BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berprofesi menjadi penjahit merupakan salah satu pilihan untuk tetap berpenghasilan tanpa mengharap pekerjaan dari pihak penyedia lapangan pekerjaan. Seperti yang kita ketahui bersama, dari tahun ke tahun, pertumbuhan ekonomi semakin pesat begitu pula dengan pertumbuhan penduduk dan tenaga kerja.

Pada tahun 2017 Di Tulungagung sendiri angka tenaga kerja masih pengangguran tercatat oleh Badan Pusat Statistik Tulungagung mencapai 12.197 tenaga kerja dengan rincian angka yaitu :

Tabel 1.1

Jumlah Penduduk Usia 15 Tahun Keatas Menurut Jenis Kegiatan dan Jenis Kelamin di Kabupaten Tulungagung, 2017[1]

Kegiatan Utama *Main Activity*	**Jenis kelamin**		
	Laki laki Male	**Perempuan Female**	**Jumlah Total**
Angkatan Kerja/*Economically Active*	**311.118**	**225.963**	**537.081**
Bekerja/*Working*	304.486	220.398	524.884
Pengangguran Terbuka/*Unemployment*	6.632	5.565	12.197

[1] https://tulungagungkab.bps.go.id/ Kabupaten Tulungagung Dalam Angka 2018. Diakses pada tanggal 27 oktober 2018

Bukan Angkatan Kerja *Economically Inactive*	**73.655**	**189.109**	**262.764**
Sekolah/*Attending School*	27.255	26.250	53.505
Mengurus Rumah Tangga/*Housekeeping*	22.973	146.568	169.541
Lainnya/Others	23.427	16.291	39.718
Jumlah/*Total*	**384.773**	**415.072**	**799.845**
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja *Economically Active Participation Rate*	**80,86**	**54,44**	**67,15**
Tingkat Pengangguran *Unemployment Rate*	**2,13**	**2,46**	**2,27**

Sumber : Badan Pusat Statistik Tulungagung

Dari tabel 1.1 menunjukkan bahwa angka angkatan kerja di Tulungagung tercatat tahun 2017 berjumlah 537.081 orang, dengan rincian sebanyak 524.884 orang (97,73%) yang bekerja, dan sebanyak 12.197 orang (2,27%) sebagai pengangguran terbuka.

Berwirausaha merupakan salah satu cara untuk tetap produktif dan menghasilkan dalam memenuhi kebutuhan perekonomian, tanpa harus bergantung pada kebijakan - kebijakan penyedia lapangan pekerjaan, berwirausaha harus mandiri mampu melihat pangsa pasar dan memiliki teknik yang digunakannya untuk memasarkan produknya.

Berwirausaha selain menjadi solusi bagi diri sendiri untuk tetap produktif juga dapat membuka lapangan pekerjaan baru untuk menyerap tenaga kerja lain yang masih menganggur maupun menjadi contoh gagasan

bagi tenaga kerja lain. Di Tulungagung angka tenaga kerja yang bekerja sesuai dengan pekerjaan utama yang mereka jalani tercatat sebanyak 525.867 orang dengan rincian pekerjaan dan jumlah tenaga kerja seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Penduduk Berumur 15 Tahun Ke Atas yang Bekerja Menurut Lapangan Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin di Kabupaten Tulungagung, 2015[2]

Lapangan pekerjaan utama	**Jenis kelamin**		
	Laki – laki Male	**Perempuan Female**	**Jumlah Total**
Pertanian, Kehutanan, Perburuan, dan Perikanan	111.857	79.610	191.467
Pertambangan dan Penggalian	1.718	0	1.718
Industri Pengolahan	40.702	46.638	87.340
Listrik, Gas, dan Air	691	0	691
Bangunan	44.750	1.099	45.849
Perdagangan besar	49.669	69.630	119.299
Angkutan, Pergudangan, dan Komunikasi	12.735	854	13.589
Keuangan, Asuransi, Usaha Persewaan Bangunan, Tanah, dan Jasa Perusahaan	8.896	1.804	10.700
Jasa – jasa	30.187	25.027	55.214
Jumlah/ total	**301.205**	**224.662**	**525.867**

Sumber : data Badan Pusat Statistik Tulungagung

[2]*Ibid.,*

Dari tabel diatas dapat diketahui dari jumlah total 525.867 tenaga kerja, pada sektor pertanian, Kehutanan, Perburuan, dan Perikanan menjadi sektor yang paling banyak di geluti oleh masyarakat Tulungagung, yaitu sejumlah 191.467 tenaga kerja (36,41%), sedangkan pada sektor jasa sebanyak 55.214 tenaga kerja (10,5%).

Dalam hal ini penulis menganalisis di bidang penyedia jasa, lebih spesifiknya penjahit permak pakaian. Penjahit yaitu orang yang mata pencahariannya menjahit pakaian, tas, dan sebagainya.[3] Sedangkan permak atau memermak yaitu merombak (agar dapat dimanfaatkan kembali, misalnya pakaian).[4]

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa penjahit permak pakaian merupakan profesi dari pelaku usaha jasa yang bergerak dibidang jahit pakaian dengan ketentuan membenahi pakaian lama atau baru agar dapat dimanfaatkan dan dipergunakan kembali.

Di Tulungagung para penjahit permak pakaian juga banyak di temui, tetapi dalam hal ini peneliti berfokus pada para penjahit permak pakaian yang ada di sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung, para penjahit permak pakaian di lokasi tersebut berbeda – beda latar belakang pendidikan, maupun keahliannya yang di peroleh dari berbagai sumber.

Para penjahit permak pakaian di sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung dipilih menjadi lokasi penelitian dikarenakan tempat tersebut sangat menarik untuk dikaji, terlepas pasar yang bersifat homogen, peneliti

---

[3]Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia,* (Jakarta: PT Gramedia, 2012), hlm 541

[4]*Ibid., hlm 549.*

tertarik dengan bagaimana strategi pengembangan kualitas jasa yang mereka gunakan untuk bersaing dalam persaingan pasar dengan jasa yang mereka tawarkan sama antara satu dengan lainnya.

Data kelompok penjahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.3

Jumlah Penjahit Permak Pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung Tahun 2018[5]

Jumlah penjahit	Laki laki	Perempuan
38	28	10

Sumber : wawancara dengan ketua kelompok jahit permak pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Dari data tersebut dapat diketahui jumlah penjahit permak pakaian sebanyak 38, dan sesuai dengan peraturan dari pemerintah Kabupaten Tulungagung bahwa kelompok tersebut dilarang menambah anggota baru. Awal mula tempat tersebut memang bukan di peruntukkan untuk lokasi penjahit permak, namun dilihat dari lokasi yang strategis dan banyaknya permintaan konsumen yang ingin mengecilkan pakaian yang baru di beli dari pasar maupun perbelanjaan di sekitar lokasi,menarik minat beberapa tenaga kerja yang ahli di bidang jahit permak untuk membuka outlet di depan toko maupun trotoar.

[5] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 29 November 2018 pukul 10.00 wib.

Hal tersebut kian menjamur dan untuk mengantisipasi, pihak Pemerintah Kabupaten Tulungagung melakukan pengelolaan dengan disediakan tempat di satu titik lokasi, dengan ketentuan tidak diperbolehkannya untuk menambah anggota, sehingga sampai saat ini tidak ada penambahan anggota sejak dibentuknya kelompok penjahit permak tersebut.[6]

Melihat lokasi Jalan Adi Sucipto Tulungagung yang strategis, berada pada timur pasar wage Tulungagung, dan sebelah selatan SMP Negeri 1 Kedungwaru, yang juga merupakan daerah pusat perbelanjaan, dekat dengan hotel yang ada di Tulungagung, juga tergolong dekat dengan stasiun kereta api maupun alun-alun Tulungagung yang hanya berjarak sekitar 800 meter, dan akses menuju lokasi yang dapat ditempuh dari arah mana saja. Lokasi Jalan Adi Sucipto menjadi tempat yang strategis, sangat memudahkan untuk keluar masuknya konsumen maupun penyedia jasa, dari hal tersebut menarik minat penulis untuk menjadikan lokasi sebagai tempat penelitian dan mengkaji lebih mendalam.

Menurut narasumber persaingan dilokasi memang sangat ketat karena jasa yang ditawarkan sejenis, mereka membangun hubungan yang baik sehingga menjadikan pesaing sebagai satu kesatuan dalam membangun kekuatan promosi, mereka juga memberikan pelayanan yang baik pada konsumen yang datang, meskipun sering terjadi komplain yang salah sasaran, dikarenakan produk yang dipasarkan sama, bahkan bentuk

[6] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 07 Desember 2018 pukul 11.00 wib.

outlet yang mirip antara satu dengan lainnya, sehingga perlu adanya strategi bersaing dalam pasar tersebut dan yang paling tepat adalah dengan pengembangan kualitas jasa.[7]

Menurut ketua kelompok penjahit permak dilokasi tersebut, dalam hal strategi pengembangan selama ini tidak ada perhatian dari pemerintah Kabupaten Tulungagung, strategi hanya berdasar inisiatif dari penjahit masing-masing, seperti membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan, memperbaiki sesuai komplain konsumen, pengerjaan yang cepat dan rapi, karena menurut beliau kualitas akan bertambah baik seiring lamanya pelaku usaha berkecimpung dalam bidang tersebut, selama ini pelatihan yang pernah diadakan yaitu oleh DISPERINDAG Tulungagung pada tahun 2013 selama sehari, itupun hanya berupa praktik menjahit seperti apa yang dilakukan dilokasi sepanjang jalan Adi Sucipto Tulungagung.[8]

Kualitas sendiri dalam ISO 8402 *(Quality Vocabulary),* kualitas di definisikan sebagai totalitas karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan *(customer satisfaction)* atau konformasi terhadap kebutuhan atau persyaratan *(conformance to the requirements).*[9]

Sedang dalam konteks ini bahasan yang dikaji yaitu kualitas pada jasa. Menurut Kotler yang dikutip oleh Tony Wijaya, dalam bukunya *Manajemen Kualitas Jasa.* Jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak

---

[7] Wawancara dengan Supandi selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 11 Juli 2018 pukul 15.00 wib.

[8] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 29 November 2018 pukul 10.00 wib.

[9] Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa,* (Jakarta : PT Indeks, 2011), hlm, 67.

menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.[10]

Dalam kesehariannya Para penjahit permak pakaian ini mampu mendapatkan penghasilan rata – rata Rp. 100.000 per hari, dengan rincian harga sebagai berikut :

Tabel 1.4

Daftar Harga Jahit Permak Pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung[11]

Jenis jasa	Harga
Mengecilkan baju	Rp. 15.000
Mengecilkan celana	Rp. 15.000
Memotong celana	Rp. 10.000
Mengganti resleting celana	Rp. 10.000
Menambal celana/ baju robek	Rp. 3.000

Sumber: Data harga yang di patok dilokasi jahit permak Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Penghasilan tersebut akan bertambah banyak di hari – hari tertentu, seperti menjelang lebaran dan memasuki tahun ajaran baru, sedangkan dari kendala yang di alami, menurut narasumber diantaranya berupa cuaca ketika turun hujan, debu jalanan maupun asap kendaraan karena memang lokasi yang berada di pinggir jalan. Selain hal tersebut banyaknya komplain dari

[10]*Ibid.*, hlm, 150.

[11]Wawancara dengan Jumiatin selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 19 Oktober 2018 pukul 14.00 wib.

pelanggan yang salah sasaran, dikarenakan di lokasi tersebut jasa yang di tawarkan semua sama antara satu dengan lainnya. [12]

Sehingga perlunya berbagai strategi yang harus digunakan oleh penyedia jasa jahit permak mulai dari perbaikan kualitas, membangun komunikasi yang baik antar sesama pelaku usaha dan pelanggan, memberi kartu nama agar pelanggan tidak kebingungan saat mengambil pesanan, dan lain sebagainya. Tentunya yang bertujuan untuk hal pengembangan usaha mereka dan menjaga keutuhan terlepas dari persaingan dalam kelompok jahit permak tersebut.

Dari strategi pengembangan usaha yang mereka gunakan untuk bersaing dan bertahan pada persaingan pasar sejenis ini yang membuat penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih mendalam dengan judul "STRATEGI PENGGEMBANGAN KUALITAS JASA JAHIT PERMAK PAKAIAN PADA PERSAINGAN PASAR HOMOGEN".

Berikut beberapa potret para penjahit permak pakaian sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung, lokasi tersebut yang dijadikan obyek penelitian oleh penulis, terlihat beberapa penjahit yang bekerja menyelesaikan pesanan dari pelanggan.

---

[12] *Ibid.,*

Gambar 1.1

Penjahit Permak Pakaian di Sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Sumber : Foto Keadaan Lokasi Penjahit Permak Pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung

B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana praktek usaha jasa jahit permak pakaian di sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung?
2. Bagaimana strategi pengembangan kualitas penjahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung ?
3. Bagaimana kendala yang dihadapi pelaku usaha jasa jahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung ?
4. Bagaimana solusi untuk pengembangan usaha jasa jahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung ?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengetahui praktek usaha jasa jahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung
2. Mengetahui strategi pengembangan kualitas penjahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung untuk bersaing dalam pasar.
3. Mengetahui kendala yang di hadapi pelaku usaha jasa jahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung.
4. Mengetahui solusi untuk pengembangan usaha jasa jahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

D. KEGUNAAN PENELITIAN

1. Secara teoritis
   a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sumbangsih untuk memperkaya ilmu pengetahuan dan juga menjadi referensi bagi kalangan akademis dan non akademis.
   b. Sebagai bahan bacaan atau pertimbangan bagi penulis selanjutnya khususnya Strategi Pengembangan Kualitas Jasa Jahit Permak Pada Persaingan Pasar Homogen.
2. Secara praktis
   a. Untuk penjahit permak pakaian

      Tulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penjahit permak untuk pengembangan kualitas guna bersaing dalam persaingan pasar.

b. Untuk penelitian selanjutnya

Tulisan ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan gambaran awal dan referensi untuk dikaji dan dikembangkan oleh peneliti selanjutnya.

c. Untuk Perpustakaan IAIN Tulungagung

Penelitian ini dapat dijadikan koleksi dan referensi bagi mahasiswa dalam mengembangkan karya ilmiah, serta dapat menambah wawasan tentang strategi pengembangan kualitas guna bersaing pada persaingan pasar homogen.

E. PENEGASAN ISTILAH

1. Definisi konseptual

a. Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan[13] pengertian lain yaitu penetapan maksud dan tujuan utama yang berjalan dalam jangka panjang, dan penetapan aktivitas serta alokasi sumber daya yang akan diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.[14]

b. Pengembangan adalah proses, cara, perbuatan mengembangkan[15].

Pengembangan usaha adalah tanggung jawab setiap pengusaha atau wirausaha yang membutuhkan pandangan kedepan, motivasi dan kreativitas. Jika hal ini dapat dilakukan oleh setiap wirausaha, maka

---

[13] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar…*, hlm 723.

[14] Karsam, 2017, "Pengaruh Strategi Bisnis Terhadap Sistem Pengendalian Manajemen – Studi pada BUMN Kategori Industri Strategis di Indonesia", *Vol. 4(1),* Maret 2017.116.

[15] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar…*, hlm. 541.

besarlah harapan untuk dapat menjadikan usaha yang semula kecil menjadi skala menengah bahkan menjadi sebuah usaha besar.[16]

c. Kualitas jasa, kualitas di definisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, kadar.[17] Dalam arti lain kualitas merupakan totalitas karakteristik suatu produk maupun jasa yang menunjang kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan oleh konsumen.[18]

Sedangkan jasa adalah perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya.[19]

Dalam arti lain jasa yaitu setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.[20]

Jadi yang dimaksud kualitas jasa merupakan tingkat baik buruknya sesuatu hal dan tingkat kesesuaian jasa dengan kriteria permintaan maupun kebutuhan konsumen yang tidak menghasilkan kepemilikan wujud fisik namun bisa menunjang kepuasan bagi penerimanya.

---

[16] Anoraga Pandji, *Pengantar Bisnis dalam Era Globalisasi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2007), hlm. 66.
[17] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar…*, hlm. 368.
[18] Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas…,*hlm. 67.
[19] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar…,* hlm. 290.
[20] Tony Wijaya, *Manajemen Kualitas…,* hlm.150.

d. Penjahit yaitu orang yang mata pencahariannya menjahit pakaian, tas, dan sebagainya.[21] Sedangkan permak atau memermak yaitu merombak (agar dapat dimanfaatkan kembali, misalnya pakaian).[22]

   Jadi penjahit permak merupakan orang yang bekerja sebagai penjahit namun tidak dalam produksi pakaian baru, melainkan hanya memperbaiki pakaian yang rusak sehingga dapat dimanfaatkan kembali.

e. Pasar adalah tempat orang berjual beli, penjual yang ingin menukar barang atau jasa atau uang, dan pembeli yang ingin menukar uang dengan barang atau jasa.[23]

f. Homogen yaitu terdiri atas jenis, macam, sifat, watak, dan sebagainya yang sama.[24]

   Jadi yang dimaksud dengan pasar homogen disini adalah tempat dimana bertemunya antara penjual dan pembeli, dengan jasa atau barang yang ditawarkan oleh semua penjual yang ada di lokasi pasar tersebut bersifat sama dan sejenis.

---

[21] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar…*, hlm 541
[22] *Ibid., hlm 549.*
[23] *Ibid., hlm* 531.
[24] *Ibid,. hlm 243.*

2. Definisi operasional.

Secara operasional penelitian yang dibuat oleh penulis ini meneliti tentang Strategi pengembangan kualitas jasa jahit permak pada persaingan pasar homogen, dimana dalam persaingan antar pelaku usaha yang sangat ketat karena menawarkan jasa yang sejenis sehingga pelaku usaha perlu sebuah strategi tertentu yang merupakan indikator untuk dapat bersaing dan meningkatkan penghasilan guna pemenuhan kebutuhan perekonomian. Dalam hal ini peneliti mencari data-data dan langsung terjun ke lapangan untuk mengetahui seberapa besar kualitas berperan dalam persaingan pasar dan diterapkan oleh pelaku usaha .

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Dalam mengarahkan penulisan skripsi untuk lebih sistematis dan sesuai pokok permasalahan, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami kandungan dari isi karya ilmiah ini. Skripsi ini disusun menjadi tiga bagian yaitu: bagian awal, bagian utama dan bagian akhir.

Bagian Awal , pada bagian ini memuat tentang halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian Utama, pada bagian ini terdiri dari enam bab meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, fokus penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan masalah, penegasan istilah terkait strategi pengembangan kualitas jasa jahit permak pakaian pada persaingan pasar homogen.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat uraian tentang kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik dan pengambilan sampel, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang paparan data atau temuan penelitian yang disajikan dalam topik sesuai dengan rumusan masalah dan hasil analisis data.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bagian pembahasan, memuat keterkaitan antara pola-pola, kategori-kategori, dan dimensi-dimensi, posisi temuan, atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya, serta intepretasi dan penjelasan dari temuan teori yang diungkap dari lapangan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan penelitian dan saran-saran.

Dan yang ketiga bagian akhir, pada bagian akhir memuat uraian tentang daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.