

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia *fashion* di Indonesia semakin berkembang, semakin banyak desainer serta *brand fashion* bermunculan, sehingga perputaran trend bertambah cepat. Perkembangan *fashion* yang cukup pesat membuat para desainer ingin memajukan industri mode dengan kekhususan busana siap pakai.

Industri *fashion* kebanyakan memproduksi busana siap pakai untuk wanita bertubuh ideal, industri yang menjual busana siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk masih sedikit. Karena faktor tersebut, maka blus kerja siap pakai dengan ukuran *plus size* untuk wanita bertubuh gemuk sulit ditemukan di industri *fashion*. Kebutuhan blus kerja siap pakai dengan ukuran *plus size* untuk wanita bertubuh gemuk menjadi faktor utama karena blus kerja siap pakai yang ada dipasaran menggunakan ukuran standar wanita bertubuh ideal.

Hal ini menjadi permasalahan bagi wanita bertubuh gemuk karena blus kerja siap pakai yang digunakan tidak sesuai dengan keinginannya. Dalam membeli blus kerja siap pakai wanita bertubuh gemuk harus memperhatikan desain yang mencakup dan menghindari motif-motif besar, garis-garis horizontal, dan warna-warna pastel.

Merujuk kepada artikel *women in love and beauty* ciri-ciri wanita bertubuh gemuk memiliki pipi, lengan, pinggul, panggul, dan paha yang besar karena dagingnya berlebih sehingga kesulitan untuk mendapatkan blus kerja siap pakai yang sesuai dengan keinginannya.

Berdasarkan wawancara awal dengan 10 responden wanita bertubuh gemuk tentang blus kerja siap pakai, permasalahan yang muncul dari jawaban mereka adalah tentang ukuran lebar-lebar atau lingkaran-lingkar, contohnya : lingkaran dada yang sempit karena blus siap pakai yang digunakan kancingnya sering terbuka, lingkaran pinggang yang sempit, lingkaran panggul, lengan yang sempit sehingga kesulitan untuk bergerak, dan bahu yang terlalu turun. Hampir tidak bermasalah pada ukuran panjang-panjang atau tinggi, contohnya : panjang muka, panjang lengan, panjang punggung, dan panjang blus, sehingga wanita bertubuh gemuk menunjukkan ketidakpuasan yang sangat tinggi terhadap blus kerja siap pakai yang tersedia.

Hal tersebut dibenarkan oleh komentar Yuky Stephanie pemilik toko retail *X to X Plus Size*, wanita bertubuh gemuk mereka memiliki banyak masalah dalam memilih blus kerja, kebanyakan wanita bertubuh gemuk merasa tidak nyaman dengan bentuk tubuh yang gemuk atau cenderung besar. Maka dari itu kebutuhan wanita bertubuh gemuk akan blus kerja siap pakai menjadi peluang untuk berbisnis busana *plus size*. Merujuk kepada Pernyataan dari Taruna K. Kusmayadi, (Okezone.com) desainer Indonesia sudah mulai tergerak untuk membuat koleksi ready to wear untuk wanita bertubuh gemuk dengan desain busana yang variatif serta material dengan kualitas yang baik serta memiliki harga yang setara dengan kualitasnya.

Dengan permasalahan blus kerja *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk yang ada di lapangan, maka toko retail maupun butik khusus untuk wanita bertubuh gemuk sangat diperlukan agar mereka yang bertubuh gemuk dapat dengan mudah memperoleh blus kerja *plus size* siap pakai yang

diinginkan sehingga mereka akan puas dengan pilihannya. Kepuasan konsumen dalam membeli blus kerja *plus size* siap pakai menjadi hal utama untuk wanita bertubuh gemuk, menurut Richard Oliver, (2003:64) kepuasan konsumen adalah kepuasan konsumen atas terpenuhinya kebutuhannya. Penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Kebutuhan blus kerja *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk menjadi peluang usaha yang cukup menjanjikan. Seperti membuka usaha toko ritel maupun butik khususnya di Indonesia, saat ini di Jakarta masih belum banyak toko retail maupun butik, seperti *X to X Plus Size*, *My Size*, dan *The Fat Doctor* yang menjual blus kerja *plus size* siap pakai khusus untuk wanita bertubuh gemuk dengan ukuran *Xtra Large (XL)* hingga *8Xtra Large (XL)*, hanya terdapat di mall-mall tertentu seperti ITC Kuningan dan Artha Gading.

Oleh itu pemilik toko retail Yuky Stephanie menjadikan sebagai peluang bisnis yang cukup menjanjikan dan telah membuka usahanya sejak tahun 2009 dari kelulusannya di *Raffles Design Institute, Singapore*. Merujuk kepada artikel *xtoplusplusclothing*, Yuky Stephanie memulai usaha toko retail *X to X Plus Size* pertamanya di Mall Kelapa Gading dengan sasaran konsumen wanita bertubuh gemuk, *X to X Plus Size* memiliki passion untuk meningkatkan kepercayaan diri wanita yang bertubuh gemuk agar berani berekspresi dan tampil fashionable. Toko retail *X to X Plus Size* memiliki motto “ *slim is not the only pretty* “, kualitas produk serta harga blus kerja *plus size* siap pakai yang ditawarkan *X to X Plus Size* sangat mempengaruhi kepuasan konsumen khususnya wanita bertubuh gemuk,

*X to X Plus Size* memproduksi blus kerja *plus size* siap pakai dengan style menarik lalu dimodifikasi agar terlihat proporsional untuk wanita bertubuh gemuk dengan style blus kerja *plus size* siap pakai yang *up-to-date*. Toko retail *X to X Plus Size* memiliki konsumen yang banyak dan setia untuk berbelanja blus kerja *plus size* siap pakai, memberikan kepuasan kepada konsumen wanita bertubuh gemuk merupakan visi utama dari toko retail *X to X Plus Size*.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu output yang diinginkan oleh industri *fashion* khususnya wanita bertubuh gemuk karena akan meningkatkan kemungkinan *repeat purchase* dan *brand quality* (Otieno,2000, diacu dalam kurniawan, 2015:1). Menurut irawan, (2008:37) untuk mencapai kepuasan pelanggan ada lima faktor pendorong yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, emosional, biaya dan kemudahan. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang kepuasan konsumen dari faktor pendorong yaitu, kualitas produk dan harga pada blus kerja *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk di toko retail *X to X Plus Size* di Jakarta.

Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti skripsi yang berjudul “ **Kepuasan Konsumen Wanita Bertubuh Gemuk Pada Blus Kerja *Plus Size* Siap Pakai Di Jakarta** ”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Kesulitan untuk mencari busana *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk.
- 1.2.2. Sedikitnya jumlah toko retail maupun butik yang menjual busana *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk.

1.2.3. Kepuasan konsumen akan busana kerja *plus size* siap pakai yang dijual oleh toko retail maupun butik *X to X Plus Size*.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pembatasan permasalahan yang berkaitan dengan penelitian ini. Hal ini dilakukan agar dalam penelitian ini tidak terlampaui jauh terhadap apa yang disimpulkan, yaitu :

- a. Busana siap pakai yang akan diteliti adalah blus kerja *plus size* siap pakai untuk wanita bertubuh gemuk.
- b. Subjek penelitian ini adalah wanita dewasa berusia 21-35 tahun yang memiliki tubuh gemuk lebih dari 70 kg.
- c. Kualitas produk blus kerja *plus size* untuk wanita bertubuh gemuk meliputi *performance* (performa), *feature* (fitur), *conformance* (spesifikasi), *durability* (daya tahan), *style* (gaya), *design* (desain) serta harga meliputi diskon atau potongan harga, harga terjangkau dan harga yang kompetitif di toko retail *X To X Plus Size* Jakarta Utara.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kepuasan konsumen wanita bertubuh gemuk dalam memilih blus kerja *plus size* siap pakai berdasarkan kualitas produk dan harga ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen wanita bertubuh gemuk pada busana siap pakai khususnya blus kerja *plus size* siap pakai yang terdapat di industri *fashion* yang terdapat di Jakarta Utara.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat :

- 1.6.1.** Menjadi bahan masukan bagi Program Studi Vokasional Desain Fashion, khususnya mata kuliah pola untuk mengetahui ukuran-ukuran khusus untuk wanita yang bertubuh gemuk.
- 1.6.2.** Menambah pengetahuan mahasiswa Program Studi Vokasional Desain Fashion tentang kualitas produk dan harga busana kerja untuk wanita bertubuh gemuk yang baik.
- 1.6.3.** Menambah acuan kepuasan konsumen terhadap busana siap pakai khususnya blus untuk wanita bertubuh gemuk.
- 1.6.4.** Menjadi masukan untuk produsen dan mahasiswa Program Studi Vokasional Desain Fashion dapat membuka peluang membuka usaha khususnya busana kerja untuk wanita yang bertubuh gemuk.
- 1.6.5.** Menjadi informasi untuk wanita bertubuh gemuk tentang kepastian busana kerja dan mengetahui keterjangkau harga pada pembelian produk busana kerja untuk wanita bertubuh gemuk.