun Swasta yang ada di Kota Banjar untuk membuat kain batik yang digunakan seragam instansi tersebut.

Permintaan produksi batik gendhies ini bermacam-macam ada yang memerlukan kain batik berbahan katun dan berbahan kain semi sutra. Setiap tahun batik gendhies selalu ada inovasi dalam membuat kain batik motif baru. Untuk menjaga kualitas produksi batik gendhies berusaha untuk dapat menghasilkan produk yang dapat bersaing dipasaran. Batik gendhies juga memahami dan mengetahui tentang apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Produk yang dihasilkan batik gendhies dalam penjualannya disesuaikan dengan bahan baku, dan biaya proses produksi. Konsumen selalu ingin emnadaptakan produk yang berkualitas sesuai dengan harga yang dikelurkan, meskipun tidak sedikit masyarakat yang beranggapan bahwa produk mahal merupakan produk yang berkualitas.

Produk batik berbahan kain katun akan berbeda harganya dengan produk kain batik berbahan semi sutra, serta produk kain batik cap dan kain batik tulis akan berbeda harganya, karena biaya dan proses produksinya serta hasil produksinya juga berbeda. Untuk perawatan produk batik yang dhasilkan disarankan mencuci kain batik dengan memakai cairan khusus untuk batik atau menggunakan shampoo supaya bahan dan warna tidak cepat pudar.

Kualitas produk yang tinggi merupakan salah satu dari lima keunggulan kompetitif yang dapat dipergunakan perusahaan untuk tetap unggul dalam persiangan bisnis. Dengan kualitas produk yang tinggi perusahaan dapat mempergunakannya sebagai senjata yang ampuh dalam persiangan. Kualitas produk harus memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Tjiptono (2008:25), dalam (Putra et al., 2017) kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan maanfaat (*benefit*) bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono dalam (Putra et al., 2017) ‘Barang maupun jasa yang memiliki kualitas produk baik ditentukan oleh dimensi-dimensi kualitas produk, diantaranya: *Performance* (kinerja), *Durability* (daya tahan), *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), *Features* (fitur), *Reliability* (reliabilitas), *Aesthetics* (estetika), *Perceived quality* (kesan kualitas), *Serviceability* (kemampuan layanan)’

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mendapat gambaran bahwa kualitas produk batik gendhies dilihat dari dimensi –dimensinya adalah sebagai berikut :

a. *Performance* (kinerja)

Berdasarkan hasil penelitian batik gendhies memiliki *Performance* (kinerja) yang yang baik, motif yang unik dan bervariatif. Pesanan konsumen selalu selesai tepat waktu dan sesuai dengan harapan dan keinginan konsumen. Hal ini menggambarkan kinerja perusahaan yang baik merupakan salah satu modal untuk menumbuhkan peminat dan kepercayaan konsumen.

Performance (kinerja) sebuah perusahaan merupakan sebuah ciri khas dari sebuah produk, hal ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono (2003) yang

menyatakan bahwa “*performance* merupakan karakteristik operasi pokok dari produk inti yang di beli.”

b. Feature

Berdasarkan hasil penelitian batik gendhies memiliki produk batik cap dan produk batik tulis. Motif-motif batik tersebut dapat di produksi dalam kain batik berbahan kain katun dan kain semi sutra. Sebagai ciri khas dari Batik Banjar setiap batik yang dibuat selalu menggunakan ciri khas dari batik Banjar yaitu motif batik Bunga tanum.

Sebuah *feature* dari sebuah produk merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap dari sebuah produk. *Feature* ini yang akan mengakibatkan harapan konsumen terhadap dimensi *performance*.

c. Reliability

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan suatu produk untuk dapat digunakan tanpa kegagalan sampai waktu yang sudah ditentukan (*life time*). *reliability* ini merupakan ukuran kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode waktu tertentu.

Sebuah produk yang berkualitas harus memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Produk yang baik dibuat harus sesuai berdasarkan standar dimensi produksi, yang meliputi sumber daya alam (bahan-bahan dan alat-alat yang digunakan) serta sumber daya manusia (tenaga kerja) yang handal dan produk yang dihasilkan. Apabila semua faktor-faktor produksi tersebut sudah terpenuhi maka kemungkinan kegagalan dari sebuah produk akan kecil.

Berdasarkan hasil penelitian, produk batik gendhies ini sudah memenuhi faktor-faktor produksi yang sesuai. Jadi hasil produksi batik gendhies sudah dikatakan handal atau *reliability*.

d. Conformance to specification

Conformance to specification (kesesuaian dengan spesifikasi) adalah sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana semua unit yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi sasaran yang dijanjikan.

Sebuah produk dikatakan akurat jika produk-produk yang dipasarkan oleh produsen telah sesuai dengan perencanaan perusahaan yang berarti merupakan produk-produk yang mayoritas diinginkan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, batik gendhies sudah memiliki *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi) yang tinggi dan sesuai. Karena semua produk yang diproduksinya sudah memenuhi semua harapan dan keinginan konsumen.

e. *Durability*

Durability yang berarti daya tahan memperlihatkan usia / umur sebuah produk, yaitu jumlah pemakaian suatu produk sebelum produk itu di gantikan atau rusak. Semakin lama daya tahannya maka produk tersebut semakin awet, produk yang awet akan dipersepsikan dan diasumsikan oleh masyarakat lebih berkualitas dibanding dengan produk yang cepat habis atau cepat diganti. Daya tahan (*durability*), hampi sama dengan kata *expired* berakaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan sebuah produk. Untuk itu dalam satu produk *durability* sangat mempengaruhi peluang terjualnya suatu produk. Durability dibutuhkan guna menginformasikan kepada masyarakat mengenai kualitas produk apakah lama atau singkat.

Berdasarkan hasil penelitian produk batik gendhies ini mempunyai daya tahan kain yang berasaneka ragam sesuai dengan jenis bahan dan alat yang digunakan. Seperti kain mori atau bahan katun dengan pewarna yang alami maka daya tahan warnanya kurang lama, berbeda dengan jenis kain semi sutra meskipun menggunakan pewarna alami daya tahan warnanya cukup lama dan awet.

f. *Serviceability*

Berdasarkan hasil penelitian kemampuan melayani pada industri batik gendhies sudah bagus seperti dalam kecepatan memproduksi batik batik gendhies sudah berusaha memberikan produk yang dijanjikan tepat waktu, kompetensi dalam produk batik sudah berani melakukan pelatihan-pelatihan bagi tenaga kerja supaya bisa menghasilkan produk batik yang mampu bersaing dengan kompetitor, dari segi perawatan batik sudah disesuaikan dengan standar perawatan batik.

Penyataan ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono 2003 dalam (Hidayati & Widiyanto, 2015) yang menyatakan bahwa *Service ability* (kemampuan melayani) merupakan kemampuan melayani yaitu kompetensi, kecepatan, akurasi dan kemudahadahan dalam memberikan layanan untuk perbaikan suatu produk. Pelayanan ini diberikan tidak hanya pada waktu sebelum penjualan dan selama penjualan tetapi juga diberikan pelayanan setelah proses penjualan.

Sebuah produk untuk mencapai target penjualan di pasar tentunya harus memberikan produk yang berkualitas baik, dimana kualitas bproduk yang bermutu merupakan keseluruhan ciri serta sifat sebuah produk atau pelayanan yang akan mempengaruhi pada kemampuan produk tersebut dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang telah ditentukan sebelumnya. (Kotler, 2005:67) dalam (Taufik Shaleh, 2014) .

Kualitas produk yang baik selain dari terpenuhinya dimensi-dimensi kualitas produk tetapi juga harus memenuhi faktor-faktor kualitas produk diantaranya adalah Sumber Daya Manusia, metode yang digunakan, peralatan yang digunakan, bahan baku, kemampuan atau ukuran dalam kinerja, serta lingkungan baik lingkungan internal maupun eksternal. Pernyataan tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Prawirosentono (2002), yang menyatakan tentang beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas produk, yaitu : Manusia, Metode, Mesin, Bahan, Ukuran dan Lingkungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti mendapat gambaran bahwa Batik gendhies sudah memiliki kualitas produksi barang yang sesuai dengan dimensi-dimensi kualitas produk : *Performance* (kinerja) sudah memenuhi harapan konsumen dan memiliki motif yang beravariatif, *Durability* (daya tahan) batik gendhies sesuai dengan bahan yang digunakan, *Conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi) sudah sesuai dengan perencanaan perusahaan dan mayoritas akan sesuai dengan harapan, keinginan, serta kebutuhan konsumen, *features* (fitur) sebagai batik yang memiliki ciri khas kota Banjar ,

realibility (reliabilitas) batik gendhies sudah memiliki kepercayaan yang tinggi dari konsumen, *Aesthetics* (estetika) batik gendhies sudah mempunyai daya tarik dari mulai motif dan warna yang digunakan, *Perceived quality* (kesan kualitas) sudah memiliki kepercayaan produk dari konsumen, *Serviceability* (kemampuan layanan) sudah bisa memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat. Sumber Daya Manusia, Peralatan, Bahan Baku, Lingkungan, serta Kemampuan dalam memproduksi batik sudah memadai.

Kualitas produksi batik gendhies banjar sudah mempunyai kualitas bagus dan dapat mempertahankan kualitas produksinya dengan baik dan unggul serta dapat menggunakan peluang untuk kemajuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Dita Putri , Kumadji Srikandi, S. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Nasi Rawon di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 37(1), 171–177.
- Dewi, R. N., & Rahmat Hidayat. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Bingka Nayadam Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 32–40.
- Hidayati, N., & Widiyanto, I. (2015). *Anteseden Customer Value Dan Minat Beli Ulang Pada*. 4, 1–10.
- Muchlisin, R. (2020). Kualitas Produk (Pengertian, Manfaat, Dimensi, Perspektif dan Tingkatan).
- Putra, G., Arifin, Z., & Sunarti, S. (2017). Pegaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya (Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 48(1), 88103.
- Putri, R. L. (2016). Peningkatan Kualitas Produk Melalui Penerapan Prosedur dan Sistem Produksi: Studi Pada UD Wijaya Kusuma Kota Blitar. *Jurnal Wahana Riset Akuntansi*, 4(2), 813–828.
- Saraswati, M. L., Pradhanawati, A., & Hidayat, W. (2013). Pengaruh Desain Produk, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro*, (024), 1–10.
- Taufik Shaleh. (2014). Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Produk (Studi Kasus Pada Konsumen Produk Batik Merek The Bluesville). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian Produk Batik Natural Indigo Dyed*.