

ANALISIS LAYANAN USAHA TAYLOR DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN KARYAWAN DI WILAYAH KECAMATAN KOTA GUNUNGSITOLI

By YENIMAN WARUWU

**ANALISIS LAYANAN USAHA TAYLOR
DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN KARYAWAN DI
WILAYAH KECAMATAN KOTA GUNUNGSITOLI**

SIKRIPSI



Oleh :

YENIMAN WARUWU

NPM :2320334

50

Diajukan Kepada:

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NIAS

2024

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN	I
KATA PENGANTAR	I
DAFTAR GAMBAR	VI
DAFTAR TABEL	VII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Fokus Penelitian	7
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Layanan	9
2.1.1 Pengertian Layanan	9
2.1.2 Indikator Kualitas Layanan	10
2.2 Usaha	11
2.2.1 Lokasi Usaha	11
2.2.2 Lokasi Strategis	12
2.2.3 Bahan Baku	13
2.3 Pendapatan Karyawan	15
2.3.1 Tingkat Pendapatan Karyawan	16
2.3.2 Upah Karyawan	17
2.3.3 Jenis Upah Karyawan	18
2.4 Kepuasan Karyawan	21
2.4.1 Indikator Kepuasan Karyawan	28
2.4.2 Tingkat Kepuasan Karyawan	23
2.5 Penelitian Terdahulu	24
2.6 Kerangka Berpikir (Konseptual)	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
2.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	30
2.1.1 Pendekatan	30
2.1.2 Jenis Penelitian	31
2.2 Variabel Penelitian	31
2.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian	33
2.3.1 Lokasi Penelitian	33
2.3.2 Jadwal Penelitian	34

2.4 Sumber data	34
-----------------------	----

2.5 Instrumen Penelitian	35
2.6 Teknik Pengumpulan Data	36
2.7 Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	38
4.1.1 Sejarah Kantor Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Kota Gunungsitoli	38
4.1.2 Gambaran Umum Usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli	39
4.1.3 Data Industri Kecil Menengah (IKIM) di Kota Gunungsitoli Berdasarkan Jenis Usaha Taylor	40
4.1.4 Data Informan Penelitian	41
4.1.5 Usia Usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli ..	43
4.1.6 Jumlah Karyawan Usaha Taylor di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	44
4.1.7 Proses Produksi Usaha Taylor	44
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Jenis-Jenis Layanan Usaha Taylor di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	46
4.2.2 Kualitas Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	47
4.2.3 Variasi Tarif Layanan Yang di Terapkan oleh Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	54
4.2.4 Peran Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Mendukung Pelatihan atau Peningkatan Pendapatan Karyawan	67
4.3 Pembahasan	71
4.3.1 Jenis-Jenis Layanan Usaha Taylor di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	71
4.3.2 Kualitas Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	72
4.3.3 Variasi Tarif Layanan Yang di Terapkan oleh Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli	73
4.3.4 Peran Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Mendukung Pelatihan atau Peningkatan Pendapatan Karyawan	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80

DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN		
DOKUMENTASI		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	24
--	-----------

DAFTAR TABEL

12	Tabel 1.1 Daftar usaha penjahit (Taylor) di Kecamatan Kota Gunungsitoli.....	4
5	Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
	Tabel 3.1 Informan Penelitian	33
	Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	34
	Tabel 4.1 Data Usaha Taylor yang Terdaftar dan Memiliki Izin Usaha	40
27	Tabel 4.2 Nama-Nama Informan Utama	41
	Tabel 4.3 Nama-Nama Informan Kunci	42
27	Tabel 4.4 Nama-Nama Informan Tambahan	42
	Tabel 4.5 Usia Usaha Taylor	31 43
	Tabel 4.6 Jumlah Karyawan Usaha Taylor	44
	Tabel 4.2.1 Jenis Layanan Usaha Taylor.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menjahit adalah sesuatu pekerjaan yang memberikan jasa yang membuatkan baju untuk para pelanggan. Dalam pekerjaan menjadi penjahit memerlukan suatu keterampilan khusus yang berhubungan dengan menjahit atau memotong kain sesuai permintaan pelanggan. Keterampilan menjahit dapat dipelajari dari kursus dan terbiasa ikut bekerja dengan penjahit lain. Memilih pekerjaan sebagai penjahit ialah hal yang harus ditekuni dengan serius. Keseriusan dalam arti menjalankan bisnis tercermin dalam Persiapan yang diperlukan untuk membuat pakaian yang sesuai selera konsumen. Makin bagus melayani kebutuhan konsumen, maka akan makin dipercaya untuk menjahitkan pakaian mereka. Biasanya hal ini akan menjadi sarana promosi yang efektif untuk usaha penjahit. Kemampuan menjahit dan memahami mode yang sedang tren menjadi modal utama yang di perlukan untuk menggeluti usaha ini.

Selain bisnis pakaian jadi, salah satu bisnis pakaian yang diminati konsumen adalah bisnis jasa jahit. Bisnis jasa jahit memiliki peluang besar untuk menarik minat konsumen. Hal itu dikarenakan kadang orang sering menyukai model pakaian di suatu toko namun ukurannya tidak ada yang pas dengan ukuran tubuh, selain itu banyak orang tidak mau jika mengenakan pakaian yang pasaran atau banyak dipakai oleh orang lain. Oleh karena itu mereka berlomba-lomba mencari jasa penjahit yang dapat mengerjakan pakaian sesuai dengan keinginan mereka. Peluang usaha jasa jahit pakaian termasuk salah satu usaha yang tidak membutuhkan modal besar, namun syarat utama dari usaha ini memerlukan skill atau kemampuan menjahit.

Untuk awal usaha hanya bermodalkan mesin jahit serta bahan yang dibutuhkan, seseorang yang memiliki keahlian menjahit telah mampu membuka usaha ini. Biasanya usaha ini dilakukan di rumah, jadi biaya

yang dikeluarkan juga tidak terlalu banyak, karena tidak perlu menyewa tempat. Seorang pelaku bisnis jasa jahit harus bisa meningkatkan kualitas hasil pakaian yang dibuatnya sesuai dengan tren mode pakaian yang ada. Karena tiap konsumen biasanya lebih suka membuat pakaian dengan model terbaru. Sehingga kepuasan pelanggan yang ada dapat membantu proses promosi jahitan juga dapat menjalin kerjasama dengan instansi tertentu dengan menawarkan pemesanan baju seragam. Sehingga mampu menambah pemasukan para pengusaha jasa jahit. Konsumen atau pelanggan penjahit pakaian terdiri dari semua lapisan masyarakat. Baik dari kalangan masyarakat yang tingkat ekonominya menengah keatas maupun masyarakat yang tingkat ekonominya menengah kebawah menggunakan jasa penjahit untuk memenuhi kebutuhan sandangnya. Konsumen jasa jahit meliputi anak sekolah, remaja, orang tua, baik wanita maupun pria. Biasanya mereka mencari jasa jahit untuk keperluan membuat seragam, maupun baju pribadi sesuai dengan model yang mereka inginkan. Jasa ini bisa dijangkau oleh kalangan menengah ke atas maupun kalangan menengah bawah, karena saat ini banyak pelaku bisnis jahit dari mulai usaha jasa jahit rumahan maupun usaha jasa jahit dengan menggunakan desainer ternama.

Keberhasilan usaha adalah suatu keadaan dimana usaha mengalami peningkatan dari hasil yang sebelumnya. Keberhasilan usaha adalah Pencapaian tujuan dan sasaran bisnis yang telah ditetapkan, yang ditandai dengan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan bertumbuh secara stabil dalam jangka panjang. Menurut Raeni Dwi Santy (2018) dalam Andean P. Muhammad Iffan (2021:75) “Keberhasilan usaha adalah keadaan di mana hasil bisnis tersebut meningkat. Kesuksesan bisnis adalah tujuan akhir sebuah perusahaan, dan semua aktivitas di dalamnya dimaksudkan untuk meraih kesuksesan”.

Keberhasilan Usaha Taylor adalah dengan pemilihan lokasi strategis. Lokasi usaha juga secara langsung mempunyai peran penting dalam keberhasilan usaha. Lokasi merupakan salah satu faktor penting

yang perlu diperhatikan dalam membuka usaha, bahkan kesalahan dalam pemilihan lokasi bisa berakibat fatal dalam peningkatan pendapatan. Selain pemilihan lokasi strategis keberhasilan usaha Taylor juga dipengaruhi oleh kualitas layanan dan keterampilan. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen. Dengan keualitas layanan yang baik, sangat penting dalam dunia bisnis terutama dalam industri jasa, karena dapat berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen dan keberhasilan usaha.

Keterampilan menjahit adalah kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat-alat jahit untuk menggabungkan, memperbaiki, atau membuat pakaian item tekstil lainnya. Keterampilan ini melibatkan penguasaan berbagai teknik menjahit dengan penguasaan teknik dasar, pemahaman pola, pengetahuan bahan, kreativitas dan pengetahuan mode (tren fashion). Sehingga keterampilan menjahit yang baik sangat penting dalam usaha Taylor karena secara langsung mempengaruhi kualitas produk akhir. Hal ini, dapat meningkatkan kepuasan konsumen, reputasi usaha dan pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan usaha dan peningkatan pendapatan.

Di wilayah Kecamatan Gunungsitoli adalah salah satu kota yang termasuk banyak pengusaha penjahit pakaian baik pengusaha yang khusus menerima jasa jahit pakaian Laki-laki dan maupun yang menerima jasa jahit khusus pakaian perempuan. Di wilayah Kecamatan Gunungsitoli pengusaha Taylor, Orderan jahit pakaianya sangat meningkat drastis pada momen memasuki akhir tahun dan tahun baru begitu juga menjelang hari raya Idul Fitri. Memasuki akhir tahun dan tahun baru, sejumlah usaha jahit pakaian mulai kebanjiran orderan baju natal dan baju pesta pernikahan terjadi lonjakan permintaan yang luar biasa. Hampir semua sektor usaha, kewalahan dalam mencapai target, tetapi hal itu tidak berlangsung lama.

Namun dalam perkembangan UKM di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli tidak terlepas dari kendala yang di hadapi. Realitanya menunjukkan bahwa masih sangat kurang pendapatan yang diperoleh para

usaha Taylor di Wilayah ini dikarenakan karena kesesuaian dari minat konsumen dalam menggunakan jasa penjahit yang tidak sesuai sehingga banyak dari kalangan masyarakat memilih untuk tidak menggunakan jasa pakaian tersebut. Sebagai pengusaha penjahit (Taylor) harus mampu mengetahui keinginan konsumen untuk membuat pakaian yang sesuai dengan selera serta mampu memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang tepat waktu. Semakin bagus melayani kebutuhan konsumen, maka akan semakin di percaya oleh konsumen. Semakin banyak jahitan yang di terima maka semakin banyak peroleh pendapatan penjahit meningkat. Begitupun sebaliknya, pendapatan menurun bila permintaan penjahit sedikit. Biasanya hal ini akan jadi saran promosi yang efektif untuk usaha penjahit pakaian (Taylor).

Adapun data yang di peroleh oleh penulis jumlah penjahit yang berada di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli yaitu:

12
Tabel 1.1 Daftar usaha penjahit (taylor) di Kecamatan Kota Gunungsitoli

No	Lokasi Usaha	Jumlah
1	Jl. Sudirman NO. 112	1
2	Dusun 01 Desa Hilinaa	1
3	Jl. Golkar	2
4	Jl.Fondrako	4
5	Dusun II Desa Fadoro Lasara	1
6	Desa Saewe	1
7	Jl. Diponegoro	6
8	Jl. Karet	2
9	Jl. Supomo	1
10	Jl. Pattimura	1
11	Jl. Sirao No. 15 A	1
12	Jl. Pendidikan No. 27	1
13	Jl. Mawar No. 08	1
14	Jl. Sutomo	1

15	Jl. Yos Sudarso	3
16	Jl. Tirta	3
17	Jl. Mohammad Hatta	1
18	Jl. Kelapa No. 83	1
19	Jl. Pancasila	1
20	Hilinangea	1
21	Jl. Towi-towi No. 04	1
22	Jl. Makam Pahlawan	1
23	Daso	1
Jumlah		37

Sumber : Data IKM Dinas Perindustrian dan Koperasi Kota Gunungsitoli per 31 Desember (2023)

Di wilayah Kecamatan Gunungsitoli ini juga banyak para pesaing pengusaha penjahit pakaian lainnya, sehingga menimbulkan tantangan tersendiri seperti keterampilan, kualitas layanan, perbedaan tarif layanan, dan ketepatan waktu yang mempengaruhi pendapatan usaha terutama bagi karyawan.

6 Sumber daya manusia memegang peran penting dalam sebuah perusahaan, sebab faktor manusia (karyawan) merupakan penggerak utama disetiap kegiatan yang ada didalam perusahaan, karena karyawan yang melakukan kegiatan perusahaan mulai dari merencanakan, melaksanakan, hingga mengendalikan setiap kegiatan dan aktivitas perusahaan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan (Ekawati, 2022), karena memiliki bakat (Kurnia & Sitorus, 2022), tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya (Pilar et al., 2022).

10 Dari hasil pengamatan sementara yang dilakukan oleh penulis, terlihat bahwa industri kecil menguntungkan bagi masyarakat sekitar karena mampu menarik tenaga kerja dari masyarakat sekitar di Wilayah Kecamatan Gunungsitoli. Sehingga dapat menciptakan lapangan pekerjaan, juga dapat memiliki skill atau keterampilan baru. Lapangan pekerjaan dalam kegiatan usaha ini di peruntukan bagi ibu rumah tangga

dan masyarakat yang tidak memiliki jenjang pendidikan sehingga usaha Taylor memiliki dampak signifikan dalam meningkatkan pendapatan masyarakat di Wilayah Kecamatan Gunungstoli. Meskipun usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat lokal terutama bagi karyawan, namun kualitas layanan, variasi tarif layanan, ketepatan waktu dan kepuasan konsumen yang mempengaruhi peningkatan pendapatan karyawan.

Pendapatan karyawan di usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli sering mengalami pendapatan yang tidak stabil akibat jumlah orderan dan variasi tarif layanan yang dibebankan kepada konsumen. Sistem pengupahan karyawan di usaha Taylor di wilayah ini bukan menerima upah perbulan, melainkan menerima upah perminggu tetapi di hitung dari berapa banyak jumlah baju yang diselesaikan selama satu minggu. Masing- masing baju memiliki variasi tarif layanan yang berbeda, di lihat dari seberapa sulit dan rumit pengerjaannya dan seberapa banyak bahan baku dan kualitas bahan baku yang terpakai.

Peningkatan pendapatan karyawan menjadi salah satu fokus utama bagi setiap organisasi atau perusahaan. Pendapatan yang memadai tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar karyawan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan mereka. ²⁴ Salah satu pendekatan yang telah diadopsi oleh banyak perusahaan dalam upaya meningkatkan pendapatan karyawan adalah melalui analisis layanan usaha yang diterapkan. Penelitian ini akan menggambarkan dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Gunungsitoli dalam meningkatkan pendapatan karyawan.

¹⁴ Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul judul “ **Analisis Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan Di Wilayah Kecamatan Gunungsitoli** “

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis layanan yang diberikan oleh usaha Taylor dalam upaya meningkatkan pendapatan karyawan di Wilayah Kecamatan Gunungsitoli.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja jenis-jenis layanan usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli?
2. Bagaimana kualitas layanan usaha Taylor dalam meningkatkan pendapatan karyawan di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli?
3. Apakah variasi tarif layanan yang di terapkan oleh usaha Taylor dapat meningkatkan pendapatan karyawan di Kecamatan Gunungsitoli?
4. Bagaimana peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM mendukung pelatihan atau peningkatan pendapatan karyawan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja jenis-jenis layanan usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan usaha Taylor dalam meningkatkan pendapatan karyawan di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli
3. Untuk mengetahui Apakah variasi tarif layanan yang di terapkan oleh usaha Taylor dapat meningkatkan pendapatan karyawan di Kecamatan Gunungsitoli
4. Untuk mengetahui peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM mendukung pelatihan atau peningkatan pendapatan karyawan

1.5 Kegunaan Hasil Penelitian⁴⁴

1. Bagi penulis

- a) Sebagai salah satu dasar persyaratan untuk melakukan penyusunan skripsi sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi pada jenjang Stata Satu (S-1) di Universitas Nias (UNIAS).
- b) Penulis akan mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang strategi dan layanan yang efektif dalam meningkatkan pendapatan karyawan di konteks usaha Taylor.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan informasi bagi penulis selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama.

3. Bagi Kator Dinas Perindustrian Dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM)⁴⁸

Hasil penelitian ini akan membantu Dinas Perindustrian dalam merumuskan kebijakan dan dukungan program yang lebih efektif, seperti pelatihan keterampilan dan pengembangan sistem pengupahan. Dengan memahami pengaruh layanan usaha Taylor terhadap pendapatan karyawan, Dinas Perindustrian dapat menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan pertumbuhan usaha kecil, yang berkontribusi pada pengembangan ekonomi lokal dan kesejahteraan masyarakat.

4. Bagi Usaha Taylor

Hasil penelitian ini memberikan panduan bagi Usaha Taylor untuk meningkatkan pendapatan karyawan dengan menganalisis layanan yang diterapkan. Dengan mengidentifikasi pengaruh sistem pengupahan berdasarkan jumlah pekerjaan dan insentif kinerja terhadap produktivitas dan kualitas kerja, penelitian ini membantu merancang strategi yang lebih efektif. Temuan ini dapat digunakan untuk memperbaiki layanan, mengelola kualitas, dan menerapkan pemasaran yang tepat, mendukung tujuan utama penelitian dalam meningkatkan pendapatan karyawan di Usaha Taylor.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Layanan

2.1.1 Pengertian Layanan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang di perlukan seseorang, sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Menurut Rizky & Uswah (2022:87) menyatakan bahwa layanan merupakan tindakan produsen untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan tujuan membuat mereka puas, sehingga konsumen akan tetap loyal terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memenuhi harapan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dapat disesuaikan dengan persepsi mereka terhadap layanan yang diharapkan dan perusahaan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Apabila layanan tidak memuaskan, maka layanan dapat dianggap kualitasnya rendah.

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswarna dalam Apriliana & Sukaris (2022:5) pelayanan didefinisikan sebagai segala tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Secara umum, layanan yang baik dari produsen atau perusahaan akan menciptakan kepuasan tinggi dan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian kembali dengan frekuensi yang lebih sering.

Menurut Supriyono dalam Apriliana & Sukaris (2022:6) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk menciptakan kesan yang efektif, konsumen merasa puas dengan pelayanan yang baik sehingga pelayanan memiliki peran penting dalam menarik konsumen menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Berbeda dengan pandangan Suryaningtyas dalam Muslimah (2020:13), kualitas merupakan hal yang penting untuk menjaga kelangsungan hidup suatu perusahaan atau instansi, serta kepuasan pengguna jasa yang tercermin dari kualitas pelayanan yang tinggi.

Sedangkan Menurut R.A Supriyono dalam Indrasari (2019) yang dikutip oleh Apriliana & Sukaris (2022:6), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan menciptakan kesan positif. Kualitas yang baik dapat membuat konsumen merasa puas dan penting untuk menarik konsumen menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Pelayanan yang efektif harus memastikan kepuasan pelanggan dengan respon yang cepat, akurat, dan ramah, serta fitur-fitur seperti bukti fisik, kehandalan, ketersediaan, garansi, dan empati. Standar pelayanan harus diumumkan sebagai jaminan bagi penerima layanan, sementara layanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan ramah. Pentingnya pelayanan bagi kelangsungan bisnis sangat besar. Pelayanan yang memuaskan pelanggan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan.

2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut teori pelayanan oleh Parasunaman, dalam Fres, (2022:16) ada lima indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang biasa disebut dengan *servis quality* (SERVQUAL) yang meliputi :

- 1) *Reliability* (keandalan) kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- 2) *Responsiveness* (daya tanggap) kesiapan karyawan dalam membantu penumpang dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada penumpang saat di butuhkan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan.
- 3) *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap jasa yang di sediakan secara cepat, kualitas keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan.
- 4) *Empathy* (empati) merupakan perhatian individu yang diberikan perusahaan transportasi kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 5) *Tangible* (berwujud) meliputi penampilan berupa fasilitas fisik, kendaraan, loket, perlengkapan, ruangan sholat, tersedia tempat parkir yang luas dan nyaman, serta kebersihan.

2.2 Usaha

2.2.1 Lokasi Usaha

Lokasi usaha adalah tempat terbaik yang dipilih oleh pelaku usaha dalam rangka mendapatkan pendapatan yang di harapkan dengan mempertimbangkan kemudahan akses, kesesuaian segmentasi konsumen dan fasilitas untuk mengembangkan usaha (Aji & Listyaningrum, 2021).

Menurut Rahayu (2018) dalam (Nugroho & Utami, 2020:70) menyimpulkan bahwa lokasi usaha sebagai suatu letak atau tempat yang tetap dimana orang bisa berkunjung untuk berbelanja, tempat itu berupa daerah pertokoan atau suatu stand atau counter bark di dalam maupun di luar gedung.

Menentukan lokasi usaha dianggap sebagai suatu keputusan investasi yang mempunyai tujuan strategis. Lokasi usaha merupakan salah satu faktor utama yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan keberhasilan suatu usaha. Menurut Fandy Tjiptono dan Rahayu (2018)

pemilihan tempat/lokasi usaha dipengaruhi beberapa faktor, sebagai berikut:

1. Akses yaitu mengacu pada kemudahan yang dimiliki konsumen untuk mencapai lokasi usaha. Faktor ini mencakup kemudahan transportasi, ketersediaan parkir, serta rute dan jalan yang menghubungkan lokasi dengan area sekitarnya.
2. Visibilitas yaitu berkaitan dengan sejauh mana lokasi usaha dapat dilihat oleh calon konsumen. Lokasi yang memiliki visibilitas tinggi biasanya lebih mudah menarik perhatian dan mendatangkan lebih banyak pengunjung. Faktor ini mencakup penempatan usaha di tempat yang mudah terlihat dari jalan utama atau area yang ramai.
3. Lalu lintas yaitu mengacu pada volume dan pola pergerakan orang atau kendaraan di sekitar lokasi usaha. Lokasi dengan lalu lintas yang tinggi cenderung memiliki potensi pelanggan yang lebih besar, namun juga perlu mempertimbangkan kemudahan akses masuk dan keluar.
4. Ekspansi yaitu berkaitan dengan potensi lokasi untuk mendukung pertumbuhan dan perluasan usaha di masa depan. Faktor ini mencakup ketersediaan lahan tambahan, fleksibilitas ruang, dan regulasi zoning yang memungkinkan pengembangan usaha lebih lanjut.
5. Lingkungan yaitu mencakup berbagai aspek sekitar lokasi usaha, seperti kondisi sosial, ekonomi, dan fisik. Faktor ini mencakup analisis demografi penduduk sekitar, keamanan lingkungan, serta keberadaan pesaing dan pelengkap usaha di area tersebut.

2.2.2 Lokasi Strategis

Lokasi yang strategis merupakan faktor penting dan mempunyai pengaruh yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Dalam menentukan lokasi strategis suatu perusahaan, perusahaan harus mempertimbangkan faktor lokasi yang strategis. Hal ini dikarenakan lokasi suatu perusahaan mempengaruhi keberhasilan perusahaan itu sendiri. Menurut Heizer & Render (2015) dalam Saepul et al. (2019:28) mengatakan bahwa Lokasi yang strategis merupakan pendorong biaya dan pendapatan, sehingga lokasi

seringkali mempunyai kekuatan untuk menentukan strategi bisnis suatu perusahaan. Keputusan lokasi strategis bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan lokasi bagi perusahaan. Lokasi yang strategis mempengaruhi niat pembelian masyarakat karena letaknya yang strategis, posisinya dalam arus bisnis, dan lain-lain. Baik bagi perusahaan manufaktur maupun jasa, keputusan lokasi dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Pemilihan, pemilihan, dan lokasi perusahaan produk dan manufaktur harus dekat dengan bahan baku dan tenaga kerja, sedangkan pemilihan, pemilihan, dan lokasi perusahaan jasa harus dekat dengan pelanggan.

Ada beberapa strategi dalam pemilihan lokasi menurut Suyitno & Sudarso (2019) dalam Rizaldo & Evyanto (2022:14) yakni :

1. Fleksibilitas lokasi yaitu ukuran tingkat dimana layanan dapat beraksi terhadap perubahan situasi ekonomi. Keputusan lokasi merupakan komitmen jangka panjang dengan aspek intensif modal.
2. Manajemen Permintaan yaitu kemampuan untuk mengatur kualitas sekaligus kuantitas dalam waktu permintaan.
3. Posisi yaitu merujuk pada tingkat persaingan dengan metode yang perusahaan tetapkan.
4. Fokus yaitu dikembangkannya layanan yang sama di beberapa lokasi berbeda.

2.2.3 Bahan Baku

Bahan baku adalah sesuatu yang digunakan untuk membuat barang jadi, bahan pasti menempel menjadi satu dengan barang jadi Asrida (2024:9)

Menurut Alfionita (2019) dalam Asrida (2024:9) Bahan baku merupakan bahan yang membentuk bagian menyeluruh dari produk jadi. Bahan baku ini dapat diidentifikasi dengan produk atau pesanan tertentu dengan nilainya yang relative besar.

5 Perusahaan yang bergerak dibidang produksi, tentu akan selalu memerlukan bahan baku untuk menghasilkan berbagai macam produk. Apabila ketersediaan bahan baku mengalami kekurangan maka proses produksi dapat terhenti karena habisnya bahan baku untuk diproses. Tetapi jika ketersediaan bahan baku terlalu besar maka tingginya persediaan perusahaan dapat menimbulkan resiko serta tingginya biaya yang dikeluarkan perusahaan terhadap persediaan tersebut.

23 A. Faktor Yang Mempengaruhi Persediaan Bahan Baku

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lahu dalam Asrida (2024:10), 46 bahan baku adalah komponen utama dalam pelaksanaan proses produksi. Banyak faktor yang mempengaruhi besarnya persediaan bahan baku. Tiga faktor umum yang sering dijumpai adalah:

- 5 1. Volume atau jumlah yang dibutuhkan, yaitu yang dimaksud untuk menjaga kelangsungan (kontinuitas) proses produksi semakin banyak jumlah bahan baku yang dibutuhkan, maka akan semakin besar tingkat persediaan bahan baku. Volume produksi yang direncanakan ditentukan oleh penjualan, semakin tinggi volume produksi yang direncanakan berarti 33 membutuhkan bahan baku yang lebih banyak yang berakibat pada tingginya tingkat persediaan bahan baku.
- 5 2. Kontinuitas produksi tidak terhenti diperlukan tingkat persediaan bahan baku yang tinggi dan sebaliknya.
- 5 3. Sifat bahan baku atau penolong, apakah cepat rusak (durable good) atau tahan lama (undurable good). Barang yang diperlukan tergolong tidak tahan disimpan lama, tidak perlu disimpan dalam jumlah yang banyak.

B. Jenis bahan baku utama Industri jahitan

Jenis-jenis bahan baku utama yang di gunakan dalam industri jahitan adalah sebagai berikut:

1. Kain

Kain merupakan bahan utama dalam proses menjahit. Terdapat berbagai jenis kain yang dapat digunakan, seperti katun, linen, sutra, poliester, dan campuran lainnya. Pemilihan jenis kain bergantung pada jenis produk yang akan dibuat, desain, dan target pasar.

2. Benang

Benang digunakan untuk menjahit kain dan membentuk jahitan. Jenis benang yang digunakan harus sesuai dengan jenis kain dan tujuan jahitan. Benang berkualitas tinggi akan memberikan jahitan yang kuat dan tahan lama.

3. Aksesoris

Aksesoris seperti kancing, resleting, pita, dan hiasan lainnya sering digunakan untuk menambah nilai estetika dan fungsionalitas produk jahitan. Pemilihan aksesoris yang tepat dapat meningkatkan daya tarik dan kualitas produk.

4. Pelengkap

Pelengkap seperti kain pengisi, kain pelapis, dan kain penguat digunakan untuk memberikan struktur dan bentuk pada produk jahitan. Pemilihan pelengkap yang tepat dapat membantu menjaga kualitas dan ketahanan produk.

2.3 Pendapatan karyawan

Menurut A. Abdurahman dalam Tria N. Noverina (2024:27) pendapatan atau penghasilan adalah uang, barang-barang material, atau jasa yang diterima atau meningkat dalam periode waktu tertentu. Biasanya pendapatan berasal dari penggunaan modal, pemberian jasa perseorangan, atau keduanya, termasuk upah, gaji, sewa tanah, dividen, kecuali penerimaan lain dari keuntungan atau penukaran harta benda.

Menurut Sadono Sukino dalam Fres (2022:19), pendapatan mengacu pada uang yang diterima oleh subjek ekonomi berdasarkan hasil yang mereka capai, baik melalui pekerjaan sendiri, usaha individu, maupun pendapatan dari kekayaan yang dimiliki.

Sedangkan menurut Soekartawi dalam Fathur (2022:103), pendapatan mengacu pada uang yang diterima dan diberikan kepada subjek ekonomi berdasarkan prestasi yang mereka berikan, seperti pendapatan dari profesi independen atau bisnis individu dan pendapatan dari kekayaan.

Pendapatan Karyawan adalah pendapatan yang diperoleh dari gaji yang diterima perbulan ditambah dengan tunjangan berdasarkan tingkat golongannya. Gaji terdiri dari gaji pokok ditambah tunjangan tetap sedangkan tunjangan sosial terdiri dari tunjangan air dan listrik. Selain tingkat golongan Karyawan, yang membedakan pendapatan karyawan adalah adanya tambahan uang dari insentif yang diberikan kepada karyawan karena telah bekerja melampaui target dan waktu yang telah ditentukan (Cindi Pramita, Muhlisin, & Ega Ade Kamulalis, 2022:213)

2.3.1 Tingkat Pendapatan Karyawan

Tingkat pendapatan karyawan mengacu pada jumlah uang yang di terima oleh seseorang karyawan sebagai imbalan atas jasa yang di berikan kepada perusahaan atau organisasi. Tingkat pendapatan ini sangat bervariasi tergantung pada berbagai faktor seperti jenis pekerjaan, industry, lokasi geografis, tingkat pendidikan, pengalaman kerja, serta kebijakan perusahaan.

Menurut Arfida BR (2003) yang di kutip oleh Pertiwi, (2015:23-24) berbagai tingkat upah atau pendapatan terkait dalam struktur tertentu yaitu :

1) Sektoral

Struktur upah sektoral di dasarkan pada kenyataan bahwa kemampuan satu sektor berbeda dengan yang lain. Perbedaan karena alasan kemampuan usaha perusahaan. Kemampuan finansial perusahaan di topang oleh nilai produk pasar.

2) Jenis jabatan

Dalam batas-batas tertentu jenis-jenis jabatan sudah mencerminkan jenjang orgnisatoris atau keterampilan.perbedaan upah karena jenis jabatan merupakan perbedaan formal.

3) Geografis

Perbedaan upah lain mungkin disebabkan karena letak geografis pekerjaan. Kota besar cenderung memberikan upah yang lebih tinggi dari pada kota kecil atau pedesaan.

4) Keterampilan

Perbedaan upah yang di sebabkan keterampilan adalah jenis perbedaan yang paling mudah di pahami. Biasanya jenjang keterampilan sejalan dengan jenjang berat-ringannya pekerjaan.

5) Ras

Meskipun menurut hukum formal perbedaan upah karena ras tidak boleh terjadi, namun kenyataannya perbedaan itu ada. Hal ini mungkin Karena produk kebudayaan masa lalu, sehingga terjadi *stereo type* tenaga menurut rasa tau daerah asal.

6) Faktor lain

Daftar penyebab perbedaan ini mungkin dapat di perpanjang dengan memasukan faktor-faktor lain, seperti masa hubungan kerja, ikatan kerja dan lainnya.

1.3.2 Upah Karyawan ⁴

Menurut pasal 1 angka 30 undang-undang nomor 13 tahun 2003 upah adalah hak pekerja/karyawan yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari perusahaan atau pemberi kerja kepada pekerja atau karyawan dan dibayarkan menurut suatu perjanjian kerja, kesepakatan, atau peraturan perundang-undangan, termasuk tunjangan bagi pekerja dan keluarganya atas suatu pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan. Penerima upah adalah buruh, pembayaran upah ada dua kemungkinan yaitu pengusaha dan pemberi kerja.

Menurut Lamijan & Wiwoho (2021:15) mengatakan bahwa upah merupakan hak dari pekerja yang diterimanya sebagai imbalan atas pekerjaan yang telah dilakukannya. Hak untuk menerima upah itu timbul pada saat dimulainya hubungan kerja dan berakhir pada saat hubungan kerja tersebut putus. Dalam konteks yang sama, menurut

Gunawi Kartasapoetran yang dikutip oleh Lamijan & Wiwoho (2021: 15) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan upah adalah harga untuk jasa yang telah diterima atau diberikan oleh orang lain bagi kepentingan seseorang atau badan hukum.

Upah merupakan faktor yang dominan yang memungkinkan seseorang bersedia bekerja untuk kepentingan orang lain atau untuk perusahaan ataupun organisasi. Tanpa upah tidak akan ada pengertian hubungan kerja antara tenaga kerja dengan organisasi ataupun perusahaan. Sehingga dalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, upah merupakan suatu hal yang sangat penting (Efendi et al., 2020:2).

Upah sangat besar pengaruhnya terhadap tenaga kerja dalam menjalankan tugasnya dan jaminan terhadap kelangsungan hidup dirinya sendiri dan keluarganya. Memberikan upah yang rendah akan menimbulkan kesulitan dalam perekrutan dan memperkerjakan tenaga kerja yang profesional. Namun jika upah yang diberikan kepada tenagakerja sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya, maka para tenaga kerja akan bekerja semaksimal mungkin kepada perusahaan.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Upah karyawan adalah kompensasi finansial yang diterima pekerja sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan. Upah ini bisa berupa gaji pokok, tunjangan, bonus, dan insentif lainnya. Penentuan upah karyawan melibatkan berbagai faktor seperti kebijakan perusahaan, peraturan pemerintah, kondisi pasar tenaga kerja, dan kekuatan tawar-menawar karyawan.

1.3.3 Jenis Upah Karyawan

Menurut Hasibuan dalam Syamsudin (2011:17-18), sistem pengupahan untuk karyawan dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Upah sistem waktu adalah sistem pengupahan yang ditetapkan berdasarkan standar waktu seperti jam, hari, atau bulan. Besar pengupahan dalam sistem ini ditentukan berdasarkan lamanya seorang karyawan bekerja.
2. Upah sistem hasil adalah sistem pengupahan di mana besaran upahnya tergantung pada jumlah hasil yang dihasilkan oleh karyawan, bukan lamanya waktu kerja. Semakin banyak barang yang diproduksi, semakin besar pula upah yang diterima karyawan.
3. Upah sistem borongan adalah sistem pengupahan yang didasarkan pada volume pekerjaan dan durasi pengerjaan suatu barang. Sistem ini merupakan kombinasi antara sistem pengupahan berdasarkan waktu dan hasil. Penetapan besaran pengupahan dalam sistem borongan ini dianggap rumit karena membutuhkan keahlian khusus dan penggunaan banyak alat. Jenis pekerjaan yang menggunakan sistem borongan biasanya memerlukan tingkat keterampilan tinggi, konsentrasi yang intens, dan penggunaan peralatan canggih.
4. Upah sistem harian lepas adalah sistem pengupahan di mana karyawan menerima bayaran per hari kerja untuk pekerjaan tertentu, tanpa keterikatan jangka panjang dengan pemberi kerja.
5. Upah sistem karyawan tetap adalah sistem pengupahan di mana seorang karyawan menerima bayaran berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan, dengan jumlah yang tetap sebagai upah bulanan.
6. Upah sistem honorer adalah upah yang diberikan kepada karyawan berdasarkan selesainya pekerjaan, dengan besaran yang ditentukan melalui kesepakatan antara karyawan dan pengusaha, tanpa ikatan kontrak yang jelas.
7. Upah sistem skala berubah adalah sistem pengupahan yang bergantung pada kondisi pasar dari produk yang dihasilkan

oleh perusahaan. Sistem ini dapat menggunakan dua pendekatan:

1. Upah sistem indeks, di mana besaran upahnya terhubung dengan indeks biaya hidup rata-rata dari buruh atau karyawan yang bersangkutan, yang didasarkan pada biaya hidup.
2. Upah sistem skala, di mana upahnya terkait dengan tingkat harga jual barang yang diproduksi oleh perusahaan.

Sementara dalam buku G. Kartasapoetra dalam Pérez Dávila (2020:12) menyebutkan, bahwa jenis-jenis upah meliputi:

3 a) Upah nominal

Yang dimaksud dengan upah nominal adalah sejumlah uang yang dibayarkan kepada pekerja yang berhak secara tunai sebagai imbalan atas pengerahan jasa-jasa atau pelayanannya sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam perjanjian kerja di bidang industri atau perusahaan ataupun dalam suatu organisasi kerja, dimana ke dalam upah tersebut tidak ada tambahan atau keuntungan yang lain diberikan kepadanya. Upah nominal ini sering pula disebut upah uang (money wages), sehubungan dengan wujudnya yang memang berupa uang secara keseluruhannya.

3 b) Upah nyata (real wages)

Upah nyata adalah upah yang benar-benar harus diterima oleh seseorang yang berhak. Upah nyata ditentukan oleh daya beli upah tersebut yang akan banyak bergantung dari:

1. Besar atau kecilnya jumlah uang yang diterima
2. Besar atau kecilnya biaya hidup yang diperlukan

Adakalanya upah itu diterima dalam wujud uang atau fasilitas atau in natura, maka upah nyata yang diterimanya yaitu jumlah upah uang dan nilai rupiah dari fasilitas dan barang in natura tersebut.

c) Upah hidup

Dalam hal ini upah yang diterima seorang pekerja itu relatif cukup untuk membiayai keperluan hidup yang lebih luas, yang tidak hanya kebutuhan pokoknya saja yang dapat dipenuhi melainkan juga sebagian dari kebutuhan sosial keluarganya, misalnya pendidikan, bagi bahan pangan yang memiliki nilai gizi yang lebih baik, iuran asuransi jiwa dan beberapa lainnya lagi.

d) Upah minimum

Pendapatan yang dihasilkan para buruh dalam suatu perusahaan sangat berperan dalam hubungan ketenagakerjaan. Seorang pekerja adalah manusia dan dilihat dari segi kemanusiaan sewajarnya pekerja mendapatkan penghargaan dan perlindungan yang layak.

e) Upah wajar

Upah yang secara relatif dinilai cukup wajar oleh pengusaha dan para pekerjanya sebagai uang imbalan atas jasa-jasa yang diberikan pekerja kepada pengusaha atau perusahaan sesuai dengan perjanjian kerja diantara mereka.

2.4 Kepuasan Karyawan

Kepuasan kerja telah menjadi isu penting dalam perkembangan sumber daya manusia dan kepegawaian saat ini. Isu ini terutama terkait dengan meningkatnya tingkat pendidikan pegawai dan bertambahnya kebutuhan hidup mereka, Sule & Priansa (2018) dalam Jahidah Islamy (2019:35)

Menurut Yuniarsih (2017) dalam Jahidah Islamy (2019:35) kepuasan kerja mencerminkan kondisi psikologis pegawai terhadap hasil pekerjaannya. Tingkat kepuasan seseorang pada dasarnya didasarkan pada sistem nilai yang dimiliki individu tersebut. Oleh karena itu, ukuran tingkat kepuasan akan berbeda bagi setiap individu.

Setiap orang ingin mendapatkan pekerjaan karena berharap memperoleh imbalan untuk memenuhi kebutuhan diri dan keluarganya. Namun, sering kali imbalan saja tidak cukup. Mereka juga menginginkan kepuasan dari pekerjaannya. Masalahnya adalah bagaimana menentukan ukuran kepuasan kerja. Terhadap pekerjaan dan imbalan yang sama, tingkat kepuasan bisa berbeda-beda; seseorang mungkin merasa puas, sementara yang lain mungkin tidak merasa puas.

Menurut Mangkunegara (2017) yang di kutip oleh Jahidah Islamy (2019:35) Kepuasan kerja adalah evaluasi personal yang mencakup perasaan positif atau negatif seseorang terhadap pekerjaannya dan kondisi dirinya. Evaluasi terhadap pekerjaan meliputi faktor-faktor seperti kompensasi finansial, peluang pengembangan karir, hubungan dengan rekan kerja, lokasi kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan kualitas pengawasan. Sementara itu, evaluasi terhadap diri sendiri mencakup faktor-faktor seperti usia, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

2.4.1 Indikator Kepuasan Karyawan

Indikator kepuasan karyawan mencakup berbagai faktor yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Menurut Yuniarsih (2017) dalam Jahidah Islamy (2019:36) indikator-indikator utama kepuasan kerja meliputi:

- a) Supervisi: Kualitas supervisi dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh atasan memiliki peran penting dalam kepuasan karyawan. Karyawan biasanya lebih puas jika mereka merasa mendapatkan bimbingan, dukungan, dan evaluasi yang adil dari atasan mereka.
- b) Lingkungan kerja: Lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan mendukung adalah faktor yang sangat penting. Ini mencakup fasilitas fisik, suasana kerja, dan hubungan antar rekan kerja. Lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi dan kepuasan karyawan.

- c) Promosi: Kesempatan untuk promosi dan pengembangan karir adalah faktor penting lainnya. Karyawan merasa lebih puas ketika mereka memiliki peluang untuk naik pangkat dan berkembang dalam organisasi. Promosi yang adil dan transparan dapat meningkatkan motivasi kerja.
- d) Teman sekerja yang mendukung : Hubungan yang baik dengan rekan kerja juga berkontribusi pada kepuasan karyawan. Teman sekerja yang mendukung dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.
- e) Pekerjaan yang secara mental menantang : Pekerjaan yang menantang secara mental dapat meningkatkan kepuasan karyawan dengan memberikan rasa pencapaian dan perkembangan keterampilan. Pekerjaan yang monoton atau terlalu mudah dapat menyebabkan kebosanan dan ketidakpuasan.
- f) Imbalan berupa upah/gaji : Kompensasi yang adil dan kompetitif merupakan salah satu indikator utama kepuasan karyawan. Karyawan merasa dihargai ketika mereka menerima upah atau gaji yang sebanding dengan kontribusi dan tanggung jawab mereka .

4.2.2 Tingkat Kepuasan Karyawan

Menurut Sakinah (2019:14), peningkatan kepuasan kerja karyawan adalah salah satu aspek dari efektivitas perusahaan. Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan, perusahaan mengembangkan dan menerapkan berbagai program yang dirancang untuk membuat pekerjaan lebih menarik. Program-program yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan meliputi:

- a) Meningkatkan upah karyawan: Menambah kompensasi finansial untuk memotivasi karyawan dan menghargai kontribusi mereka.
- b) Memberikan kenaikan jabatan kepada karyawan berprestasi: Menyediakan peluang kemajuan karir bagi karyawan yang menunjukkan kinerja luar biasa.

- c) Memberikan kepastian kerja: Menjamin stabilitas pekerjaan untuk mengurangi kecemasan karyawan tentang masa depan mereka di perusahaan.
- d) Memberikan kompensasi kepada karyawan: Menyediakan paket tunjangan yang komprehensif selain gaji pokok untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.
- e) Menciptakan lingkungan kerja yang harmonis: Membangun atmosfer kerja yang positif dan mendukung untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mendapatkan bahan perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru. Berikut penelitian terdahulu sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan tahun	Judul penelitian	Metode	Hasil/ kesimpulan
1	Indri Arzhyta (2021)	Potensi Usaha Konveksi Indah Sport Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan (Di Kecamatan Bara)	Deskriptif kualitatif	<p>Untuk mengembangkan usaha, pemilik mengoptimalkan modal, pemasaran dan penjualan, rekrutmen karyawan, dan persediaan bahan baku.</p> <p>Untuk meningkatkan pendapatan karyawan, usaha ini menambah orderan dan meningkatkan jumlah produksi setiap hari.</p> <p>Pendapatan karyawan berpengaruh pada banyaknya orderan yang diterima dan</p>

				<p>banyaknya lembar pakaian yang dijahit per hari.</p> <p>Pendapatan karyawan sekitar Rp 900.000 - Rp 2.400.000 per bulan tergantung jumlah produksi.</p>
2	Nuradillah Syam (2022)	Pengaruh Layanan Penjahit Pakaian Terhadap Tingkat Pendapatan di Wilayah Pasar Sentral Pekkabata Polewali Mandar (Analisis Ekonomi Islam)	Mixed metode (kuantitatif dan kualitatif)	<p>Layanan penjahit pakaian berada pada kategori baik (skor 68,01% - 84,00%).</p> <p>Rata-rata pendapatan bersih penjahit Rp 1.500.000/bulan.</p> <p>Ada hubungan positif dan signifikan antara layanan penjahit dan tingkat pendapatan ($R=0,453$).</p> <p>Layanan penjahit berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat pendapatan ($R^2=20,5\%$)</p>
3	Muslimah (2020)	Pengaruh Usaha (Taylor) Penjahit Pakaian Terhadap Peningkatan Pendapatan Keluarga di Desa Jaddih Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan	Analisis kuantitatif dengan regresi linier sederhana	<p>Ada pengaruh positif namun tidak signifikan dari usaha penjahit pakaian terhadap peningkatan pendapatan keluarga.</p> <p>Nilai R Square 0,649 menunjukkan 64,9% peningkatan pendapatan keluarga dipengaruhi oleh usaha penjahit pakaian, sedangkan</p>

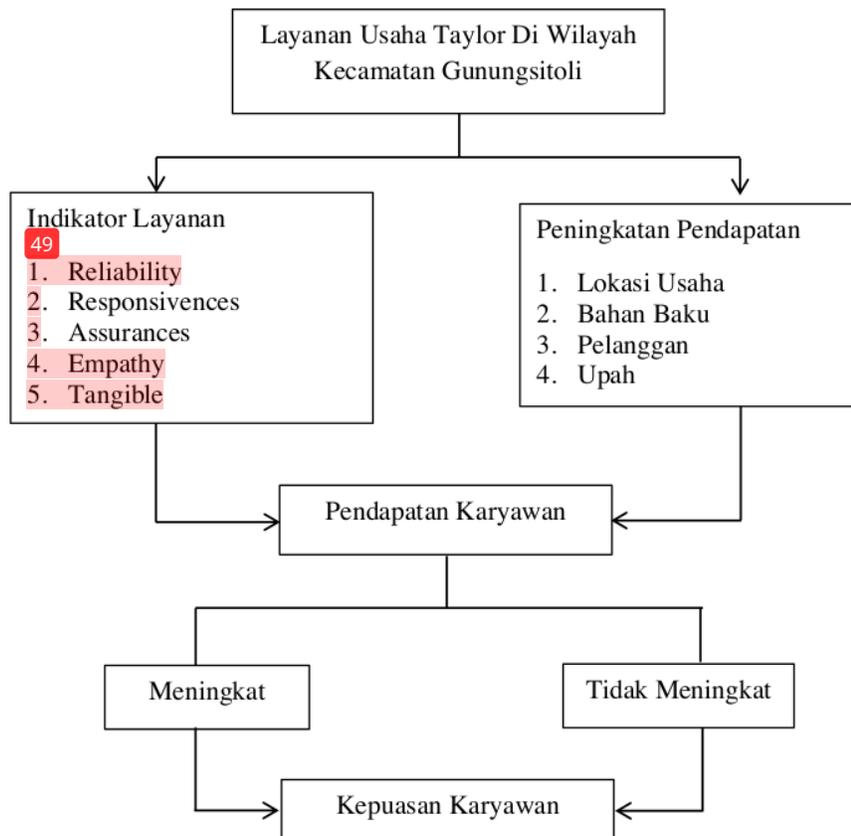
				<p>35,3% dipengaruhi faktor lain.</p> <p>Koefisien regresi 0,940 menunjukkan jika usaha penjahit meningkat 1 satuan, maka pendapatan keluarga meningkat 0,940.</p>
4	Ahmad Ramadhan i (2020)	Analisis Sistem Pengupahan Pada Penjahit Di Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin	Kualitatif dengan teknik observasi langsung dan studi kepustakaan	<p>Pendapatan penjahit sudah memenuhi standar kebutuhan hidup layak.</p> <p>Semakin lama jam kerja, semakin tinggi pendapatan yang diperoleh.</p> <p>Tingkat pendidikan tidak terlalu mempengaruhi pendapatan, yang lebih berpengaruh adalah jam kerja.</p> <p>Sistem pengupahan yang digunakan adalah upah harian berdasarkan jumlah pakaian yang diselesaikan.</p>
5	Noverina, Tria Nur (2024)	Potensi Usaha Penjahit Pakaian Terhadap Peningkatan Pendapatan Keluarga (Studi Pada Usaha Menjahit Di 38b Banjar Rejo Batanghari	Deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan	<p>Usaha penjahit pakaian ini memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan pendapatan keluarga melalui kombinasi keterampilan, strategi pemasaran, diversifikasi produk, dan kerjasama dengan pihak lain.</p>

		Lampung Timur).	dokumentasi	Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor tersebut, keluarga dapat mengoptimalkan potensi usaha mereka dan mencapai kesejahteraan ekonomi yang lebih baik lagi.
--	--	-----------------	-------------	--

2.6 Kerangka Berpikir (Konseptual)

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah di identifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk memudahkan peneliti untuk melaksanakan penelitian ini, maka peneliti merumuskan kerangka berpikir melalui bagan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan bagan kerangka berpikir diatas menggambarkan hubungan antara berbagai faktor yang mempengaruhi pendapatan karyawan di usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli. Dalam bagan kerangka berpikir ini, faktor-faktor seperti pemilihan lokasi usaha

strategis, kualitas bahan baku, jumlah dan kepuasan pelanggan, serta upah yang diberikan kepada karyawan diidentifikasi sebagai elemen-elemen penting yang mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas layanan itu sendiri dapat diukur melalui indikator seperti kendala (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan berwujud (tangible). Semua faktor-faktor ini bersama-sama menentukan apakah pendapatan karyawan meningkat atau tidak. Pada akhirnya, kepuasan karyawan menjadi indikator utama dari keberhasilan layanan usaha Taylor di kecamatan Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Sehingga bagan kerangka berpikir ini memberikan konteks dasar untuk penelitian lebih lanjut guna menguji secara empiris bagaimana dan sejauh mana faktor-faktor ini mempengaruhi pendapatan karyawan dalam konteks usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli.

METODE PENELITIAN**3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian****3.1.1 Pendekatan**

Pendekatan penelitian menentukan sebuah esensi dari sebuah penelitian dengan menggunakan pendekatan penelitian yang benar dan sesuai sehingga mempermudah peneliti pada saat menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Pendekatan penelitian yang dipilih harus sesuai dengan yang dibutuhkan pada saat mengadakan penelitian, dengan menggunakan penelitian tersebut lebih konsisten dan terarah.

Siswanto (2019:25) mengemukakan bahwa pendekatan penelitian adalah cara pandang terhadap objek sebagai penentu arah penelitian. Hal ini selaras dengan pernyataan bahwa pendekatan merupakan suatu alat untuk menangkap realitas atau fenomena sebelum dilakukan kegiatan penelitian. Dengan menggunakan pendekatan yang tepat menghindarkan peneliti dari cara kerja yang tidak efektif dan efisien.

Dengan menggunakan pendekatan yang benar akan membentuk hasil penelitian yang terjamin kualitas kepercayaan. Menurut Sugiyono (2020: 23), “mengemukakan bahwa metode kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan landasan filsafat untuk meneliti kondisi ilmiah (eksperimen). Pendekatan ini, dengan penelitian sebagai alat utamanya, bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan objek penelitian serta persepsi individu maupun kelompok. Metode kualitatif mengeksplorasi secara mendalam informasi yang diperoleh di lapangan dengan menjelaskan mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi. Berdasarkan definisi penelitian kualitatif ini, dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

3.1.2 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:25), Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Setelah data diperoleh, kemudian disajikan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini digunakan karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam fenomena layanan usaha Taylor dan pengaruhnya terhadap pendapatan karyawan di Wilayah Kecamatan Gunungsitoli. Dalam konteks ini, peneliti akan mendeskripsikan bagaimana layanan usaha Taylor, lokasi usaha, dan ketersediaan bahan baku mempengaruhi pendapatan karyawan.

3.2 Variabel penelitian

Pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2020:68) adalah suatu karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diobservasi yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis penerapan layanan usaha Taylor dalam meningkatkan pendapatan karyawan di Kecamatan Kota Gunung Sitoli, maka variabel atau fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu:

- a) Layanan usaha Taylor dimana kualitas layanan yang diberikan oleh usaha Taylor dapat diukur melalui berbagai indikator seperti kecepatan layanan, ketersediaan bahan baku dan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.
- b) Pendapatan karyawan dimana pendapatan karyawan yang bekerja di usaha Taylor, dapat diukur melalui survei atau wawancara dengan karyawan.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Sugiyono (2019;133) menjelaskan bahwa “purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.”

Berikut kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini adalah:

1. Informan Utama (Pemilik Usaha Taylor):
 - a. Pemilik usaha Taylor yang sudah menjalankan bisnisnya selama minimal 2 tahun di Kecamatan Kota Gunungsitoli.
 - b. Memiliki setidaknya 2 karyawan yang bekerja secara rutin.
 - c. Bersedia untuk diwawancarai dan memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai operasi dan manajemen usahanya.
2. Informan Kunci (Kabib Koperas/Kasi Pemberdayaan dan Pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah):
 - a. Memiliki pengetahuan dan pengalaman yang mendalam tentang perkembangan dan pemberdayaan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kecamatan Kota Gunungsitoli.
 - b. Bersedia untuk diwawancarai dan memberikan data serta informasi terkait program pemberdayaan dan pengembangan UMKM yang berhubungan dengan usaha Taylor.
3. Informan Tambahan (Karyawan dan Pelanggan):
 - 1) Karyawan:
 - a) Bekerja di usaha Taylor yang telah beroperasi lebih dari 1 tahun.
 - b) Memiliki pengalaman kerja di bidang jahit-menjahit minimal 1 tahun.
 - c) Bersedia untuk memberikan wawancara mengenai pengalaman kerja, upah, dan dinamika pekerjaan di usaha Taylor.
 - 2) Pelanggan:
 - a) Pelanggan yang telah menggunakan jasa Taylor minimal 2 kali atau lebih (berulang).

- b) Bersedia untuk memberikan wawancara mengenai kepuasan layanan, kualitas produk, dan harga yang diterima dari usaha Taylor.

Tabel 3.1 Informan penelitian

No	Jenis Informan	Keterangan	Jumlah
1	Informan Utama	Pemilik Usaha Taylor	6 orang
2	Informan Kunci	Kasi pemberdayaan dan pengembangan Usaha Mikro Kecil dan menengah	1 orang
3	Informan Tambahan	Karyawan	2 orang
		Pelanggan	2 orang

Sumber: Olahan Penulis 2024

Jumlah informan akan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data. Sugiyono (2019;143) menyatakan bahwa “jumlah sampel dalam penelitian kualitatif bukan pada jumlah orangnya, tetapi pada jumlah situasi sosial. Bila situasi sosial itu telah dipahami secara mendalam, dan data yang dikumpulkan sudah menunjukkan pola yang jelas, maka pengambilan sampel dapat berakhir.

25

3.3 lokasi dan jadwal penelitian

3.3.1 lokasi penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Dinas Perindustrian Dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gunungsitoli yang beralamat di Jl. Sukarno No.03 Kelurahan Pasar Kecamatan Kota Gunungsitoli.

Akan tetapi, lokus penelitian sebenarnya mencakup seluruh usaha Taylor di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli. Namun, lokus penelitian yang dicantumkan di Kantor Dinas Perindustrian dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gunungsitoli karena instansi ini memiliki peran strategis dalam pembinaan, pengembangan, dan pengawasan usaha kecil menengah, termasuk

usaha Taylor. Kantor ini juga menyediakan data penting serta informasi terkait kebijakan dan program yang berdampak langsung pada operasional dan kesejahteraan karyawan di usaha Taylor. Oleh karena itu, pencantuman Kantor Dinas Perindustrian sebagai lokus penelitian memberikan konteks administratif yang kuat dan memastikan penelitian didukung oleh data yang valid dan relevan."

3.3.2 Jadwal Penelitian

Untuk melaksanakan penelitian ini maka penulis telah membuat jadwal sebagai paduan, sebagai berikut :

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

Kegiatan	April			Mei				Juni				Juli			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Proposal	■	■													
Konsultasi kepada Dosen Pembimbing			■	■	■	■									
Pengajuan Proposal						■									
Persiapan Seminar							■								
Seminar Penelitian								■							
Persiapan Penelitian									■						
Pengumpulan Data										■	■	■			
Penulisan Naskah Skripsi											■	■	■	■	
Konsultan kepada Dosen Pembimbing												■	■		
Penyempurnaan Naskah														■	■
Penulisan Penyempurnaan Skripsi															■
Ujian Skripsi															■

Sumber: Olahan Penulis 2024

3.4 sumber data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

22

1) Data primer

Menurut Sugiyono (2020:104) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara

dengan informan yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

2) Data sekunder

Menurut Sugiyono (2020:104) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

3.5 Instrumen penelitian

Menurut Sugiyono (2019:156) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama, serupa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2019:17), “Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri.” Namun demikian, untuk mendukung proses pengumpulan dan analisis data, peneliti juga menggunakan beberapa instrumen pendukung, antara lain:

1. Pedoman wawancara yaitu berisi daftar pertanyaan semi-terstruktur yang akan disampaikan kepada informan.
2. Lembar observasi yaitu digunakan untuk mencatat hasil pengamatan secara langsung.
3. Alat perekam (audio/video) yaitu berupa perekam suara atau aplikasi perekam suara pada telepon pintar/ hp yang digunakan untuk merekam wawancara.
4. Kamera untuk dokumentasi yaitu Dapat berupa kamera digital atau kamera smartphone.
5. Catatan lapangan yaitu berupa buku catatan untuk mencatat hal-hal penting selama proses penelitian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019: 37), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian adalah yakni :

- a) Observasi, yaitu observasi langsung untuk memahami apa yang diketahui subjek tentang topik yang diangkat dalam penelitian ini. Sementara itu, Nasution menyatakan observasi adalah dasar dari segala ilmu pengetahuan.
- b) Wawancara merupakan pedoman untuk menyusun pertanyaan dan jawaban agar pertanyaan terarah dengan baik. Wawancara adalah pertemuan dua orang dimana informasi dan ide di pertukarkan melalui Tanya jawab untuk menciptakan makna tentang suatu topik.
- c) Dokumentasi adalah metode penelitian kualitatif yang dapat diartikan sebagai pengumpulan informasi dalam suatu bentuk.

39

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting dan perlu dipelajari serta pembuatan kesimpulan, sehingga dapat dengan mudah dipahami (Sugiyono, 2019:333-345).

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kualitatif yang digunakan peneliti sebagaimana yang dikemukakan Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2019:204). yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Adapun langkah-langkah yang digunakan sebagai berikut

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal yang dilakukan oleh peneliti dilapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan yang dilakukan melalui seleksi, pemfokusan dan keabsahan data mentah menjadi informasi yang bermakna sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data yang sering digunakan pada data kualitatif adalah bentuk naratif. Penyajian-penyajian data berupa sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir yang dilakukan dalam teknik analisis data yang dilakukan dengan melihat hasil reduksi data tetap mengaitu pada rumusan masalah secara tujuan dari peneliti. Data yang telah ²⁵ disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian****4.1.1 Sejarah Kantor Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Kota Gunungsitoli**

Berdasarkan Susunan Organisasi Dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Kota Gunungsitoli terbentuk berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Gunungsitoli. Sebagaimana dirubah Peraturan Walikota Gunungsitoli Nomor 56 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Gunungsitoli.

Terbentuknya satu organisasi perangkat daerah yakni Dinas Perindustrian dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gunungsitoli efektif sejak tanggal 01 Januari 2022 sampai dengan sekarang. Sebelum Kantor Dinas ini terbentuk, bidang Koperasi dan UKM bergabung dibawah naungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Gunungsitoli, dimekarkan sehingga bidang Koperasi dan UKM ini terbentuk menjadi sebuah Dinas/Instansi yang baru berdasarkan Peraturan tersebut diatas dan ditetapkan namanya menjadi Dinas Perindustrian dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gunungsitoli dengan membawahi UPTD Dana Bergukir Kota Gunungsitoli.

Usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli berada di bawah naungan Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM Kota Gunungsitoli, yang bertanggung jawab untuk memberikan dukungan, pembinaan, dan pengawasan terhadap usaha kecil dan menengah (UKM) di wilayah tersebut. Dinas ini berperan dalam: Akses Modal dan Fasilitas Pendukung, Perizinan dan Regulasi, dan Pemberdayaan Koperasi.

4.1.2 Gambaran Umum Usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli

Usaha Taylor yang menjadi objek penelitian ini adalah usaha yang memproduksi pakaian sesuai permintaan pelanggan. Dimana bahan bakunya adalah kain atau bakal dari pelanggan itu sendiri maupun yang disediakan oleh usaha jahit, lalu akan dijahit sesuai dengan keinginan pelanggan berdasarkan desain yang diinginkan pelanggan maupun sesuai desain yang di tawarkan oleh usaha jahit itu sendiri. Kegiatan usaha taylor ini memiliki tahapan dari pengukuran badan pelanggann, lalu setelah mendapatkan ukuran pakaian dari seorang pelanggan tersebut, penjahit menggambar pola pada Koran. Kemudian, kain dan pola di satukan untuk dirader, dan setelah itu masuk ke proses menjahit dan menyambungkan kain yang telah di gunting dari pembentukan pola hingga sampai dengan terakhir proses finishing. Kemudian usaha Taylor yang ada di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli tersebut tidak hanya menerima pesanan atau orderan baju saja, ada beberapa usaha Taylor yang juga menerima layanan jasa jahit gorden dan juga menyediakan layanan sewa Jas, dan sewa baju adat Nias.

Usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli ini berperan penting dalam perekonomian lokal, baik sebagai penyedia jasa bagi masyarakat maupun sebagai sumber pendapatan bagi para pemilik usaha dan karyawan. Setiap usaha Taylor di daerah ini memiliki ciri khas tersendiri, baik dari segi keterampilan, harga, maupun layanan yang ditawarkan, yang membuat persaingan antar usaha Taylor menjadi kompetitif. Namun, meskipun ada persaingan, usaha Taylor di wilayah ini terus berkembang karena meningkatnya permintaan akan pakaian custom, terutama menjelang perayaan adat, pernikahan, dan acara-acara formal lainnya.

Lebih lanjut, usaha Taylor di Gunungsitoli juga menghadapi beberapa tantangan, seperti fluktuasi permintaan yang tidak menentu dan persaingan harga. Namun, dengan keterampilan penjahit yang

berpengalaman dan kemampuan untuk menyesuaikan dengan keinginan pelanggan, usaha Taylor di daerah ini tetap menjadi pilihan utama masyarakat dalam memenuhi kebutuhan pakaian custom mereka.

4.1.3 Data Industri Kecil Menengah (IKM) Di Kota Gunungsitoli Berdasarkan Jenis Usaha Taylor

Industri Kecil Menengah (IKM) di Kota Gunungsitoli telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perekonomian lokal. Salah satu sektor IKM yang berkembang di wilayah ini adalah usaha Taylor, yang bergerak di bidang pembuatan pakaian sesuai permintaan pelanggan.

Berikut adalah data usaha Taylor yang telah terdaftar dan memiliki izin usaha dari Kantor Dinas Perindustrian dan Koperasi Kota Gunungsitoli:

Tabel 4.1 Data Usaha Taylor yang Terdaftar dan Memiliki Izin Usaha

No	Nama Pemilik Usaha Taylor	Lokasi
1	Itarilai Buulolo	Jl.sudirman no. 112
2	Firman Zendrato	Dusun 01 Desa Hilinaa
3	Murmawati Hura	Jl. Golkar No. 8
4	Firmani Hia	Jl. Fondrako KM. 3,5
5	Augustulus Lase	Jl. Fondrako No. 7
6	Artina Zebua	Dusun II Desa Fadoro Lasara
7	Zuliusman Nduru	Desa Saewe
8	Lenisman Halawa	Jl.Dipanegoro No. 298
9	Saoozatulu Lase	Jl. Karet
10	Derisman Hura	Jl. Dipanegoro
11	Fa'anombowo Hulu	Jl.Supomo Gg. Sejahtera
12	Arianto Laoli	Jl. Pattimura
13	Elinjas Laia	Jl. Dipanegoro No. 236
14	Filiria Laoli	Jl. Sirao No. 15 A
15	Niusmidar Lahagu	Jl. Pendidikan No. 27
16	Amilia Halawa	Jl. Mawar No. 08
17	Karunia Telaumbanua	Jl. Karet
18	Dernius Hura	Jl. Dipanegoro No. 39
19	Mazran Raes Gea	Jl. Yos Sudarso Gg. Jambu
20	Dhiva Aulia Zega	Jl. Yos Sudarso
21	Bazatulo Harefa	Jl. Sutomo
22	Hasatulo Nduru	Jl. Dipanegoro No. 311
23	Atirani Gea	Jl. Tirta Gg. Bahagia No. 2
24	Anugrah K. Jaya Zebua	Jl. Fondrako Dusun II
25	Libertina L.Telaumbanua	Jl. Mohammat Hatta
26	Ernawati Gea	Jl. Kelapa No. 83
27	Lihati Harefa	Jl. Golkar No. 06

28	Masaria Lase	Jl. Tirta No. 51 Komplek KBN
29	Silwanus Kristian Harefa	Jl. Tirta No.51 Komplek KBN
30	Yarniati Zalukhu	Jl. Pancasila
31	Nia Adil Gulo	Hilinangea
32	Necis Wira Siswati K. Zega	Jl. Towi-towi No. 04
33	Yudinaria Waoma	Jl. Makam Pahlawan
34	Ending Herni Yanti Zega	Jl. Yos Sudarso Gg. Manggis Ling. 1
35	Mariana Hura	Jl. Dipanegoro No. 502
36	Markus Buala Laoli	Jl. Fondrako
37	Felisitas Fatilia Zebua	Daso

Sumber data:Data IKM Dinas Perindustrian dan Koperasi Kota Gunungsitoli

Berdasarkan Tabel 4.1, diatas terdapat 37 usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli yang telah terdaftar dan memiliki izin usaha resmi dari Dinas Perindustrian dan Koperasi Kota Gunungsitoli. Data ini menunjukkan bahwa usaha Taylor di wilayah ini telah berkembang dan memiliki legalitas yang jelas, yang berperan penting dalam mendukung perekonomian lokal, khususnya dalam sektor industri kecil dan menengah (IKM).

4.1.4 Data Informan Penelitian

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, Kecamatan Kota Gunungsitoli memiliki 37 usaha Taylor. Untuk mempermudah proses observasi dan wawancara, penulis memilih 6 usaha taylor sebagai sampel perbandingan dari jumlah keseluruhan untuk dijadikan objek penelitian. Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah sebagai berikut: pertama, usaha yang masih aktif dan memiliki karyawan; kedua, lokasi yang berdekatan dan searah; ketiga, berdasarkan jenis layanan yang ditawarkan; dan keempat, lokasi yang mudah dijangkau oleh penulis, yaitu berada di area pasar Kota Gunungsitoli.

Berdasarkan kriteria di atas, berikut adalah nama-nama informan utama yang terdiri dari pemilik usaha Taylor:

Tabel 4.2 Nama-Nama Informan Utama

No	Nama Pemilik Usaha	Lokasi Usaha	Nama usaha
1	Augustulus Lase	Jl. Fondrako no.07	Doming Taylor
2	Ending H.Yanti Zega	Jl. Yos sudarso Gang Manggis ling.1	Penjahit Tata Endang
3	Yudinaria Waoma	Jl. Makam pahlawan	D & D Galery
4	Lenisman Halawa	Jl. Dipanegoro No. 298	Penjahit Leni
5	Itarilai Buulolo	Jl.Sudirman No.112	Butik Calista
6	Bazatulo Nduru	Jl. Sutomo	Penjahit Berkat

Sumber: Data diolah 2024

Informan utama dalam penelitian ini adalah para pemilik usaha Taylor yang berada di Kecamatan Kota Gunungsitoli. Mereka dipilih berdasarkan pertimbangan lokasi usaha serta jenis layanan yang mereka sediakan. Keberadaan mereka sebagai pemilik menjadi kunci dalam memahami manajemen usaha, variasi layanan yang diberikan, dan dampak usaha terhadap pendapatan karyawan.

Selain informan utama, penelitian ini juga melibatkan informan kunci yang memiliki relevansi tinggi terhadap pengelolaan usaha kecil menengah, khususnya sektor Taylor di Gunungsitoli.

53
Tabel 4.3 Nama-Nama Informan Kunci

No	Nama	Jabatan
1	Bintang Rahmat Rani Zebua, S.E	Kabid Koperasi , Usaha Kecil Menengah

Sumber: Data diolah 2024

Informan kunci dalam penelitian ini adalah pejabat yang bertanggung jawab di bidang koperasi dan pengembangan usaha kecil menengah di Gunungsitoli. Peran mereka sangat penting untuk mendapatkan pandangan mengenai kebijakan, regulasi, dan dukungan pemerintah terhadap perkembangan usaha Taylor serta industri kecil menengah lainnya.

Penulis juga mengumpulkan data dari informan tambahan, yang terdiri dari karyawan dan pelanggan usaha Taylor. Keduanya memberikan sudut pandang penting tentang kondisi kerja dan kepuasan layanan.

Tabel 4.4 Nama-Nama Informan Tambahan

No	Nama	Jenis kelamin	Jabatan
1	Yunida Giawa	Perempuan	Karyawan
2	Berkat Mersi Halawa	Laki-laki	Karyawan
3	Murni wati Lase	Perempuan	Pelanggan
4	Destina Zebua	Perempuan	Pelanggan

Sumber: Data diolah 2024

Karyawan dan pelanggan dipilih sebagai informan tambahan karena mereka memiliki peran penting dalam memberikan informasi

terkait dengan pengalaman kerja di usaha Taylor dan persepsi terhadap layanan yang diberikan. Karyawan memberikan wawasan tentang sistem pembayaran, kondisi kerja, serta hubungan dengan pemilik usaha, sementara pelanggan menyampaikan pengalaman dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima.

4.1.5 Usia Usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

Adapun data berdirinya usaha Taylor yang ada di kecamatan Kota Gunungsitoli, data tersebut diperoleh dari hasil wawancara kepada pemilik usaha Taylor sebagai objek penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5 Usia Usaha Taylor

No	Nama Pemilik Usaha	Usia Usaha Taylor
1	Augustulus Lase	24 Tahun
2	Ending H.Yanti Zega	3 Tahun
3	Yudinaria Waoma	13 Tahun
4	Lenisman Halawa	11 Tahun
5	Itarilai Buulolo	20 Tahun
6	Bazatulo Nduru	19 Tahun

Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang diperoleh, usia usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli menunjukkan variasi yang mencerminkan beragam tahapan perkembangan usaha. Usaha-usaha ini tersebar dari yang telah beroperasi selama beberapa tahun hingga yang masih tergolong baru. Namun, perlu dicatat bahwa usia usaha Taylor tidak selalu menjadi indikator utama keberhasilan usaha. Meskipun usaha yang telah lama beroperasi memiliki keuntungan dalam hal pengalaman dan pengetahuan pasar, serta kestabilan yang lebih tinggi, hal ini tidak secara otomatis menjamin kesuksesan dan keberhasilan usaha. Beberapa faktor penting lainnya, seperti keterampilan individu, inovasi, serta adaptasi terhadap perubahan tren pasar, juga memainkan peran krusial.

4.1.6 Jumlah karyawan Usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

Berikut merupakan karyawan yang ada pada usaha Taylor di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Jumlah Karyawan Usaha Taylor

No	Nama Pemilik Usaha	Jumlah Karyawan
2	Augustulus Lase	5 Orang
3	Ending H.Yanti Zega	5 Orang
3	Yudinaria Waoma	3 Orang
4	Lenisman Halawa	4 Orang
5	Itarilai Buulolo	11Orang
6	Bazatulo Nduru	2 Orang

Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, usaha Taylor yang memiliki jumlah karyawan terbanyak adalah milik Itarilai Buulolo , dengan jumlah 11 orang Sebaliknya, usaha Taylor milik Bazatulo Nduru memiliki jumlah karyawan paling sedikit, yaitu hanya 2 orang .

4.1.7 Proses Produksi Usaha Taylor

Kegiatan produksi merupakan proses penciptaan barang atau jasa melalui perubahan input menjadi output. Produksi juga merupakan pusat pelaksanaan kegiatan konkrit mengadakan barang atau jasa. Proses produksi usaha jahit (Taylor) yaitu dilakukan dengan beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Tahap Pembuatan Pola

Dalam istilah desain busana, pola adalah bagian-bagian pakaian yang dibuat dari kertas atau jiplak ke atas kain sebelum kain digunting dan dijahit. Pola dasar dibuat berdasarkan model pakaian dan ukurannya di sesuaikan dengan ukuran badan pemakai.
- b. Tahap Pemotongan Bahan

Setelah pola di sematkan ke kain dengan jarum pentul, kain digunting sesuai pola yang dijadikan contoh. Dalam produksi

pakaian secara massal, kain dipotong dengan gunting. Sebelum pola dilepas dari bahan, garis-garis dan tanda-tanda pada pola dijiplak ke atas kain dengan bantuan rader, karbo jahit, dan kapur jahit.

c. Tahap Pekerjaan Menjahit

Setelah kain digunting, potongan kain disambungkan dengan memakai jarum tangan atau mesin jahit. Dalam menjahit dikenal sejumlah teknik jahita, misalnya tusuk balik (setik balik), tusuk rantai, dan tusuk tangkai. Selain itu, dikenal jahitan kampuh untuk menyambung dua helai kain menjadi satu, dan teknik menjahit kelim. Walaupun jahitan mesin lebih rapi dari pada jahitan tangan, tidak semua teknik jahitan dapat dilakukan dengan mesin. Setelah pakaian di jahit, bagian tepi kampuh yang bertiras dirapikan dengan mesin obras agar beang-benang kain tidak lepas.

d. Tahap Penyelesaian Akhir (*Finishing*)

Setelah selesai, pakaian sering perlu di licinkan dengan setrika di atas papan setrika. Penyetrikan bagian-bagian yang sulit seperti lengan baju dilakukan dengan bantuan bantal setrika.

4.2 Hasil Penelitian

Sebelum penulis memaparkan hasil penelitian ini, terlebih dahulu memaparkan tahapan penelitian yang dilaksanakan, yaitu diawali dengan penyampaian surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias ke Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Gunung sitoli. Setelah mendapatkan surat balasan, maka penulis mengantarkan surat tersebut ke kantor Dinas Perindustrian dan Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) Kota Gunungsitoli. Kemudian setelah surat tersebut diantar oleh penulis maka penulis langsung terjun ke lapangan untuk melakukan penggalan data.

Adapun yang dilakukan oleh penulis adalah Analisi Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan Diwilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli.

Untuk mengetahui layanan usaha Taylor dalam meningkatkan pendapatan karyawan diwilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara observasi terhadap kondisi nyata yang ada di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli. Selain itu juga, penulis melakukan observasi wawancara terhadap pemilik usaha Taylor, Kabid Koperasi UKM, dan kepada karyawan dan juga pelanggan sebagai informasi tambahan untuk mendukung hasil dari analisis layanan usaha Taylor di wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli. Berdasarkan hasil pengumpulan data, maka penulis memperoleh data hasil penelitian sebagai berikut :

4.2.1 Jenis-Jenis Layanan Yang Ada Di Usaha Taylor Di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

Setiap usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli menawarkan berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, seperti penjahitan pakaian sehari-hari, pakaian formal, seragam sekolah, hingga pakaian adat. Layanan yang diberikan oleh setiap usaha Taylor dapat bervariasi, tergantung pada spesialisasi dan kemampuan karyawan yang bekerja di sana. Tabel berikut menyajikan informasi mengenai jenis layanan yang ditawarkan oleh masing-masing usaha Taylor dan Jenis layanan yang paling diminati pelanggan dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan dan tren saat ini. Berdasarkan data dan hasil wawancara, berikut adalah informasi mengenai jenis layanan yang disediakan dan yang paling diminati oleh pelanggan di usaha Taylor adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2.1 Jenis Layanan Usaha Taylor

No	Nama pemilik usaha	Jenis layanan
1	Augustulus Lase	Menjahit Pakaian Pria Dan Wanita (Baju Dinas), dan Baju Seragam Sekolah
2	Ending H.Yanti Zega	Menjahit Baju Kebaya, Rok , Kamisol,

		Ronceng Selendang dan Menjual Hasil Jahitan Kebaya
3	Yudinaria Waoma	Penjahit Pakaian Pria Dan Wanita, Khusus Baju Adat, Pakaian Tradisional Nias atau Pakaian Yang Bermotif Ornamen Nias
4	Lenisman Halawa	Penjahit Pakaian Wanita
5	Itarilai Buulolo	Penjahit Baju Kebaya, Selendang Bordir, Pakaian Adat, Dress, Blouse, Rok Dan Baju Dinas
6	Bazatulo Nduru	Penjahit Pakaian Pria dan Wanita (Baju Dinas), Baju Seragam Sekolah Swasta, dan Menjual Bakal Kain

Sumber: Hasil Wawancara dengan Informan

Di Kecamatan Kota Gunungsitoli, layanan usaha Taylor yang paling diminati pelanggan adalah pembuatan baju kebaya, baju seragam untuk pesta, dan pakaian tradisional. Kebaya sangat populer, terutama di kalangan ibu-ibu, karena sedang menjadi tren dan sering menjadi bahan perbandingan di antara mereka. Selain itu, baju seragam untuk pesta juga banyak dipesan, terutama untuk acara-acara khusus seperti pernikahan, di mana pelanggan sering memesan seragam dalam jumlah besar untuk kelompok atau keluarga. Pakaian tradisional juga memiliki permintaan tinggi, terutama untuk acara adat dan budaya yang membutuhkan pakaian dengan detail dan simbolisme khusus. Layanan Taylor di Gunungsitoli tidak hanya memenuhi kebutuhan fashion modern tetapi juga mempertahankan elemen tradisional, yang menjadikan mereka sebagai mitra penting bagi pelanggan yang ingin tampil elegan dan sesuai dengan tren sosial serta budaya setempat.

4.2.2 Kualitas Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan Di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

Kualitas layanan adalah tingkat sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini mencakup berbagai aspek yang menentukan seberapa baik suatu organisasi atau individu dapat memberikan layanan kepada pelanggan mereka dengan cara yang efektif, efisien, dan memuaskan. Kualitas layanan dalam usaha Taylor merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi

terhadap peningkatan pendapatan karyawan di Kecamatan Kota Gunungsitoli. Usaha Taylor, sebagai bagian dari industri jasa, sangat bergantung pada kemampuan untuk memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan. Kualitas layanan ini tidak hanya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga berdampak langsung pada pendapatan karyawan melalui peningkatan volume pesanan dan loyalitas pelanggan.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dari bapak Augustulus lase yang mengatakan bahwa “ *menurut saya, tentu kualitas layanan sangat mempengaruhi pendapatan karyawan. Pertama, janji kepada pelanggan harus ditepati, yaitu penyelesaian jahitan harus tepat waktu. Kedua, mutu dan hasil jahitan harus rapi dan berkualitas, sehingga pelanggan merasa puas dengan hasilnya*” (wawancara penulis, 3 September 2024).

Hal ini di dukung oleh bapak Berkat Mersi Halawa salah satu karyawan bapak Augustulus Lase, mengatakan “*Menurut saya, kualitas yang diberikan oleh usaha Taylor sangat mempengaruhi pendapatan saya. Layanan yang berkualitas tinggi biasanya menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih baik, yang berpotensi meningkatkan jumlah pesanan dan pendapatan. Sebaliknya, jika kualitas tidak memadai, pelanggan mungkin tidak puas dan tidak akan kembali, yang dapat berdampak pada pendapatan saya.*” (wawancara penulis, 4 September 2024).

Artinya bahwa kualitas layanan, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Augustulus Lase, berperan penting dalam menentukan pendapatan karyawan. Karyawan harus memastikan bahwa mereka memenuhi janji kepada pelanggan, terutama dalam hal penyelesaian pekerjaan tepat waktu. Selain itu, hasil jahitan yang rapi dan berkualitas akan membuat pelanggan puas, yang pada gilirannya dapat

meningkatkan pendapatan karyawan karena pelanggan yang puas cenderung kembali dan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Hal ini sejalan yang di sampaikan oleh ibu Lenisman Halawa, mengatakan bahwa “ *saya rasa, kualitas layanan sangat berpengaruh pada pendapatan karyawan. Semakin baik layanan yang kami berikan kepada pelanggan, semakin banyak pelanggan yang datang kembali. Ini otomatis meningkatkan pesanan yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan karyawan karena mereka dibayar berdasarkan jumlah pesanan yang di selesaikan. Kualitas layanan seperti ketepatan waktu, hasil jahitan yang rapi dan kesopanan dalam melayani juga menjadi faktor utama. Jika pelanggan puas, mereka akan merekomendasikan ke orang lain.* ” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal yang sama di sampaikan oleh ibu Itarilai Bulolo mengatakan “ *menurut saya kualitas layanan kami bukan hanya tentang jahitan yang rapi, tetapi juga soal ketepatan waktu dan keramahan saat melayani pelanggan. Jika pelanggan merasa dihargai dan hasilnya memuaskan, mereka tidak hanya kembali tetapi juga merekomendasikan usaha kami kepada orang lain. Secara langsung meningkatkan pesanan dan pendapatan karyawan.* ” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal ini di dukung oleh kak Yunida Giawa mengatakan “*Tentu saja hal ini sangat mempengaruhi pendapatan kami sebagai karyawan. Dengan memberikan layanan yang berkualitas dan pelayanan yang baik , pelanggan cenderung merasa puas dan senang, dan membuat mereka kembali dan merekomendasikan jasa kami kepada orang lain.*” (wawancara penulis, 11 September 2024).

Artinya, kualitas layanan sangat mempengaruhi pendapatan karyawan. Dimana layanan yang baik seperti ketepatan waktu, hasil jahitan yang rapi, dan keramahan sangat mendorong pelanggan untuk kembali dan merekomendasikan usaha tersebut. Hal ini meningkatkan

pesanan, yang otomatis meningkatkan pendapatan karyawan, karena mereka dibayar berdasarkan jumlah pesanan yang diselesaikan.

Berbeda sedikit yang di katakan oleh ibu Ending H. Yanti Zega mengatakan bahwa *“tentu sangat mempengaruhi karna dengan kualitas jahitan yang rapi dan perpaduan warna payet yang serasi membuat pelanggan merasa puas dan semakin tertarik.”* (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal yang sama di ungkapkan oleh ibu Yudinaria Waoma mengatakan *“ sebagai pemilik usaha yang menghususkan diri dalam menjahit baju ornamen adat Nias, serta melakukan penganyaman dan desain, saya melihat kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap pendapatan karyawan. Dalam pekerjaan ini, ketelitian dan keakuratan sangat penting. Misalnya, pada pembuatan baju ornamen Nias, setiap ornamen harus dipasang dengan cermat sesuai desain tradisional, yang memerlukan keterampilan tinggi dan pelatihan yang memadai bagi karyawan.”* (wawancara penulis, 5 September 2024).

Artinya, kualitas layanan sangat mempengaruhi pendapatan karyawan. Menurut Ibu Ending H. Yanti Zega, jahitan yang rapi dan perpaduan warna payet yang serasi meningkatkan kepuasan pelanggan, yang berdampak pada pendapatan karyawan. Sementara itu, Ibu Yudinaria Waoma menambahkan bahwa dalam usaha jahit pakaian adat Nias, ketelitian dan keakuratan sangat penting. Kualitas layanan yang tinggi, yang memerlukan keterampilan dan pelatihan, langsung mempengaruhi pendapatan karyawan karena pekerjaan yang baik menarik lebih banyak pelanggan.

Berbeda halnya dengan bapak Bazatulo Nduru mengatakan *“menurut saya, meskipun kualitas layanan tinggi jika tarif yang di patok terlalu tinggi, pelanggan bisa beralih ke Taylor lain. Pendapatan karyawan justru menurun karena tarif yang terlalu mahal.”* (wawancara penulis, 10 September 2024).

Artinya, menurut Bapak Bazatulo Nduru, meskipun kualitas layanan bagus, tarif yang terlalu tinggi dapat membuat pelanggan pindah ke tempat lain. Ini bisa menyebabkan penurunan pendapatan karyawan karena tarif yang mahal mengurangi jumlah pelanggan dan jumlah pesanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, penulis juga memperoleh data tambahan dari pelanggan mengenai persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang telah diterima.

Menurut ibu Murni W. Lase salah satu pelanggan ibu Lenisman Halawa mengatakan bahwa *“menurut saya kualitas layanan yang diberikan oleh usaha Taylor ini sangat memuaskan. Hasil jahitannya rapi, dan waktu penyelesaian sesuai dengan yang di janjikan. Mereka juga mampu menyelesaikan desain sesuai permintaan dan membuat saya merasa dilayani dengan baik. Saya pernah menggunakan jasa Taylor lain dan perbedaanya sangat jauh beda.”* (wawancara penulis, 10 September 2024).

Artinya layanan yang diberikan oleh usaha Taylor Ibu L. Halawa sangat memuaskan karena hasil jahitannya rapi dan tepat waktu sesuai janji. Selain itu, Taylor ini juga mampu membuat desain sesuai permintaan pelanggan, yang membuatnya merasa dilayani dengan baik. Dibandingkan dengan Taylor lain yang pernah ia gunakan, layanan di usaha Taylor ini dianggap jauh lebih baik.

Namun berbeda dengan kak Destina Zebua, salah satu pelanggan Ibu I. Buulolo mengatakan bahwa *“kualitas yang diberikan oleh usaha Taylor ini, menurut saya tidak memuaskan dikarenakan hasil yang kurang sesuai dengan permintaan atau model yang diinginkan.”* (wawancara penulis, 11 September 2024).

Artinya bahwa layanan yang diberikan oleh usaha Taylor Ibu I. Buulolo tidak memenuhi harapannya. Ia merasa tidak puas karena hasil jahitannya tidak sesuai dengan model atau permintaan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli bervariasi. Beberapa pelanggan, seperti Ibu Murni W. Lase, merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, terutama karena hasil jahitan yang rapi, ketepatan waktu, serta kemampuan Taylor dalam memenuhi permintaan khusus. Namun, di sisi lain, ada juga pelanggan seperti Kak Destina Zebua yang merasa tidak puas, karena hasil jahitan tidak sesuai dengan model atau permintaan yang diinginkan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang konsisten dan kemampuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan menjadi faktor penting dalam menilai kepuasan pelanggan di usaha Taylor.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis juga memperoleh data dan hasil observasi wawancara mengenai pandangan bapak Bintang R. R. Zebua, S.E selaku (Kabid Koperasi UKM) terkait layanan usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli. Menurut Kabid Koperasi UKM, *"Menurut saya layanan yang diberikan oleh usaha Taylor sudah sesuai dengan keahlian dan kemampuan mereka, serta mereka selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada pelanggan. Namun, sering kali pelanggan mengharapkan layanan berkualitas tinggi dengan harga yang lebih rendah. Dari pihak pemerintah, kami mengevaluasi kualitas layanan ini melalui kunjungan langsung ke usaha-usaha binaan, memberikan masukan yang konstruktif, serta menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas layanan mereka."* (wawancara penulis, 13 September 2024).

Artinya, menurut Bapak Bintang R. R. Zebua, S.E, layanan yang diberikan oleh usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli

sudah sesuai dengan keahlian dan kemampuan para pengrajin. Mereka berupaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Namun, sering kali ada ketidakcocokan antara harapan pelanggan yang menginginkan kualitas tinggi dengan harga yang lebih rendah. Untuk mengatasi hal ini, pihak Dinas Koperasi UKM berperan dalam mengevaluasi kualitas layanan melalui kunjungan langsung ke usaha-usaha binaan, memberikan masukan yang konstruktif, serta menyelenggarakan pelatihan bagi para pelaku usaha untuk meningkatkan keterampilan dan kualitas layanan mereka. Hal ini bertujuan agar usaha Taylor dapat terus berkembang dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pasar tanpa mengabaikan aspek harga yang kompetitif.

Berdasarkan analisis wawancara dan observasi mengenai kualitas layanan usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan karyawan. Aspek-aspek seperti ketepatan waktu penyelesaian pesanan, kualitas hasil jahitan, keramahan dalam pelayanan, dan keterampilan karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung kembali menggunakan jasa Taylor dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang pada gilirannya meningkatkan jumlah pesanan dan pendapatan karyawan, mengingat mereka dibayar berdasarkan jumlah pesanan yang diselesaikan.

Namun, keseimbangan antara kualitas layanan dan harga sangat penting. Jika tarif terlalu tinggi, meskipun kualitas layanan baik, pelanggan bisa berpindah ke tempat lain yang menawarkan harga lebih kompetitif, sehingga dapat mengurangi pendapatan karyawan.

Pemerintah, melalui Dinas Koperasi UKM, turut berperan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui evaluasi langsung dan penyelenggaraan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan karyawan

Taylor. Hal ini memastikan bahwa usaha Taylor dapat terus memberikan layanan berkualitas tinggi yang sejalan dengan harapan pelanggan, sehingga mendukung keberlanjutan bisnis dan pendapatan karyawan.

Secara keseluruhan, kualitas layanan yang baik mendorong peningkatan pendapatan karyawan, namun harus diimbangi dengan harga yang sesuai agar tetap menarik bagi pelanggan.

4.2.3 Variasi Tarif Layanan Yang di Terapkan oleh Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan diwilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

A. Pengaruh Variasi Tarif Layanan

Variasi tarif layanan merujuk pada perbedaan harga yang dikenakan oleh usaha Taylor untuk berbagai jenis layanan jahitan yang mereka tawarkan. Tarif ini dapat bervariasi berdasarkan beberapa faktor seperti jenis jahitan, tingkat kesulitan, bahan yang digunakan, serta waktu pengerjaan. Pentingnya variasi tarif terletak pada kemampuannya untuk mencerminkan kompleksitas dan kualitas layanan yang diberikan, serta untuk menarik berbagai segmen pelanggan dengan kebutuhan dan kemampuan membayar yang berbeda. Dengan menerapkan tarif layanan yang bervariasi, usaha Taylor dapat meningkatkan pendapatan karyawan secara signifikan, terutama ketika tarif tinggi diterapkan pada layanan yang lebih kompleks dan berkualitas tinggi.

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan bapak Augustulus Iase yang mengatakan bahwa *“menurut saya dapat meningkatkan pendapatan karyawan jika tarif yang dibebankan kepada pelanggan besar, maka pendapatan karyawan juga ikut besar karena dengan tarif yang besar tentu punya kesulitan dalam mengerjakannya.”* (wawancara penulis, 3 September 2024).

Hal yang sama disampaikan oleh ibu Ending H. Yanti Zega mengatakan “ *Ya dapat meningkatkan, jika tarif yang diminta kepada pelanggan besar maka pendapatan karyawan juga ikut besar.*” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Ibu Lenisman Halawa, mengatakan “*Ya dapat meningkatkan pendapatan jika tariff yang diminta kepada pelanggan besar maka pendapatan karyawan juga ikut besar.*” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal yang sama di ungkapkan oleh Bazatulo Nduru, mengatakan “*Ya dapat meningkatkan pendapatan karyawan jika tarif yang diminta kepada pelanggan besar maka pendapatan karyawan juga ikut besar.*” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Artinya, Variasi tarif layanan dalam usaha Taylor sangat mempengaruhi pendapatan karyawan. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, pendapatan karyawan cenderung meningkat apabila tarif yang dikenakan kepada pelanggan lebih tinggi. Tarif yang besar biasanya mencerminkan tingkat kesulitan dan kompleksitas pekerjaan, yang membutuhkan waktu serta keterampilan lebih, sehingga karyawan mendapatkan upah yang lebih tinggi. Pandangan ini secara konsisten disampaikan oleh beberapa informan, yang menyebutkan bahwa semakin tinggi tarif yang dikenakan, semakin besar pula pendapatan yang diterima oleh karyawan karena upah mereka sering kali dihitung berdasarkan kompleksitas dan jumlah pesanan yang diselesaikan.

Hal ini juga sejalan yang di katakana oleh ibu Yudinaria Waoma mengatakan “*Tarif layanan sangat mempengaruhi pendapatan karyawan kami. Karena pekerjaan ini memerlukan keterampilan khusus dan ketelitian tinggi, kami menetapkan tarif*

yang sesuai untuk mencerminkan kompleksitas dan kualitas pekerjaan. Tarif yang lebih tinggi memungkinkan kami untuk memberikan kompensasi yang lebih baik kepada karyawan, yang memotivasi mereka untuk terus bekerja dengan penuh perhatian dan keahlian.” (wawancara penulis, 5 September 2024).

Artinya, tarif layanan yang lebih tinggi mencerminkan tingkat kesulitan dan kualitas pekerjaan, yang memungkinkan karyawan menerima upah lebih baik. Hal ini memotivasi mereka untuk bekerja lebih teliti dan profesional, sehingga meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan.

Berbeda halnya yang di ungkapkan oleh ibu Itarilai Buulolo mengatakan: *"Tarif layanan yang kami terapkan memang mempengaruhi pendapatan karyawan, tetapi tidak selalu secara langsung. Tarif yang lebih tinggi untuk layanan kompleks atau berkualitas tinggi dapat meningkatkan pendapatan karyawan, karena kami bisa membayar mereka lebih baik jika pelanggan tetap menggunakan jasa kami. Namun, tarif yang terlalu tinggi berisiko kehilangan pelanggan, yang dapat menurunkan volume pesanan dan mempengaruhi pendapatan karyawan.”* (wawancara penulis, 10 September 2024).

Artinya, tarif yang tinggi bisa meningkatkan pendapatan karyawan, tetapi jika terlalu tinggi, pelanggan bisa beralih ke tempat lain, yang justru menurunkan pesanan dan pendapatan karyawan.

Berbeda dengan yang di ungkapkan Kak Yunida Giawa mengatakan *“Saya merasa tidak puas karena tarif tersebut tidak sebanding dengan usaha dan kelelahan yang saya alami. Selain itu, saya tidak bisa menentukan target pendapatan dari setiap baju yang saya kerjakan, karena saya tidak mengetahui dengan pasti apakah tarif yang dikenakan kepada pelanggan terlalu mahal atau tidak. Kami juga tidak pernah mendapatkan bonus atau THR pada*

akhir tahun. Meskipun demikian, saya tetap bertahan bekerja di sini karena saat ini sulit mencari pekerjaan lain. Jadi, dari pada tidak bekerja sama sekali, saya tetap menjalani pekerjaan ini.” (wawancara penulis, 11 September 2024).

Artinya, salah satu karyawan diatas merasa tidak puas dengan tarif yang diberlakukan karena dianggap tidak sebanding dengan usaha yang dikeluarkan. Ia juga tidak bisa menetapkan target pendapatan karena tidak mengetahui tarif pasti yang dikenakan kepada pelanggan. Selain itu, ia tidak mendapatkan bonus atau THR setiap akhir tahun, tetapi karyawan tersebut tetap bertahan karena sulitnya mencari pekerjaan.

Berbeda juga yang di katakan oleh bapak Berkat Mersi Halawa mengatakan *“Menurut saya tarif untuk pakaian pria seperti jas dan celana formal sudah cukup kompetitif dan bisa meningkatkan pendapatan, terutama untuk pesanan khusus. Namun, karena ketergantungan pada jumlah pesanan dan adanya bulan-bulan tertentu yang sepi pelanggan, pendapatan sering kali tidak stabil, terutama untuk pakaian sehari-hari seperti kemeja biasa, yang tarifnya cenderung lebih rendah. Jika tarif lebih menyesuaikan dengan detail, kualitas, dan mempertimbangkan fluktuasi musim, pendapatan bisa lebih meningkat.”*(wawancara penulis, 4 September 2024).

Artinya, tarif untuk pakaian pria seperti jas dan celana formal tergolong kompetitif dan dapat meningkatkan pendapatan, terutama untuk pesanan khusus. Namun, karena pendapatan sangat bergantung pada jumlah pesanan dan musim, pendapatan sering kali tidak stabil, terutama untuk pakaian sehari-hari dengan tarif lebih rendah. Tarif yang lebih sesuai dengan detail dan kualitas, serta mempertimbangkan refleksi musim, dapat meningkatkan pendapatan lebih konsisten.

Berdasarkan data dan hasil observasi wawancara diatas maka dapat di ketahui bahwa variasi tarif layanan dalam usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli memiliki dampak yang kompleks terhadap pendapatan karyawan. Tarif yang lebih tinggi, terutama untuk layanan kompleks atau berkualitas tinggi, dapat meningkatkan pendapatan karyawan karena upah sering kali dihitung berdasarkan tarif dan kesulitan pekerjaan. Namun, tarif yang terlalu tinggi juga berisiko dapat mengurangi volume pesanan dan menyebabkan kehilangan pelanggan, yang berdampak negatif pada pendapatan karyawan. Karyawan juga mungkin merasa tidak puas jika tarif tidak sebanding dengan usaha mereka, dan ketidakstabilan pendapatan dapat karena pendapatan karyawan berdasarkan jumlah pesanan dan tarif. Oleh karena itu, tarif layanan perlu disesuaikan secara bijaksana untuk menjaga keseimbangan antara kepuasan pelanggan dan stabilitas pendapatan karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas mengenai pengaruh tarif layanan terhadap pendapatan karyawan, peneliti juga mendapatkan informasi tambahan dari pelanggan mengenai pandangan mereka terhadap tarif layanan yang telah ditetapkan oleh usaha Taylor.

Menurut Ibu Murni W. Lase mengatakan bahwa “ *menurut saya tarif layanan atau ongkos baju di usaha Taylor ini menurut saya cukup kompetitif. Meskipun agak lebih tinggi dari beberapa tempat lain, namun sesuai dengan hasil dan kualitas yang mereka berikan. Jadi, saya merasa harga tersebut wajar.*” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Namun berbeda dengan yang di ungkapkan oleh kak Destina Zebua mengatakan bahwa “*pandangan saya tentang tarif layanan usaha Taylor ini tidak sesuai dengan hasil yang dikerjakan dimana dia mengedepankan kuantitas disbanding kualitas sehingga adanya*

ketidak cocokkan antara harga yang diminta dengan hasil yang diinginkan.” (wawancara penulis, 11 September 20214).

Artinya, tarif layanan yang ditetapkan oleh usaha Taylor dapat dipersepsikan secara berbeda oleh pelanggan. Beberapa pelanggan merasa tarif tersebut wajar dan kompetitif mengingat kualitas hasil yang mereka terima. Namun, ada juga pelanggan yang merasa tarif tidak sesuai dengan hasil yang didapat, karena merasa bahwa usaha Taylor lebih menekankan kuantitas daripada kualitas. Perbedaan pandangan ini menunjukkan bahwa tarif layanan tidak hanya dipengaruhi oleh harga, tetapi juga oleh pengalaman dan ekspektasi pelanggan terhadap hasil yang diinginkan.

B. Upah Karyawan Berdasarkan Tarif Layanan Usaha Taylor

Upah karyawan di usaha Taylor sangat dipengaruhi oleh tarif layanan yang diterapkan untuk setiap jenis pekerjaan. Di banyak usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli, sistem pembayaran berbasis hasil atau *piece rate* menjadikan tarif layanan sebagai faktor utama dalam menentukan besaran upah. Oleh karena itu, upah karyawan di sektor ini sangat bervariasi, tergantung pada jumlah pesanan, jenis layanan yang diberikan, dan tingkat kesulitan pekerjaan yang dikerjakan.

Hal ini sejalan yang di katakan oleh ibu Ending H. Yanti Zega, Ibu Lenisman Halawa, dan Ibu Itarilai Buulolo, mengatakan “ upah karyawan bervariasi tergantung kesulitan pekerjaan, seperti memasang payet/manik-manik, dan juga kualitas bahan baku. Upah standar karyawan untuk menjahit bisa berkisar antara Rp 20.000 hingga Rp 50.000 per potong, sedangkan untuk pekerjaan yang lebih kompleks seperti memasang payet atau menggunakan bahan berkualitas tinggi, upah dapat lebih tinggi.”

Hal ini di dukung oleh kak Yunida Giawa mengatakan bahwa “ *upah yang saya terima dari setiap layanan usaha Taylor bervariasi tergantung pada kesulitan modelnya. Jika modelnya tidak terlalu sulit, upahnya sekitar Rp 50.000- Rp 100.000. Untuk baju pengantin biasa Rp 150.000 dan jika baju pengantinnya full payet Rp 180.000- Rp 200.000 sedangkan untuk baju anak-anak mulai dari Rp 30.000- Rp 50.000.*” (wawancara penulis, 11 September 2024).

Hal ini juga sejalan yang dikatakan oleh ibu Yudinaria Waoma mengatakan bahwa “ *upah karyawan tergantung desain dan kesulitan menjahitnya, upah karyawan tidak beda-beda tipis dari usaha Taylor yang lain.*” (wawancara penulis, 5 September 2024).

Artinya bahwa upah karyawan di usaha Taylor ditentukan oleh beberapa faktor, termasuk tingkat kesulitan pekerjaan, kualitas bahan, dan desain. Upah tersebut bisa bervariasi, tetapi perbedaan antara satu usaha Taylor dengan yang lain tidak terlalu besar.

Hal ini sejalan yang di ungkapkan oleh bapak Augustulus Lase mengatakan bahwa “ *upah karyawan dari setiap tarif baju yaitu dari Rp 25.000 hingga Rp 100.00 tapi untuk jas Rp 100.000-250.000 tergantung kesulitan menjahitnya.*”(wawancara penulis, 3 September 2024).

Hal ini didukung oleh bapak Berkat Mersi Halawa mengatakan “*saya biasanya mendapatkan upah 30% dari tarif yang dikenakan untuk setiap pakaian yang saya jahit. Misalnya, jika tarif untuk satu jas dikenakan Rp 1.000.000, saya mendapatkan Rp 300.000. Namun, untuk pakaian yang lebih sederhana seperti kemeja, dengan tarif sekitar Rp 150.000, saya hanya mendapatkan Rp 45.000.*” (wawancara penulis, 4 September 2024).

Namun berbeda dengan sistem upah yang di terapkan oleh bapak Bazatulo Nduru mengatakan, “ *pembagian upah atau ongkos dari setiap pekerjaan yang di jahitkan karyawan yaitu, sepertiga untuk karyawan, sepertiga untuk bahan baku, dan sepertiga sisanya untuk pemilik usaha. Misalnya, jika ongkos untuk menjahit sebuah celana Rp 120.00, maka pembagiannya adalah Rp 40.000 untuk karyawan, Rp 40.000 untuk bahan baku dan Rp 40.000 untuk pemilik usaha.*” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Artinya, sistem pembagian upah yang diterapkan dalam usaha ini berbeda dari kebiasaan umum. Dalam sistem ini, setiap ongkos untuk pekerjaan yang dijahitkan dibagi menjadi tiga bagian yang sama: sepertiga untuk karyawan, sepertiga untuk bahan baku, dan sepertiga untuk pemilik usaha. Sebagai contoh, jika ongkos untuk menjahit sebuah celana adalah Rp 120.000, maka masing-masing pihak karyawan, bahan baku, dan pemilik usaha akan menerima Rp 40.000. Pendekatan ini menciptakan keseimbangan dalam distribusi pendapatan di antara semua pihak yang terlibat dalam usaha.

C. Rata-rata Pendapatan Karyawan

Rata-rata pendapatan karyawan di usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli menunjukkan variasi yang signifikan, tergantung pada beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi jenis layanan yang diberikan, tingkat kesulitan pekerjaan, serta fluktuasi jumlah pesanan. Kondisi pasar juga mempengaruhi rata-rata pendapatan karyawan. Ketika permintaan meningkat, karyawan harus bekerja lebih keras untuk memenuhi target, sementara dalam situasi sepi, pendapatan mereka bisa menurun drastis. Oleh karena itu, meskipun rata-rata pendapatan memberikan gambaran umum, kenyataan di lapangan sering kali menunjukkan fluktuasi yang dapat memengaruhi kestabilan ekonomi karyawan.

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh bapak Berkat Mersi Halawa mengatakan “ rata-rata pendapatan saya dalam sebulan adalah sekitar Rp 1.000.000 hingga Rp1.700.000, tergantung pada jumlah pesanan dan jenis pakaian yang harus dikerjakan. Jika ada banyak pesanan, pendapatan bisa lebih tinggi. Namun sebaliknya, jika pesanan sepi pendapatan saya menurun, tidak mencukupi kebutuhan sehari-hari.” (wawancara penulis, 4 September 2024).

Berbeda yang diungkapka oleh kak Yusnida Giawa mengatakan bahwa “rata-rata pendapatan saya berkisar antara Rp 600.000 hingga Rp 800.000 perbulan. Namun, saat mendekati hari besar, pendapatan bisa meningkat menjadi Rp 900.000 hingga Rp 1.000.000. sebagai bagian yang menangani pemasangan manik-manik, upah saya sangat bergantung pada kesulitan dan model baju. Jika modelnya rumit an menggunakan banyak payet, pekerjaan bisa memakan waktu hingga 2 minggu. Dalam kasus seperti ini, upah yang saya terima antara Rp 180.000 hingga Rp 200.000 dalam periode 2 minggu.” (wawancara penulis, 11 September 2024).

Berdasarkan data dan hasil observasi diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pendapatan karyawan di usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli menunjukkan variasi yang signifikan, dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti jenis layanan, tingkat kesulitan pekerjaan, dan fluktuasi jumlah pesanan. Kondisi pasar memainkan peran penting; saat permintaan meningkat, karyawan perlu bekerja lebih keras untuk mencapai target, sedangkan dalam situasi sepi, pendapatan dapat turun drastis.

Pernyataan dari seorang karyawan mengidentifikasi bahwa pendapatannya berkisar antara Rp 1.000.000 hingga Rp 1.700.000 per bulan, tergantung pada jumlah pesanan dan jenis pakaian yang dikerjakan. Jika banyak pesanan, pendapatannya bisa

meningkat, namun sebaliknya jika pesanan sepi, pendapatan tidak mencukupi kebutuhan sehari-hari.

Sementara itu, ¹⁸ karyawan lain menyatakan bahwa pendapatannya berkisar antara Rp 600.000 hingga Rp 800.000 per bulan, dengan kemungkinan meningkat saat mendekati hari besar. Pendapatan mereka juga tergantung pada kesulitan pekerjaan, terutama untuk model baju yang rumit. Dalam beberapa kasus, upah yang diterima bisa mencapai Rp 180.000 hingga Rp 200.000 dalam periode dua minggu untuk pekerjaan yang lebih kompleks.

Dengan demikian, fluktuasi pendapatan yang dialami oleh karyawan di usaha Taylor mencerminkan ketidakstabilan ekonomi yang dapat memengaruhi kesejahteraan mereka sehari-hari.

D. Perbedaan Pendapatan Pada Hari Biasa Dengan Hari Raya

Pendapatan karyawan usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli sangat bervariasi, dipengaruhi oleh jumlah pesanan, jenis layanan, dan tingkat kesulitan pekerjaan. Sistem upah berbasis hasil, di mana karyawan dibayar sesuai jumlah pakaian yang diselesaikan, menyebabkan ketidakstabilan pendapatan karena fluktuasi permintaan. Layanan seperti pembuatan kebaya dan pakaian pesta sering kali memberikan tarif lebih tinggi, terutama jika bahan berkualitas atau desain kompleks.

Pendapatan karyawan cenderung meningkat menjelang hari-hari besar seperti Idul Fitri dan Natal, ketika permintaan pakaian khusus meningkat. Namun, pada hari biasa, pendapatan lebih stabil atau menurun seiring dengan berkurangnya pesanan.

Hal ini sejalan yang di katakan oleh bapak Augustulus Lase mengatakan “*Tentu ada perbedaan pendapatan karna mulai pada bulan 10 sampai bula 1 pendapatan terus meningkat, namun sebaliknya mulai bulan 2 sampai bulan 9 terjadi penurunan pendapatan.*” (wawancara penulis, 3 September 2024).

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Ibu Lenisman Halawa mengatakan bahwa *“Tentu ada ada perbedaan pendapatan menjelang hari natal sampai tahun baru, orderan dan jahitan meningkat bahkan banyak yang gak kami terima pada saat itu, takut tidak sempat selesai.”* (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal ini juga sesuai yang di ungkapkan oleh bapak Bazatulo Nduru mengatakan *“Dan benar otomatis ada perbedaan pendapatan karyawan dari hari biasa dengan hari raya, menuju bulan 11 sampai bulan 1 meningkat dan pada bulan 7 ada juga peningkatan karena pada bulan 7 ada orderan baju seragam sekolah dan beberapa instansi lainnya.”* (wawancara penulis, 10 September 2024).

Hal ini di dukung oleh Bapak Berkat Mersi Halawa mengatakan *“Ya, ada perbedaan pendapatan saya antara hari biasa dan hari raya. Biasanya saat hari raya pendapatan saya meningkat karena permintaan untuk layanan jahitan meningkat. Sebaliknya, pada hari biasa, pendapatan cenderung lebih rendah karena volume pesanan yang lebih sedikit.”* (wawancara penulis, 4 September 2024).

Artinya bahwa pendapatan karyawan mengalami fluktuasi yang cukup signifikan sepanjang tahun. Pada periode tertentu, seperti menjelang Natal dan Tahun Baru, serta pada bulan-bulan khusus seperti Oktober hingga Januari, pendapatan cenderung meningkat karena tingginya jumlah pesanan. Sebaliknya, pada bulan-bulan lain, terutama dari Februari hingga September, terjadi penurunan pendapatan karena pesanan yang lebih sedikit. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa pendapatan karyawan sangat dipengaruhi oleh musim dan momen-momen penting dalam setahun.

Namun, ada juga beberapa usaha yang pendapatannya tidak terpengaruh oleh perbedaan antara hari biasa dan hari raya. Bagi usaha-usaha ini, pendapatan tetap stabil sepanjang tahun, tanpa fluktuasi yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

sebagian besar usaha mengalami peningkatan pendapatan pada waktu-waktu tertentu, ada pengecualian di mana jenis layanan atau pasar yang dilayani tetap konsisten, baik pada hari-hari biasa maupun saat perayaan khusus.

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh ibu Ending H. Yanti Zega mengatakan “*pendapatan karyawan tetap stabil, seperti yang saya katakana dari awal bahwa kualitas, kerapian dan perpeduan warna yang sesuai membuat pelanggan tetap datang walaupun tarifnya agak mahal. Namun, promosi tetap penting agar orang mengetahui kualitas jahitan kami, karena lokasi usaha ini tidak berada di lokasi yang strategis. Jadi, tidak ada perbedaan pendapatan antara hari biasa dengan hari raya, karena kami juga menjual kain yang sudah siap dijahit.*” (wawancara penulis, 10 September 2024).

Artinya bahwa tidak ada perbedaan pendapatan karyawan antara hari biasa dan hari raya. Pendapatan tetap stabil karena usaha tersebut mengutamakan kualitas produk, kerapian, serta perpaduan warna yang sesuai, sehingga pelanggan terus datang meskipun tarif yang dikenakan lebih mahal. Selain itu, penjualan kain siap jahit juga membantu menjaga pendapatan tetap konsisten, tanpa adanya fluktuasi signifikan selama momen-momen tertentu seperti hari raya.

Hal ini sesuai yang dikatakan oleh ibu Yudinaria Waoma mengatakan “*usaha kami tidak terpengaruh oleh hari biasa dengan hari raya atau hari-hari besar, karena seperti yang saya katakan sejak awal kami fokus pada menjahit dan menganyam baju adat Nias. Kami sering diandalkan saat ada tamu dari daerah atau acara-acara pemerintah, dan kami yang menyediakan pakaian tersebut.*” (wawancara penulis, 5 September 2024)

Hal ini juga sejalan yang dikatakan oleh ibu Itarilai Buulolo mengatakan bahwa “*Tidak ada pengaruhnya antara hari biasa dengan hari raya, pendapatan karyawan disini tetap stabil karena kami disini bukan hanya menerima dan menjahit khusus kebaya*

saja tetapi juga menerima proyek seperti baju dinas kebidanan dan bekerja sama dengan beberapa instansi lainnya” (wawancara penulis, 10 September 2024)

Hal ini di dukung oleh kak Yunida Giawa mengatakan bahwa *“ Tidak ada perbedaan karena pendapatan dan oderan kami disini tetap stabil.”* (wawancara penulis, 11 September 2024).

Artinya bahwa tidak ada perbedaan pendapatan karyawan antara hari biasa dan hari raya. Pendapatan tetap stabil karena usaha tersebut tidak bergantung pada momen-momen tertentu seperti hari besar, tetapi fokus pada jenis pekerjaan yang konsisten sepanjang tahun. Misalnya, mereka menjahit pakaian adat, menerima proyek-proyek dari instansi, serta menjalin kerja sama dengan pihak-pihak tertentu, yang menjaga pendapatan tetap seimbang tanpa fluktuasi yang signifikan sepanjang waktu.

Berdasarkan hasil observasi wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pendapatan karyawan usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli bervariasi tergantung pada waktu dan jenis layanan. Pada masa menjelang hari-hari besar seperti Natal dan Idul Fitri, pendapatan cenderung meningkat signifikan karena lonjakan pesanan pakaian khusus seperti kebaya dan baju pesta. Namun, pada hari-hari biasa, terutama antara bulan Februari hingga September, pendapatan menurun akibat berkurangnya jumlah pesanan. Meski demikian, ada beberapa usaha yang pendapatannya tetap stabil sepanjang tahun. Usaha-usaha ini biasanya fokus pada layanan spesifik, seperti menjahit pakaian adat, proyek instansi, atau menjual kain siap jahit, sehingga tidak bergantung pada musim atau perayaan besar. Kualitas jahitan, kerapian, dan diversifikasi layanan menjadi faktor utama yang mendukung stabilitas pendapatan pada usaha-usaha tersebut.

Dalam hal penetapan tarif layanan, hal ini sepenuhnya ditetapkan oleh masing-masing usaha Taylor. Pemerintah, melalui Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM, tidak terlibat langsung

dalam menentukan harga layanan tersebut. Setiap usaha memiliki kebijakan sendiri terkait tarif yang ditetapkan berdasarkan jenis layanan, kompleksitas desain, dan bahan yang digunakan. Pemilik usaha menyesuaikan harga sesuai dengan pasar dan kondisi ekonomi lokal, serta mempertimbangkan kemampuan pelanggan di wilayah tersebut.

Hal ini sejalan yang di ungkapkan oleh bapak Bintang R. R Zebua S.E., mengatakan bahwa *“Menurut saya tidak ada kebijakan atau regulasi khusus yang ditetapkan kecuali bagi usaha yang dibina oleh UKM Kota Gunungsitoli. Tarif layanan ditentukan oleh usaha itu sendiri dengan mempertimbangkan kesepakatan dan kemampuan finansial dan kesanggupan pelanggan”* (wawancara penulis, 13 September 2024).

Meskipun tidak ada pedoman resmi dari pemerintah terkait penetapan harga, dinas tetap memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan dan peningkatan keterampilan, yang bertujuan untuk membantu usaha Taylor meningkatkan kualitas produk sehingga dapat menetapkan tarif yang lebih kompetitif dan seimbang dengan kualitas layanan yang diberikan.

4.2.4 Peran Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Mendukung Pelatihan Atau Peningkatan Pendapatan Karyawan

1. Bantuan atau Dukungan dari Instansi Terkait

Bantuan dan dukungan dari pemerintah atau instansi terkait merupakan aspek penting dalam pengembangan usaha Taylor. Meskipun terdapat program yang ditujukan untuk membantu usaha kecil dan menengah (UKM), ketersediaan bantuan sering kali terbatas. Pemerintah memberikan dukungan berupa alat dan pelatihan untuk meningkatkan kapasitas usaha, tetapi tidak semua usaha Taylor mendapatkan manfaat tersebut.

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh Bapak Bintang Rahmat Rani Zebua, S.E., mengatakan bahwa “*“Menerima tetapi tidak semua usaha taylor dikarenakan anggaran dana pemerintah terkait terbatas sehingga hanya beberapa usaha taylor yg dapat menerima sebagai UKM binaan. Jenis bantuan yg diterima oleh usaha taylor yaitu berupa mesin jahit dan dukungan pelatihan namun tidak berupa finansial.”* (wawancara penulis, 13 September 2024).

Dari hasil observasi di atas, dapat diketahui bahwa bantuan dan dukungan dari pemerintah atau instansi terkait terhadap usaha Taylor masih terbatas. Meskipun ada program yang dirancang untuk mendukung UKM, tidak semua usaha Taylor dapat menerima bantuan tersebut karena keterbatasan anggaran. Bantuan yang diberikan umumnya berupa mesin jahit dan pelatihan, tetapi tidak mencakup dukungan finansial. Hal ini menunjukkan perlunya perhatian lebih dari pemerintah untuk memperluas jangkauan bantuan agar lebih banyak usaha Taylor dapat memanfaatkan sumber daya yang tersedia dan meningkatkan kapasitas mereka.

2. Dampak Bantuan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Karyawan

Bantuan dan pelatihan yang diberikan kepada usaha Taylor diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan pendapatan karyawan. Namun, efektivitas dukungan ini sering kali dipertanyakan. Meskipun bantuan seperti mesin jahit dan pelatihan keterampilan ditujukan untuk meningkatkan kapasitas kerja, dampaknya terhadap pendapatan karyawan tidak selalu signifikan. Banyak faktor yang memengaruhi hasil dari bantuan ini, termasuk jumlah karyawan, kondisi kerja, dan cara pemanfaatan alat serta pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan.

Hal ini sejalan yang diungkapkan oleh Bapak Bintang Rahmat Rani Zebua, S.E., mengatakan bahwa “*Bantuan dan pelatihan tentunya tidak berpengaruh atau membantu Dalam peningkatan pendapatan karyawan dikarenakan bantuan yang diberikan ke usaha*

taylor tidak hanya difungsikan oleh karyawan sendiri tetapi sebagai alat tambahan mesin jahit saat kekurangan atau terjadi kerusakan. Kecuali ada penambahan karyawan maka alat yang diberikan terus difungsikan oleh karyawan taylor itu sendiri. Sedangkan pelatihan hanya dapat membantu ilmu dan pengetahuan bagi yg ikut pelatihan dan gaji karyawan sudah tetap berpedoman pada kemampuan dan kesanggupan terkait seberapa besar kontribusi dalam melakukan target yang diberikan sebagai tanggungjawab menyelesaikan pekerjaan.” (wawancara penulis,13 September 2024).

Dari hasil observasi wawancara di atas, dapat diketahui bahwa bantuan dan pelatihan yang diberikan kepada usaha Taylor tidak memiliki dampak signifikan terhadap peningkatan pendapatan karyawan. Meskipun bantuan berupa mesin jahit dan pelatihan keterampilan bertujuan untuk meningkatkan kapasitas kerja, kenyataannya alat yang diberikan sering kali digunakan untuk mengatasi kekurangan atau kerusakan, bukan untuk meningkatkan produktivitas secara langsung. Selain itu, pelatihan hanya memberikan pengetahuan kepada karyawan tanpa jaminan bahwa pendapatan mereka akan meningkat. Gaji karyawan tetap ditentukan oleh kemampuan dan kesanggupan mereka dalam memenuhi target pekerjaan yang ada. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas program bantuan dan pelatihan untuk memastikan bahwa mereka benar-benar dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan di usaha Taylor.

3. Peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM dalam Mendukung Pelatihan atau Peningkatan Pendapatan Karyawan

Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM memiliki peran penting dalam mendukung pengembangan keterampilan dan peningkatan pendapatan karyawan di sektor usaha Taylor. Selain menyediakan pelatihan teknis, dinas ini juga menawarkan pelatihan dalam manajemen usaha, yang meliputi pengelolaan keuangan,

pemasaran, dan pengelolaan sumber daya manusia. Pelatihan ini ditujukan untuk karyawan yang memiliki potensi menjadi pengelola usaha atau pengusaha mandiri, sehingga mereka dapat memahami cara menjalankan usaha secara berkelanjutan.

Hal ini sejalan yang dikatakan oleh Bapak Bintang Rahmat Rani Zebua, S.E., mengatakan bahwa *“Selain keterampilan teknis, Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM juga menyediakan pelatihan dalam bidang manajemen usaha, yang mencakup pengelolaan keuangan, pemasaran, dan pengelolaan sumber daya manusia. Pelatihan ini ditujukan kepada karyawan yang memiliki potensi untuk mengelola usaha atau bahkan menjadi pengusaha mandiri, dengan memberikan pengetahuan mengenai cara menjalankan usaha secara berkelanjutan. Selain itu, Dinas juga memberikan akses kepada karyawan usaha Taylor untuk mengikuti program sertifikasi keterampilan. Sertifikasi ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas karyawan dan usaha secara keseluruhan, tetapi juga memberikan jaminan kualitas kepada pelanggan, sehingga usaha Taylor dapat lebih kompetitif di pasaran.”* (wawancara penulis, 13 September 2024).

Dari hasil observasi wawancara diatas dapat diketahui bahwa Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM berperan penting dalam meningkatkan keterampilan dan pendapatan karyawan di sektor usaha Taylor. Melalui penyediaan pelatihan teknis dan manajemen yang mencakup pengelolaan keuangan, pemasaran, dan sumber daya manusia dinas ini membantu karyawan yang berpotensi untuk menjadi pengelola usaha atau pengusaha mandiri.

Pernyataan Bapak Bintang Rahmat Rani Zebua, S.E., menegaskan bahwa pelatihan ini tidak hanya memberikan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan usaha secara berkelanjutan, tetapi juga akses kepada program sertifikasi

keterampilan. Sertifikasi ini berkontribusi pada peningkatan kredibilitas karyawan dan daya saing usaha Taylor di pasar. Dengan demikian, peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM sangat krusial dalam pengembangan kapasitas karyawan dan keberlanjutan usaha, sehingga dapat mendukung peningkatan pendapatan karyawan secara lebih efektif.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Jenis-Jenis Layanan Yang Di Sediakan Oleh Usaha Taylor Di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

Usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli menawarkan berbagai jenis layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat. Berdasarkan hasil penelitian, jenis layanan yang paling umum ditemukan adalah:

1. Pembuatan pakaian pria dan wanita: Layanan ini mencakup pakaian formal, seperti baju dinas dan seragam sekolah, yang merupakan kebutuhan rutin bagi masyarakat. Beberapa Taylor juga menawarkan pembuatan pakaian pesta, seperti jas dan gaun.
2. Kebaya: Kebaya menjadi salah satu produk yang paling diminati di Gunungsitoli, terutama karena tren mode dan kebutuhan untuk acara-acara resmi atau perayaan tertentu. Tingginya permintaan terhadap kebaya terutama terjadi di kalangan ibu-ibu, yang sering memesan untuk keperluan pesta atau acara adat.
3. Pakaian adat Nias: Pakaian adat juga memiliki permintaan yang tinggi, terutama menjelang perayaan adat atau acara resmi. Pakaian tradisional ini membutuhkan keahlian khusus, baik dari segi desain maupun detail, seperti penggunaan motif ornamen khas Nias.
4. Sewa pakaian adat dan jas: Selain menjahit pakaian, beberapa usaha Taylor juga menawarkan layanan penyewaan, khususnya untuk pakaian adat Nias dan jas formal, yang sering digunakan dalam acara resmi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang paling diminati adalah kebaya, pakaian adat, dan seragam pesta, terutama karena tingginya kebutuhan masyarakat akan pakaian khusus untuk perayaan adat dan acara resmi. Tren ini dipicu oleh kecenderungan masyarakat lokal yang menghargai tampilan yang rapi dan elegan pada acara-acara formal.

4.3.2 Kualitas Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan Di Kecamatan Gunungsitoli

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dan berpengaruh langsung pada citra perusahaan. mempunyai layanan yang berkualitas tinggi akan memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di usaha Taylor di wilayah kecamatan kota Gunungsitoli dapat diketahui bahwa kualitas layanan sangat berpengaruh pada pendapatan terutama bagi karyawan. Layanan yang berkualitas tinggi, termasuk detail jahitan yang rapi, dan pemenuhan pesanan tepat waktu, sering kali membuat pelanggan kembali dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain yang pada akhirnya meningkatkan jumlah pesanan dan pendapatan karyawan.

Hal ini sesuai dengan yang di kemukakan oleh P. Kotler dan Armstrong (2018) mengatakan bahwa kualitas pelayanan akan memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, dimana setiap konsumen menginginkan agar produk atau jasa yang dihasilkan produsen dapat memberikan kepuasan kepada konsumennya. Sedangkan menurut (lovelock & Wright 2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan untuk memenuhi keinginan konsumen.

Menurut teori kualitas layanan oleh Parasuraman 2002 ada lima indikator SERVQUAL (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan

bukti fisik) adalah kunci dalam menentukan keberhasilan layanan. Dalam konteks usaha Taylor indikator-indikator ini dapat diartikan dalam bentuk keandalan pelayanan seperti jahitan yang rapi, responsivitas terhadap pesanan mendesak, jaminan dari pemilik usaha terhadap kualitas bahan yang di gunakan,serta empati dalam menangani keluhan pelanggan.

Namun berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan penulis dalam usaha Taylor di wilayah kecamatan kota Gunungsitoli masih terdapat usaha yang belum memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan sehingga berpengaruh terhadap pendapatan karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam meningkatkan citra usaha serta pendapatan karyawan, terutama di sektor usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli. Layanan yang berkualitas, meliputi jahitan yang rapi, pemenuhan pesanan tepat waktu, dan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan, berkontribusi signifikan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan pendapatan usaha dan karyawan. Namun, usaha yang belum mampu memberikan layanan berkualitas masih menghadapi tantangan dalam mencapai peningkatan pendapatan karyawan, sebagaimana terbukti dalam penelitian ini.

4.3.3 Variasi Tarif Layanan Yang Diterapkan Oleh Usaha Taylor Dapat Meningkatkan Pendapatan Karyawan Di Wilayah Kecamatan Kota Gunungsitoli

A. Pengaruh Variasi Tarif Layanan

Tarif layanan merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pendapatan karyawan. Menurut Gani (1995) dalam

Hes et al., (2023) Tarif adalah nilai suatu jasa pelayanan yang ditetapkan dengan ukuran sejumlah uang berdasarkan pertimbangan bahwa dengan nilai uang tersebut sebuah perusahaan bersedia memberikan jasa kepada pelanggannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa, tarif layanan yang diterapkan oleh usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli bervariasi sesuai dengan jenis dan tingkat kesulitan pekerjaan. Pakaian dengan desain yang rumit, seperti kebaya atau pakaian adat, biasanya dikenakan tarif yang lebih tinggi dibandingkan dengan pakaian sehari-hari atau seragam sekolah.

Menurut Asaloei (2019) dalam Marlius & Jovanka (2023) Harga merupakan penentuan nilai suatu produk. Semakin ekonomis harga yang ditawarkan, ditambah dengan kualitas produk yang memuaskan, maka konsumen akan semakin tertarik dan merasa puas sehingga konsumen ingin mengunjungi kembali tempat tersebut. Begitu juga sebaliknya, jika menurut konsumen harga yang ditawarkan terlalu mahal dan rasanya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka konsumen tidak akan mengunjungi kembali tempat tersebut.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variasi tarif layanan pada usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan karyawan. Tarif yang lebih tinggi, terutama untuk pakaian dengan desain rumit seperti kebaya atau pakaian adat, dapat meningkatkan pendapatan karyawan jika diimbangi dengan kualitas yang memadai. Sebaliknya, jika tarif yang dikenakan terlalu tinggi tanpa memberikan kualitas yang sesuai, pelanggan cenderung beralih ke Taylor lain yang menawarkan harga lebih terjangkau. Oleh karena itu, penetapan tarif layanan harus dilakukan dengan

mempertimbangkan keseimbangan antara harga dan kualitas untuk menjaga kepuasan pelanggan serta meningkatkan pendapatan karyawan.

B. Upah Karyawan Berdasarkan Tarif Layanan Usaha Taylor

Upah karyawan dalam usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli dipengaruhi oleh tarif layanan yang dikenakan kepada pelanggan. Karyawan sering menerima upah perpotong, di mana mereka dibayar sesuai dengan jumlah pakaian yang diselesaikan. Hal ini sejalan dengan teori Hasibuan (2003) dalam (Purba, 2019:7), sistem upah per potong proporsional dibayar berdasarkan produktivitas pekerja dan tarif upah per potong. Semakin banyak pakaian yang dikerjakan, semakin besar upah yang diterima.

Beberapa usaha Taylor menerapkan bonus untuk mendorong karyawan mencapai target, sesuai dengan teori insentif, yang menegaskan bahwa bonus meningkatkan motivasi dan produktivitas. Selain itu, kondisi pasar dan persaingan juga memengaruhi upah, seperti yang dijelaskan dalam teori pasar tenaga kerja bahwa upah dipengaruhi oleh permintaan dan penawaran tenaga kerja.

C. Rata-rata Pendapatan Karyawan

Rata-rata pendapatan karyawan di usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli sangat bervariasi, tergantung pada jenis layanan, jumlah pesanan, dan sistem pembayaran yang diterapkan oleh pemilik usaha. Secara umum, pendapatan karyawan dapat dihitung berdasarkan upah per pakaian yang diselesaikan, serta frekuensi pekerjaan dalam periode tertentu, seperti mingguan atau bulanan.

Pendapatan ini menunjukkan variasi yang signifikan, mencerminkan dinamika pasar dan kemampuan karyawan dalam

mengelola waktu dan kualitas pekerjaan. Teori produktifitas marjinal mendukung pemahaman ini, di mana pendapatan karyawan meningkat seiring dengan peningkatan jumlah produk yang dihasilkan. Selain itu, Penelitian Putri Bela dan Haryani (2019) dalam Sulistiani, (2023:208) menunjukkan bahwa insentif memiliki pengaruh yang baik dan cukup besar terhadap produktivitas kerja karyawan.

D. Perbedaan Pendapatan Pada Hari Biasa Dengan Hari Raya

Perbedaan pendapatan karyawan di usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli antara hari biasa dan hari raya sangat mencolok. Pada hari biasa, pendapatan karyawan biasanya stabil, bergantung pada volume pesanan dan jenis layanan yang ditawarkan. Namun, menjelang hari raya, seperti Lebaran atau perayaan lokal, permintaan akan jasa penjahitan meningkat secara signifikan. Karyawan dapat mengalami lonjakan pendapatan yang drastis pada periode ini, karena banyak pelanggan yang membutuhkan pakaian baru, seperti kebaya dan pakaian adat, untuk acara tersebut.

Dengan meningkatnya insentif dan bonus yang mungkin diberikan oleh pemilik usaha untuk mendorong karyawan bekerja lebih banyak selama periode ini, pendapatan karyawan pada hari raya tidak hanya mencerminkan jam kerja yang lebih banyak, tetapi juga potensi untuk mendapatkan lebih banyak dari setiap unit pekerjaan yang diselesaikan. Secara keseluruhan, perbedaan pendapatan ini mencerminkan dinamika pasar yang dipengaruhi oleh faktor musiman dan budaya, serta strategi pemilik usaha dalam memanfaatkan periode permintaan tinggi.

4.3.4 Peran Dinas Perindustrian Dan Koperasi UKM Mendukung Pelatihan Atau Peningkatan Pendapatan Karyawan

Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM berperan penting dalam mendukung pelatihan dan peningkatan pendapatan karyawan di sektor usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli. Dukungan dari instansi terkait ini berfungsi untuk meningkatkan keterampilan karyawan, memfasilitasi akses terhadap informasi pasar, dan menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk meningkatkan produktivitas.

1. Bantuan atau Dukungan dari Instansi Terkait

Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM memberikan berbagai bentuk bantuan, termasuk pelatihan keterampilan, penyuluhan, dan akses ke modal. Pelatihan keterampilan yang diselenggarakan oleh instansi ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis karyawan, seperti menjahit, desain, dan manajemen usaha. Melalui program ini, karyawan dapat belajar teknik baru dan memanfaatkan teknologi terbaru, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas layanan dan produk yang mereka hasilkan. Menurut Kurniawati (2020), pengembangan SDM bertujuan antara lain untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan sikap karyawan, sehingga dapat bekerja lebih baik secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan perusahaan.

2. Dampak Bantuan dan Pelatihan terhadap Peningkatan Karyawan

Dampak dari bantuan dan pelatihan yang diberikan oleh Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM dapat dilihat dari peningkatan keterampilan dan pengetahuan karyawan yang berujung pada peningkatan pendapatan. Pelatihan yang efektif tidak hanya meningkatkan kemampuan teknis, tetapi juga membangun kepercayaan diri karyawan dalam mengelola usaha mereka. Menurut (Hartono & Siagian, 2020:223) pelatihan adalah suatu cara untuk

melatih keterampilan, kemudian akan diberikan masukan dengan cara yang maksimal agar tercapainya tujuan yang diharapkan perusahaan secara maksimal juga. Sebagai contoh, karyawan yang mendapatkan pelatihan dalam teknik menjahit yang lebih efisien dapat menyelesaikan lebih banyak pesanan dalam waktu yang lebih singkat, meningkatkan total pendapatan mereka.

3. Peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM dalam Mendukung Pelatihan atau Peningkatan Pendapatan Karyawan

Peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM dalam mendukung pelatihan karyawan tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan pelatihan, tetapi juga mencakup penyediaan informasi tentang tren pasar, akses ke jaringan bisnis, serta fasilitas pendanaan. Dinas ini berfungsi sebagai jembatan antara karyawan dan pelaku industri lainnya, membantu mereka untuk memahami kebutuhan pasar dan mengembangkan produk yang sesuai.

Dengan demikian, peran aktif Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM dalam mendukung pelatihan dan peningkatan pendapatan karyawan sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi perkembangan usaha kecil dan menengah di daerah tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Analisis Layanan Usaha Taylor Dalam Meningkatkan Pendapatan Karyawan di Kecamatan Kota Gunungsitoli,” dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Jenis-jenis layanan yang ditawarkan oleh usaha Taylor di Kecamatan Kota Gunungsitoli sangat beragam, mulai dari penjahitan pakaian pria dan wanita, kebaya, seragam sekolah, pakaian adat Nias, hingga penyewaan pakaian seperti jas dan pakaian adat. Jenis layanan yang paling diminati adalah kebaya, seragam pesta, dan pakaian adat Nias, yang permintaannya meningkat menjelang acara-acara besar seperti pernikahan dan perayaan adat.
2. Kualitas layanan usaha Taylor sangat memengaruhi pendapatan karyawan. Pelanggan yang puas dengan ketepatan waktu penyelesaian, kerapihan jahitan, dan keramahan pelayanan cenderung kembali dan merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain. Hal ini meningkatkan jumlah pesanan dan berdampak langsung pada peningkatan pendapatan karyawan. Usaha Taylor yang mampu menjaga konsistensi dalam kualitas layanan dapat mempertahankan pendapatan karyawan yang stabil.
3. Variasi tarif layanan yang diterapkan oleh usaha Taylor juga berpengaruh terhadap pendapatan karyawan. Tarif yang lebih tinggi untuk layanan yang lebih kompleks, seperti kebaya dan pakaian adat, memungkinkan karyawan mendapatkan upah yang lebih besar. Namun, jika tarif terlalu tinggi, pelanggan dapat beralih ke Taylor lain dengan harga yang lebih kompetitif. Oleh karena itu, penting bagi usaha Taylor untuk menetapkan tarif yang seimbang, sesuai dengan tingkat kesulitan pekerjaan dan kemampuan finansial pelanggan.

4. Peran Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM dalam mendukung usaha Taylor sangat penting. Dinas ini memberikan pelatihan dan bantuan berupa alat produksi seperti mesin jahit. Pelatihan ini membantu meningkatkan keterampilan karyawan, yang berdampak positif terhadap kualitas layanan. Namun, dampak bantuan terhadap peningkatan pendapatan karyawan masih terbatas, terutama karena tidak semua usaha mendapatkan bantuan secara merata.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, berikut adalah saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan pendapatan karyawan di usaha Taylor:

1. Meningkatkan kualitas layanan: Usaha Taylor perlu terus meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu penyelesaian dan kerapian jahitan. Kualitas layanan yang baik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga mendorong mereka untuk kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Diversifikasi layanan, seperti penyewaan pakaian dan kerja sama dengan instansi pendidikan untuk penyediaan seragam, dapat membantu usaha Taylor mempertahankan pendapatan di luar musim ramai.
2. Penetapan tarif yang kompetitif dan adil: Pemilik usaha Taylor disarankan untuk menetapkan tarif yang sebanding dengan kualitas layanan yang diberikan. Tarif yang terlalu tinggi bisa menyebabkan pelanggan beralih ke Taylor lain, sementara tarif yang kompetitif akan menjaga minat pelanggan. Selain itu, sistem pembayaran yang adil dan transparan, termasuk pemberian insentif kepada karyawan yang mencapai target, dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan pendapatan.
3. Peningkatan dukungan dari pemerintah: Dinas Perindustrian dan Koperasi UKM disarankan untuk memperluas program pelatihan dan bantuan kepada lebih banyak usaha Taylor. Pelatihan yang difokuskan pada

peningkatan keterampilan teknis, manajemen usaha, dan strategi pemasaran dapat membantu usaha Taylor berkembang lebih baik. Evaluasi program bantuan secara rutin juga diperlukan untuk memastikan bantuan tersebut benar-benar efektif dalam meningkatkan pendapatan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, A. W., & Listyaningrum, S. P. (2021). Pengaruh Modal Usaha, Lokasi Usaha, Dan Teknologi Informasi Terhadap Pendapatan Umkm Di Kabupaten Bantul. *JIAI (Jurnal Ilmiah Akuntansi Indonesia)*, 6(1), 87–102. <https://doi.org/10.32528/jiai.v6i1.5067>
- Andrean P. Muhammad Iffan. (2021). *JEMBA: Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting Journal Homepage*: <https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jemba/index>. 1(1), 73–83.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 498–504. <https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Asrida, S. (2024). *Analisis Pengendalian Persediaan Bahan Baku di Usaha Bolu Susu Bunda Lisa dengan Metode EOQ (Economic Order Quantity) Multi Item Single Supplier*. 1–65.
- Efendi, R., Lubis, J., & Elvina, E. (2020). Pengaruh Upah Dan Insentif Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Milano Panai Tengah. *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)*, 7(2), 1–11. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v7i2.1759>
- Ega Ade Kamulalis. (2022). Pengaruh Jam Kerja Dan Pengalaman Kerja Terhadap Pendapatan Karyawan (Studi Kasus Pabrik Tahu CNG dan CND). *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 1(3), 212–221. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v1i3.927>
- Fres. (2022). PENGARUH LAYANAN PENJAHIT PAKAIAN TERHADAP TINGKAT PENDAPATAN DI WILAYAH PASAR SENTRAL PEKKABATA POLEWALI MANDAR (ANALISIS EKONOMI ISLAM) OLEH. *γ787*, 8.5.2017, 2003–2005. <https://www.who.int/news-room/factsheets/detail/autism-spectrum-disorders>
- Hes, A. D., Engka, D. S. M., & Rompas, W. F. I. (2023). Pengaruh Tarif, Jam Kerja, dan Jumlah Bonus Terhadap Pendapatan Driver Maxim Bike di Kota Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(9), 121–132.
- Islamy, F. J. (2019). *Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Kinerja*

Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun.

- Jahidah Islamy, F. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Kayawan Terhadap Kinerja Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun (Studi Kasus pada Dosen Tetap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Membangun Tahun 2019). *Jurnal Indonesia Membangun*, 18(2), 30–44. <https://jurnal.inaba.ac.id/>
- Lamijan, & Wiwoho, J. (2021). Upah Kerja Dan Keadilan : Suatu Tinjauan Teoretis. In *Cv Pena Persada*. [http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/605/2/Buku, Upah Kerja dan Keadilan, Lamijan, 2021, Compress.pdf](http://repository.undaris.ac.id/id/eprint/605/2/Buku%20Upah%20Kerja%20dan%20Keadilan%20Lamijan%202021%20Compress.pdf)
- Marlius, D., & Jovanka, N. (2023). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Y.O.U Pada Hasanah Mart Air Haji. *Jurnal Economina*, 2(2), 476–490. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.326>
- Nugroho, N. T., & Utami, I. W. (2020). Pengaruh Modal, Lokasi Usaha, Dan Kondisi Tempat Berdagang Terhadap Pendapatan Pedagang. *Excellent*, 7(1), 69–75. <https://doi.org/10.36587/exc.v7i1.627>
- Pérez Dávila, J. (2020). *PENERAPAN UPAH MINIMUM PROVINSI JAWA BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2003 TENTANG KETENAGAKERJAAN STUDI KASUS PT. KALIBATA SARANA DISTRINDO*. 21(1), 1–9.
- Pertiwi, P. (2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Tenaga Kerja di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Skripsi*, HLM.23. [https://eprints.uny.ac.id/21513/1/SKRIPSI_PITMA PERTIWI_11404241038.pdf](https://eprints.uny.ac.id/21513/1/SKRIPSI_PITMA_PERTIWI_11404241038.pdf)
- Purba, B. (2019). Analisis Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Istana Deli Kencana Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 19, 47–59. <https://doi.org/10.54367/jmb.v19i1.465>
- Rizaldo, N., & Evyanto, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Aisyah Brownies Batam. ... *JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*. https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/view/561

1%0Ahttps://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/scientia_journal/article/download/5611/2863

- Saepul, S. A., Mulyatini, N., & Prabowo, F. H. E. (2019). Analisis faktor-faktor penetapan lokasi strategis perusahaan Pt. Pos indonesia cabang ciamis sebelum dan sesudah renovasi (studi kasus pada Pt. Pos indonesia cabang kantor pos ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 1(2), 25–41. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/2288>
- Sakinah. (2019). ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan PT.Bank Central Asia Tbk, (BCA) KCU Bandar Lampung). *Ayan*, 8(5), 55.
- Sulistiani, I. (2023). Pengaruh Pemberian Insentif Dan Motivasi Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Kerja Pada Perusahaan Ekspedisi J&T Sampit(online). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 2(1), 2656–6265. <https://stiemmamaju.e-journal.id/FJIIM/article/view/166/106>
- Syamsudin. (2011). Journal of Chemical Information and Modeling. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- TRIA N.NOVERINA. (2024). POTENSI USAHA PENJAHIT PAKAIAN TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN KELUARGA (STUDI PADA USAHA MENJAHIT DI 38B BANJAR REJO BATANGHARI LAMPUNG TIMUR). 1, 4–6.

ANALISIS LAYANAN USAHA TAYLOR DALAM MENINGKATKAN PENDAPATAN KARYAWAN DI WILAYAH KECAMATAN KOTA GUNUNGSITOLI

ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet	463 words — 2%
2	repository.iainpare.ac.id Internet	240 words — 1%
3	repository.radenintan.ac.id Internet	158 words — 1%
4	repository.uinsu.ac.id Internet	148 words — 1%
5	rama.unimal.ac.id Internet	145 words — 1%
6	www.researchgate.net Internet	145 words — 1%
7	repository.upbatam.ac.id Internet	86 words — < 1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet	76 words — < 1%
9	cdn.repository.uisi.ac.id Internet	69 words — < 1%

10	etheses.iainkediri.ac.id Internet	55 words — < 1%
11	digilib.unila.ac.id Internet	53 words — < 1%
12	repository.ub.ac.id Internet	51 words — < 1%
13	eprints.unpak.ac.id Internet	35 words — < 1%
14	text-id.123dok.com Internet	33 words — < 1%
15	ojs.unud.ac.id Internet	32 words — < 1%
16	jurnal.unigal.ac.id Internet	31 words — < 1%
17	eprints.pancabudi.ac.id Internet	28 words — < 1%
18	sipetanikecil.wordpress.com Internet	28 words — < 1%
19	repository.uniba.ac.id Internet	26 words — < 1%
20	repository.unsri.ac.id Internet	26 words — < 1%
21	etheses.uinmataram.ac.id Internet	25 words — < 1%

22	repository.uinsaizu.ac.id Internet	23 words — < 1%
23	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	21 words — < 1%
24	www.coursehero.com Internet	21 words — < 1%
25	eprints.binadarma.ac.id Internet	19 words — < 1%
26	eprints.stiebankbpdjateng.ac.id Internet	19 words — < 1%
27	123dok.com Internet	18 words — < 1%
28	core.ac.uk Internet	18 words — < 1%
29	www.scribd.com Internet	18 words — < 1%
30	e-journal.unipma.ac.id Internet	17 words — < 1%
31	repositori.uma.ac.id Internet	17 words — < 1%
32	Gahensya Keloay, Wehelmina Rumawas, Sandra Asaloei. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Dabu-Dabu Iris Fresh Wenang Manado", JURNAL ADMINISTRASI BISNIS, 2019 Crossref	15 words — < 1%

33	nanopdf.com Internet	15 words — < 1%
34	repository.president.ac.id Internet	15 words — < 1%
35	johannessimatupang.wordpress.com Internet	14 words — < 1%
36	repository.ummat.ac.id Internet	14 words — < 1%
37	ejournal3.undip.ac.id Internet	12 words — < 1%
38	etd.repository.ugm.ac.id Internet	12 words — < 1%
39	library.moestopo.ac.id Internet	11 words — < 1%
40	repository.upnjatim.ac.id Internet	11 words — < 1%
41	docplayer.info Internet	10 words — < 1%
42	jurnal.sttkd.ac.id Internet	10 words — < 1%
43	jurnal.stie-aas.ac.id Internet	9 words — < 1%
44	repository.poltekeskupang.ac.id Internet	9 words — < 1%

-
- 45 Oprianto ., Meseang, Agnes E. E. Loho, Grace A.J. Rumagit. "PROFIL USAHA AGROINDUSTRI KERAJINAN TEMPURUNG KELAPA "GM ART" DI KOTA TOMOHON", AGRI-SOSIOEKONOMI, 2016
Crossref 8 words — < 1%
-
- 46 Sri Muryani. "Sistem Informasi Pengolahan Data Pembelian Bahan Baku", Jurnal Infortech, 2020
Crossref 8 words — < 1%
-
- 47 boviekawulusan.blogspot.com
Internet 8 words — < 1%
-
- 48 ejournal.45mataram.ac.id
Internet 8 words — < 1%
-
- 49 eprints.ums.ac.id
Internet 8 words — < 1%
-
- 50 eprints.unm.ac.id
Internet 8 words — < 1%
-
- 51 journal.uinmataram.ac.id
Internet 8 words — < 1%
-
- 52 regional.kompas.com
Internet 8 words — < 1%
-
- 53 repositori.uin-alauddin.ac.id
Internet 8 words — < 1%
-
- 54 repositori.usu.ac.id
Internet 8 words — < 1%
-
- 55 www.kompas.com
Internet 8 words — < 1%

56

www.wartaekonomi.co.id

Internet

8 words — < 1%

57

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF