

RINGKASAN

Harry Lam *Bridal Boutique* merupakan butik yang menghasilkan produk dengan ciri khas *Houte Couture*, yang lebih menonjolkan brokat polos dan bordiran dengan penambahan aplikasi payet. Produk yang dihasilkan Harry Lam *Bridal Boutique* berupa kebaya, gaun pesta, gaun pengantin, dan *ready to wear*. Busana yang telah dirancang dan dibuat dapat dilihat langsung di *showroom* Harry Lam *Bridal Boutique* atau juga dapat dilihat melalui *website*, *instagram*, *facebook*, maupun media sosial lainnya.

Harry Lam *Bridal Boutique* berdiri pada tahun 1999 yang berlokasi di Jalan Peta no.255 Bandung. Harry Lam *Bridal Boutique* merupakan perusahaan swasta berupa industri rumahan yang bermula dari modal milik pribadi. Harry Lam *Bridal Boutique* memiliki luas tanah 320 m² dengan luas bangunan 600 m². Harry Lam *Bridal Boutique* menggunakan sistem *marketing* yang masih tradisional yaitu sistem promosi sosial media dan pemesanan konsumen secara langsung. Struktur organisasi Harry Lam *Bridal Boutique* yang berbentuk garis dan kekuasaan tertinggi dipegang oleh pimpinan butik. Jumlah pegawai yang bekerja di Harry Lam *Bridal Boutique* adalah sebanyak 16 pegawai diantaranya 3 orang lulusan SD, 4 orang lulusan SMP, dan 8 orang lulusan SMA/SMK. Fasilitas mesin yang terdapat pada Harry Lam *Bridal Boutique* antara lain 7 buah mesin jahit, 1 buah mesin obras, 1 buah alat pembuat kancing bungkus, 1 buah mesin neci, 1 buah mesin bordir, 3 buah setrika. Sarana penunjang produksi yaitu tenaga listrik berkapasitas 4400 watt dan gudang penyimpanan. Material *Fabric* yang umumnya digunakan dalam memproduksi busana, seperti *chiffon*, *tule*, *taveta bridal*, *satin*, *taisilk*, *Roberto*, dan *asahi*.

Jenis produk yang diproduksi oleh Harry Lam *Bridal Boutique* sebanyak 81 busana, pada bulan Februari hingga Maret 2016 adalah sebanyak 2 buah gaun pengantin, 19 buah gaun pesta, 1 jas pengantin pria. pada bulan April 2016 sebanyak 59 buah busana *ready to wear*. Dalam laporan kerja praktik ini terdapat tinjauan khusus yang berjudul :

“UPAYA MEMINIMALISIR KELUHAN DARI KONSUMEN PADA PROSES PENYEMPURNAAN AKHIR PRODUKSI”

Tinjauan khusus ini membahas tentang masalah yang terjadi pada busana gaun pesta yang dikeluhkan oleh konsumen akibat ketidaksesuaian akan hasil produk yang dipesan. Berdasarkan hasil pengamatan dapat diperoleh penyebab terjadinya keluhan yaitu karena kesalahan manusia. Cara untuk mengatasi keluhan yaitu dengan memberikan pengarahan dan memperbaiki busana dengan melakukan perubahan

bentuk ukuran dan penambahan aplikasi payet dari bentuk semula menjadi yang diinginkan oleh konsumen sehingga konsumen merasa puas akan hasil yang diperoleh.

