

# **ANALISIS PENERAPAN DESAIN DAN MANAJEMEN WAKTU DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. INTAN GROUP BERKAH BANJARMASIN**

Nama : Dina Maulida  
E-mail : [dinamaulidaa555@gmail.com](mailto:dinamaulidaa555@gmail.com)

## **ABSTRAK**

**Dina Maulida, 2020, Analisis Penerapan Desain Dan Manajemen Waktu Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada CV.Intan Group Berkah Banjarmasin, Pembimbing I : Hj. Kurniaty, Pembimbing II : Syahrani.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis : (1) Penerapan desain bagi suatu produk pakaian Perusahaan Intan Group Berkah Banjarmasin (2) Penggunaan manajemen waktu dalam mengerjakan suatu produk pakaian pada waktu yang ditetapkan Cv. Intan Group Berkah Banjarmasin dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dan merupakan penelitian survey. Hasil penelitian menunjukkan 1) keterlambatan penyelesaian waktu dalam mengerjakan satu desain pakaian dan produksi pembuatan pakaian yang cukup rumit 2) sedikitnya waktu yang diberikan pemilik pesanan yang meminta harus segera diselesaikan ditambah dengan permintaan konsumen agar menyediakan bahan baku kualitas terbaik yaitu impor yang memakan waktu dalam pengiriman. Untuk mempertahankan profesionalitas maka pimpinan dan karyawan ahli harus bekerja sama dalam pengerjaan desain maupun manajemen waktu dalam proses produksi dengan menerapkan dan memanfaatkan dengan baik fasilitas dan teknologi yang ada dalam menyelesaikan pesanan dan pengelolaan waktu yang tepat agar konsumen tidak merasa kecewa dan perusahaan mendapat kepercayaan konsumen dan terjalin hubungan yang baik dengan semua pihak dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen. Hal ini mengindikasikan para pimpinan memahami apa yang dapat menghambat dalam kelancaran aktivitas usaha yang dijalankan perusahaan agar dapat terpenuhi dengan baik.

**Kata Kunci : Penerapan Desain, Manajemen Waktu, dan Kepuasan Konsumen**

---

## **ABSTRACT**

***Dina Maulida, 2020, Analysis of the application of design and time management in increasing customer satisfaction in CV. Intan Group Berkah Banjarmasin, Supervisor I :Hj. KurniatySupervisor II : Syahrani.***

*This study aims to analyze: (1) the application of design clothing product for a company CV. Intan Group Berkah Banjarmasin 2) the use of time management in working on a clothing product at a specified time CV. Intan Group Berkah Banjarmasin in increasing customer satisfaction.*

*This study uses a qualitative research design and is a survey research. The results showed 1) the delay in completing the time in working on a clothing design and production of clothing making is quite complicated 2) the minimum amount of time given by the order owner requesting must be completed immediately with the request of the customer to provide the best quality tray material ie import which take time to ship. To maintain professionalism, leaders and expert employees must work together in the design and time management in the production process by implementing and utilizing the existing facilities and technology in completing orders and managing the right time so that costumers do not feel disappointed and the company gets customers trust and established good relations with all parties in improving the quality of service to costumers. This indicates the leaders understand what can hinder the smooth running of business activities the company can be fulfilled properly.*

*Keywords : Application Of Design, Time Management, and Customer Satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Dalam hal ini suatu bisnis tentu memerlukan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dari persaingan tersebut jaminan kualitas merupakan salah satu alat yang digunakan perusahaan yang berorientasi pada kualitas dalam persaingan yang sangat tajam ini khusus nya perusahaan jasa mereka harus lebih memfokuskan kepada usaha untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada jangan sampai lari kepada pesaing.

Konsumen menjadi lebih selektif terhadap produk dan jasa sehingga perusahaan harus dapat meningkatkan nilai yang terbaik untuk permintaan konsumen khususnya bagi perusahaan jasa. Seiring dengan kemajuan teknologi, pakaian menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan. Memproduksi dan menyediakan jasa desain pakaian sesuai permintaan konsumen. Pengembangan teknologi desain dan manajemen waktu setiap aktivitas pengerjaan mengandung teknologi baik berupa pengetahuan, prosedur, atau teknologi yang terkandung didalam peralatan tak jarang banyak perusahaan jasa konveksi yang mengalami kendala dalam penerapan desain dan pengelolaan manajemen waktu dalam menyelesaikan satu pakaian hal yang sangat berdampak kepada kepuasan konsumen.

Untuk menghasilkan produk yang dibutuhkan konsumen sesuai dengan permintaan konsumen, dalam waktu pengerjaan tersebut harus sangat menentukan kualitas, ketelitian dan ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada dengan cara melindungi produk dan jasa dari serangan pesaing.

Oleh karena hal tersebut diatas, maka penulis mengambil judul “ Analisis Penerapan Desain dan Manajemen Waktu dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Cv. Intan Group Berkah Banjarmasin”

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat

deskriptif dengan menggunakan analisis data dari permasalahan yang terjadi. Lokasi penelitian di Jalan.Raya Bruntung Jaya Rt. 20 No48 Pemurus Dalam Banjarmasin Selatan, Kalimantan Selatan. Subjek penelitian ini pimpinan dari Cv. Intan Group Berkah Banjarmasin, Teknik penelitian yang dilakukan secara langsung dilakukan pada objek penelitian: wawancara kepada pimpinan perusahaan , Observasi dengan melihat serta mengamati kerja perusahaan serta dokumentasi melalui gambar sebagai bukti fisik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian yang penulis lakukan dengan melakukan observasi dan pengamatan terdapat beberapa masalah yang berdampak kepada kepuasan konsumen pada Cv. Intan Group Berkah keterlambatan penyelesaian waktu dalam mengerjakan satu desain pakaian dan produksi pembuatan pakaian yang cukup rumit yang membutuhkan ketelitian di tambah karena pesanan yang menumpuk dan sedikit nya waktu yang diberikan pemilik pesanan yang meminta harus segera diselesaikan ditambah dengan permintaan konsumen agar menyediakan bahan baku kualitas terbaik yaitu bahan impor yang memakan waktu dalam pengirimannya biasanya konsumen meminta waktu yang tepat atas pesannya dan itu sangat wajar dan seharusnya wajib biasa dilakukan oleh jasa konveksi karena sudah menjadi kewajiban karena menangani pesanan, tetapi permasalahan muncul diluar dugaan maka otomatis pesanan diundur dari tanggal yang sudah ditentukan karena ini lah yang sangat berperan penting dan harus diperbaiki dalam meningkatkan kepercayaan konsumen pada usaha jasa yang dijalankan agar konsumen tidak memilih menggunakan jasa dari pesaing.

Hal yang dilakukan pimpinan dalam mengatasi penerapan desain yang kurang diperhatikan untuk proses desain produksi :

- 1) Memberikan pelatihan, arahan dan pengetahuan bagi tenaga ahli dalam pengerjaan desain yang rumit dalam

menyelesaikan pesanan dari konsumen didukung pemanfaatan teknologi yang benar dengan proses perencanaan pola akan meentukan rancangan yang akan dibuat dengan menggunakan program komputer seperti Corel Draw, Adobe Photoshop dan Adobe Ilustatot untuk mengembangkannya agar lebih menarik lagi sesuai dengan keinginan konsumen dengan begitulah desain tersebut dibuat dengan teknik dan pengetahuan tenaga ahli yang benar agar cepat terselesaikan dan harus dilakukan pengecekan kembali.

- 2) Pimpinan memberikan potongan harga kepada konsumen yang produk nya mengalami kesalahan dalam proses desain akibat ketidaktelitian karyawannya dan kurangnya pengecekan kembali produk yang selesai diproduksi agar konsumen tidak kecewa sehingga meminimalisir komplek dari konsumen.
- 3) Pimpinan bekerja sama dengan sebuah pendidikan UKM yang sudah berpengalaman untuk membantu karyawan dalam meningkatkan kualitas tentang pemanfaatan teknologi dengan benar dan penerapan desain dilakukan dengan tepat dan terkoordinir untuk mengurangi kesalahan yang dilakukan dalam proses desain pakaian.

Mengatasi permasalahan ini Cv. Intan Group Berkah Banjarmasin dan memperbaiki penerapan yang kurang maksimal karena semua proses desain tidak bisa dilakukan dengan tergesa-gesa harus mengikuti semua keinginan konsumen dan selalu dilakukan pengecekan kembali atas desain yang dilakukan.

Sedangkan untuk mengatasi keterlambatan waktu yang sering terjadi di Cv. Intan Group Berkah Banjarmasin yang berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah :

- 1) Memberikan pengertian kepada konsumen khusus nya penyediaan bahan baku yang mengimpor dari luar negeri yang menyebabkan keterlambatan dalam pengiriman dan berdampak kepada proses produksi yang tertunda, pimpinan

dan karyawan memberikan penjelasan atas kendala yang dihadapi karna ini tanggung jawab terhadap konsumen dan penyelesaian pesanan mereka dengan waktu yang cukup lama, agar tidak terjadi kesalahpahaman antara Cv. Intan Group Berkah Banjarmasin dengan konsumen tetap mereka, dengan memberikan informasi atas kendala dalam pengiriman dari luar negeri yang bisa memakan waktu satu bulan lamanya.

- 2) Memperbaiki sistem order yang buruk dengan mengontrol kembali pesanan yang masuk apakah bisa terselesaikan tepat waktu atau tidak, pimpinan dan karyawan harus tau dengan pembagian waktu dalam proses desain atau proses produksi agar tidak terjadi penumpukan pesanan yang belum terselesaikan dengan pengelolaan dalam perkiraan waktu yang benar-benar tepat, pimpinan memberlakukan jam lembur atau penambahan jam kerja kepada karyawan agar pesanan yang menumpuk bisa cepat diselesaikan dan langsung dikirim ke konsumen.
- 3) Meningkatkan Pemanfaatan teknologi dan mesin-mesin dalam proses produksi dan didukung oleh tenaga ahli di bidangnya dengan pelatihan dan arahan tentang penerapan desain dan manajemen waktu yang tepat, penambahan mesin-mesin dalam proses produksi agar pesanan yang terus masuk bisa terselesaikan, sebagai pimpinan harus selalu mengontrol dan melihat bagaimana produk yang dihasilkan sebelum dikirim ke konsumen, dengan adanya manajemen waktu yang buruk sangat berdampak kepada kepuasan konsumen dan sering mendapat komplek dari konsumen.

## **PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

penulis mengambil beberapa kesimpulan yang ditarik dari permasalahan yang telah dirumuskan pada bab terdahulu. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut :

- 1) Cv. Intan Group Berkah jasakonveksi yaitu yang bergerak dibidang garment yang telah memproduksi pakaian untuk media promosi atau keperluan instansi, sekolah, perusahaan swasta hingga produk-produk brand.
- 2) Dalam pengamatan, observasi pengumpulan data yang dilakukan penulis lakukanterdapat beberapa masalah yang berdampak kepada kepuasan konsumen pada Cv. Intan Group Berkah keterlambatan penyelesaian waktu dalam mengerjakan satu desain pakaian dan produksi pembuatan pakaian yang cukup rumit yang membutuhkan ketelitian di tambah karena pesanan yang menumpuk dan sedikit nya waktu yang diberikan pemilik pesanan yang meminta harus segera diselesaikan ditambah dengan permintaan konsumen agar menyediakan bahan baku kualitas terbaik yaitu bahan impor yang memakan waktu dalam pengirimannya biasanya konsumen meminta waktu yang tepat atas pesannya dan itu sangat wajar dan seharusnya wajib biasa dilakukan oleh jasa konveksi karena sudah menjadi kewajiban karena menangani pesanan, tetapi permasalahan muncul diluar dugaan maka otomatis pesanan diundur dari tanggal yang sudah ditentukan karena ini lah yang sangat berperan penting dan harus diperbaiki dalam meningkatkan kepercayaan konsumen pada usaha jasa yang dijalankan agar konsumen tidak memilih menggunakan jasa dari pesaing. proses pengecekan itulah cukup memakan waktu yang terkadang belum sesuai dengan keinginan konsumen dan harus diperbaiki kembali, belum lagi desain konsumen lainnya yang masih belum terselesaikan karena penerapan desain ini tidak bisa

dilakukan secara tergesa-gesa karena membutuhkan keterlibatan maka dari itu dibutuhkan ahli yang fokus mengerjakan apabila proses desain sudah terselesaikan dengan baik langsung dilakukan proses pembuatan pakaian, pemotongan, dan penjahitan pakaian tersebut karena permasalahan ini penumpukan pesanan yang juga sering terjadi menjadi permasalahan yang membuat konsumen selalu komplek dengan pelayanan yang diberikan tak jarang konsumen memilih mencari pesaing lain yang lebih kompeten.

- 3) Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, permasalahan yang terjadi harus segera diperbaiki sebaik mungkin pimpinan yang sangat berperan penting menuntun para karyawan untuk penerapan desain dan bagaimana pengelolaan waktu produksi yang sesuai dengan ketentuan konsumen.

## 2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas adapun saran-saran dan masukan yang kiranya diperlukan yaitu:

- 1) Untuk mengatasi permasalahan yang ada di Cv. Intan Group Berkah untuk kelancaran usaha yang dijalankan dan untuk mempertahankan profesionalitas maka pimpinan dan para karyawan ahli harus bekerja sama dan mempertimbangkan pengadaan barang dan manajemen waktu dalam pengerjaan desain maupun proses produksi yang diperlukan karena ini sepenuhnya kesalahan pada Cv. Intan Group Berkah sudah pasti harus dipertanggung jawabkan dan segera memberi pengertian kepada konsumen yang sudah kecewa karena keterlambatan dan mendapatkan potongan harga pinalti atas penyelesaian masalah keterlambatan ini, meningkatkan

- kinerja karyawan di bidang produksi maupun manajerial melalui pelatihan dan arahan sehingga dapat meminimalisir keterlambatan waktu tanpa mengesampingkan kualitas produk pakaian.
- 2) pimpinan juga harus memperbaiki sistem order konsumen yang terkadang menumpuk dan belum diselesaikan harus lebih mementingkan kualitas produk dan kepercayaan konsumen dan menambah jumlah sumber daya manusia yang berpengalaman dalam bidang ini agar pengerjaan lebih cepat terselesaikan dengan permintaan konsumen yang memerlukan bahan baku impor luar negeri yang membutuhkan waktu karena terkadang konsumen hanya menuntut penyelesaian produksi dalam hal ini pimpinan atau pun bagian pelayanan yang bertanggung jawab dalam menghadapi keluhan dari konsumen Cv.Intan Group Berkah memberi pengertian serinci mungkin dengan kendala yang terjadi karena kebanyakan konsumen sudah membayar uang muka tetapi produksi mengalami keterlambatan konsumen hanya tau produk mereka terselesaikan tepat waktu tanpa tau kendala yang sedang dihadapi dengan menjalin hubungan yang baik dengan semua pihak, pemanfaatan kemajuan teknologi secara jeli dan cermat untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen.
  - 3) Dalam mengatasi penumpukan pesanan dari konsumen yang harus diselesaikan dalam waktu cepat pimpinan Cv. Intan Group Berkah menyuruh karyawan untuk melakukan kerja lembur atau menambah jam kerja dengan adanya jam kerja tambahan ini pesanan dari konsumen akan cepat terselesaikan dan dari pimpinan memberikan insentif kepada karyawan yang sudah bekerja

menyelesaikan pesanan yang menumpuk, karena keluhan dari konsumen yang berdatangan atas keterlambatan ini.

- 4) Hendaknya pimpinan dan karyawan menerapkan proses desain dengan memanfaatkan dengan baik fasilitas dan teknologi yang ada dalam menyelesaikan pesanan dan pengelolaan waktu yang tepat agar konsumen tidak merasa kecewa dan perusahaan mendapat kepercayaan konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Archer, Bruce, 2005, Sachari, *Pengertian Desain*, Jakarta.
- Atkinson, *Manajemen Waktu Yang Efektif*, Jakarta, Binarupa Aksara.
- Atkinson, 1994, *Manajemen Waktu*, Jakarta Binarupa Aksara.
- Erni, 2013, *Pengantar Manajemen*, Penerbit Kencana Prendamedia Group, Jakarta.
- Haynes, 1994, *Manajemen Waktu*, Jakarta, Binarupa Aksara
- Herawati, 2008, *Analisis Manajemen Waktu*, Jakarta
- Irawan, Handi, 2003, *Kepuasan Konsumen*, Jakarta, PT Elex Media.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2016, *Definisi Analisis*, Jakarta, Balai Pustaka
- Kotler, dan Armstrong, 2014, *Desain Produk*, Jurnal Emba.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2011, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta.
- Porter, 1994, *Keunggulan Kompetitif, Competitive Advantage*, Jakarta.
- Parker, Follet, 2015 *Pengertian Manajemen Waktu*, Wikipedia, Jakarta
- Rosyidi, Bahrur, 2017, *Manajemen Waktu Konsep dan Strategi*, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 2001, *Kualitas Manajemen*, Yogyakarta
- Usman, 2002, *Definisi Penerapan*, Jakarta