

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam era modern seperti sekarang, perkembangan serta peningkatan ekonomi memegang peranan besar terhadap kemajuan sebuah negara. Faktor utama penentu kemajuan negara adalah pertumbuhan ekonomi yang stabil dan terus meningkat. Salah satu upaya yang bisa dilakukan masyarakat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi adalah dengan membangun usaha di berbagai bidang. Usaha-usaha tersebut tidak hanya membantu meningkatkan perekonomian masyarakat tetapi juga menjadi wadah bagi kreativitas dan inovasi. Dengan adanya usaha masyarakat dapat menemukan solusi atas permasalahan yang ada dan menangkap berbagai peluang demi meningkatkan taraf hidup mereka.² Sekarang banyak hal untuk meningkatkan perekonomian kehidupan yaitu dengan berbisnis bisnis ini mencakup berbagai aktivitas yang menguntungkan bagi pelakunya seperti pemasaran, pembangunan merek dan penyaluran produk. Selama seorang pengusaha menjalankan serangkaian kegiatan yang mendatangkan keuntungan, maka itulah yang disebut dengan bisnis.

Salah satu bisnis yang sedang berkembang adalah bisnis di sektor jasa, perkembangan bisnis di sektor jasa di Indonesia berjalan dengan sangat cepat. Hal ini disebabkan oleh perubahan pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat yang semakin berkembang. Sebagaimana dilaporkan di website kemenkeu,

² Halim, A, (2020), "Pengaruh pertumbuhan usaha mikro, kecil dan menengah terhadap pertumbuhan ekonomi kabupaten mamuju, GROWTH jurnal ilmiah ekonomi pembangunan, (2020), Vol. 1, No. Hal.158.

Pulau Jawa yang menjadi pusat utama perekonomian, menunjukkan pertumbuhan 5,1% (yoy). Aktivitas yang terus meningkat di sektor manufaktur dan jasa turut mendukung pertumbuhan ekonomi wilayah tersebut, mencerminkan tingginya potensi serta peran penting usaha jasa dalam perekonomian Indonesia.³ Setiap usaha bisnis kini menghadapi persaingan bisnis yang semakin sengit. Mereka harus dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan agar tetap bersaing. Kondisi ini memacu para pelaku usaha untuk membuat strategi bisnis dalam mengembangkan dan menjaga kualitas layanan.

Strategi bisnis merupakan hal penting yang menentukan maju atau mundurnya sebuah usaha bisnis. Tanpa adanya pedoman strategis ini, perkembangan usaha akan terhambat dan cenderung stagnan. Sebaliknya, dengan adanya rencana yang matang, pelaku usaha memiliki panduan terstruktur visi dan misi yang membantu mereka dalam mengelola upaya pengembangan bisnis. Keberhasilan bisnis dalam mencapai tahap pengembangan yang lebih tinggi dapat dinilai dari kemampuannya untuk menggenjot daya saing di ranah industri. Hal ini bisa direalisasikan melalui strategi yang berfokus pada pasar yakni penetrasi pasar untuk memperluas jangkauan konsumen dan penguatan pasar untuk mengokohkan dominasi. Selain fokus pada pasar pengembangan internal juga sangat penting. Terdapat

³ “Badan Kebijakan Fiskal - Pertumbuhan Ekonomi Triwulan I 2024 Tetap Kuat di Tengah Perlambatan Ekonomi Global,” diakses 6 November 2025.

beberapa pengembangan utama yang menjadi kunci yaitu diferensiasi peningkatan kualitas layanan jasa untuk membangun loyalitas pelanggan.⁴

Kualitas pelayanan dapat dilihat sebagai hasil dari evaluasi pelanggan setelah konsumen selesai membandingkan layanan yang mereka terima. Tingginya kualitas layanan memainkan peran yang sangat penting karena memberikan kontribusi besar terhadap upaya untuk mengembangkan dan mempererat ikatan hubungan yang kuat dengan para pelanggan. Bahkan lebih jauh, kualitas layanan yang unggul mampu membantu membuka peluang hubungan baru dengan pihak-pihak yang selama ini berada di luar jangkauan atau belum teridentifikasi oleh perusahaan.⁵ Salah satu usaha yang sekarang melakukan pengembangan bisnis adalah Persatuan Tennis Meja Binota Muda Tulungagung. Persatuan Tennis Meja Binota Muda Tulungagung merupakan tempat latihan para atlet tenis meja Kab. Tulungagung. Keberadaannya sangat penting bagi komunitas olahraga lokal karena Persatuan Tennis Meja Binota Muda berfungsi sebagai markas atau tempat pelatihan utama yang terorganisasi untuk membina dan mengasah kemampuan para atlet tenis meja dari Kabupaten Tulungagung.

Persatuan Tennis Meja Binota Muda juga hadir bukan hanya sebagai arena latihan tenis meja yang serius tetapi juga sebagai wadah rekreasi yang menyenangkan bagi para penghobi tenis meja. Di tengah derasnya arus perkembangan zaman yang didominasi oleh layar, Persatuan Tennis Meja

⁴ Inka Srinindia Febrianti, Skripsi: Strategi Pembangan Usaha Dalam Meningkatkan Penjualan (Studi Pada Konveksi Salma Collection Tulungagung), (Tulungagung, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, 2023), Hal.3.

⁵ Arman, Pengembangan Kualitas Layanan Jasa Bank PD. BPR Sarimadu Bangkinang, Vol.3 No.2, Agustus 2020.

Binota mengambil peran krusial sebagai penyelamat dari gaya hidup tersebut. Mengingat sebagian besar waktu dihabiskan di depan komputer dan gadget yang mana membuat setiap individu kurang gerakan motoriknya selain itu kegiatan tersebut mengurangi ketergantungan anak-anak usia dini pada gadget mengalihkan fokus mereka dari layar ke gerakan yang sehat dan interaksi sosial yang berharga di atas meja pingpong. Ini adalah investasi ganda kebugaran fisik sekaligus kegembiraan bermain.

Dalam Prakteknya Persatuan Tenis Meja Binota Muda melakukan berbagai upaya dalam pengembangan kualitas pelayanannya guna dapat bersaing dengan pesaingnya, pengembangan yang di lakukan disesuaikan dengan hal baru. Komitmen Persatuan Tenis Meja terhadap pembaruan dapat di lihat dari langkah kecil mereka dalam memperbaiki dan mengelola platform media sosial instagram. Melalui akun instagram tersebut Persatuan Tenis Meja Binota Muda secara rutin berbagi informasi dan berita mengenai kegiatan dan aktivitas yang mereka selenggarakan. Selain kegiatan di tempat utama Persatuan Tenis Meja Binota Muda memperluas jangkauan layanannya dengan menawarkan program menarik berupa pelatihan privat. Layanan dirancang khusus untuk mengakomodasi kebutuhan atlet atau individu yang berlokasi jauh dari pusat latihan utama sehingga mereka tetap dapat menerima instruksi berkualitas tinggi dan bimbingan yang personal tanpa kendala jarak. Mengingat persaingan yang kian intens di sektor pelatihan tenis meja khususnya di wilayah Jawa Timur Persatuan Tenis Meja Binota Muda

memiliki keharusan untuk mengambil langkah-langkah pasti dalam memperkaya kualitas layanan pelatihannya.

Demi menjamin keberlanjutan Persatuan Tennis Meja dalam mencapai peningkatan omzet yang signifikan, pengembangan kualitas layanan ini memerlukan perencanaan strategi yang matang dan terarah. Namun Persatuan Tennis Meja Binota Muda harus siap menghadapi kenyataan bahwa implementasi strategi yang telah disusun tidak selamanya berjalan lancar atau sesuai dengan rencana. Kendala praktis tak terhindarkan dan seringkali muncul di tengah pelaksanaan. Persatuan Tennis Meja Binota sedang melalui masa yang menentukan bagi masa depannya, di mana kendala struktural menghalangi kemajuan pelatihan tenis meja yang lebih baik. Lebih jauh efektivitas operasional internal Persatuan Tennis Meja Binota juga dipertanyakan, terutama karena maraknya fenomena anggota memegang lebih dari satu posisi (*double job*) secara langsung mengurangi fokus kerja, menurunkan tingkat efisiensi, dan menjadi penghalang utama dalam upaya untuk mencapai profesionalisme penuh seluruh aspek manajemen dan operasional.

Di tengah beragam kendala yang menghambat Persatuan Tennis Meja Binota Muda dituntut untuk segera merumuskan strategi pengembangan kualitas layanan yang efektif. Tujuannya adalah untuk meminimalkan potensi kerugian dan memastikan bahwa mereka tidak kalah bersaing serta untuk mempertahankan eksistensi usaha di masa depan. Persatuan Tennis Meja Binota Muda wajib memiliki kemampuan memprediksi situasi dan kondisi

yang mungkin akan terjadi. Oleh karena itu, strategi yang bersifat berkelanjutan harus direncanakan secara matang dan terperinci agar setiap langkah ke depan menjadi pasti dan terarah. Salah satu pendekatan yang sangat berguna untuk mendukung perencanaan dan eksekusi strategi yang berkelanjutan adalah dengan melakukan Analisis SWOT. Analisis SWOT berfungsi sebagai alat sistematis untuk mengidentifikasi berbagai faktor internal dan eksternal yang esensial dalam perumusan strategi bisnis. Logika dasar dari analisis berfokus pada memaksimalkan Kekuatan dan Peluang sambil berupaya meminimalkan Kelemahan dan Ancaman.⁶

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, pengembangan usaha Persatuan Tennis Meja Binota Muda sebenarnya memiliki potensi besar dan sangat layak untuk diimplementasikan. Meskipun demikian ditemukan beberapa kendala signifikan pada beberapa aspek kunci. Salah satunya adalah strategi pengembangan kualitas layanan yang masih dinilai belum optimal. Selain itu, proses analisis usaha Persatuan Tennis Meja juga belum sepenuhnya diberikan perhatian. Kekurangan-kekurangan telah menempatkan Persatuan Tennis Meja Binota pada kondisi stagnan dalam upaya meningkatkan kualitas layanannya. Oleh karena itu, perubahan dalam pengembangan usaha mutlak diperlukan untuk menghasilkan dampak positif yang signifikan demi tercapainya kualitas layanan yang maksimal.

Dengan demikian melihat adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi persaingan, penulis merasa

⁶ Erik Bagus Setiawan Dan Reza Widhar Pahlevi, Strategi Pengembangan Usaha Angkringan Herbal Dewuyung Dengan Menggunakan Analisis Swot, Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, (2020), Vol. 1, No, 1, Hal. 13.

penting untuk mengetahui secara mendalam mengenai langkah-langkah strategis yang harus diambil Binota Muda Tulungagung dalam mengembangkan bisnisnya. Untuk tujuan ini, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung Melalui Analisis SWOT”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka dapat di rumuskan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengembangan kualitas layanan Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung melalui Analisis Swot ?
2. Bagaimana strategi pengembangan kualitas layanan Persatuan Tennis Meja Binota Muda Tulungagung ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian, maka peneliti menyimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan strategi pengembangan kualitas layanan yang di gunakan oleh Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung dalam Analisis Swot.
2. Untuk menjelaskan strategi pengembangan kualitas layanan jasa yang di gunakan oleh Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang di lakukan peneliti di harapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar untuk merumuskan strategi pengembangan kualitas layanan jasa. Strategi yang efektif dan terorganisir ini bertujuan untuk membantu PTM Binota Tulungagung meningkatkan kualitas layanan melalui Analisis Swot. Selain itu juga bisa di gunakan referensi oleh penliti selanjutnya

2. Secara Praktis

a. Bagi Lembaga

Temuan penelitian dapat di jadikan untuk perbaikan kualitas layanan dan menjadi panduan praktis bagi pengelola PTM Binota Tulungagung agar usaha dapat berkembang pesat. Selain itu, hasil ini bisa menjadi pertimbangan strategis bagi pemilik untuk menata dan mengembangkan bisnis dengan lebih terstruktur.

b. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai masukan pemikiran dalam memperkaya ilmu manajemen bisnis di perguruan tinggi. Data ini juga menyediakan referensi mengenai strategi pengembangan layanan yang efektif untuk mengoptimalkan pendapatan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan menjadi landasan pertimbangan dan rujukan awal untuk riset di kemudian hari, sekaligus memberikan wawasan tambahan bagi akademisi dan peneliti yang berminat pada pembahasan serupa.

E. Batasan Penelitian

Mengingat luasnya pembahasan Strategi Pengembangan Kualitas Layanan melalui analisis Swot memiliki cakupan yang sangat luas, pembatasan masalah perlu dilakukan. Tujuan pembatasan ini adalah agar fokus pembahasan tidak menyimpang. Oleh karena itu, penelitian ini dikhususkan pada Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung saja.

F. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

a. Strategi

Kata "strategi" berakar dari bahasa Yunani, tepatnya "strategos" (dibentuk dari kata stratos yang berarti militer dan ag yang berarti memimpin). Secara harfiah, ini merujuk pada "generalship" atau tindakan perencanaan yang dilakukan oleh jenderal perang untuk memastikan kemenangan dalam pertempuran. Oleh karena itu, dalam konteks yang lebih luas, strategi dimaknai sebagai metode atau cara yang digunakan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.⁷

b. Pengembangan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah komponen kunci dari strategi Manajemen Pemasaran. Ini telah menjadi faktor dominan yang menentukan keberhasilan suatu bisnis. Pengembangan kualitas layanan didorong kuat oleh berbagai kondisi, termasuk persaingan antar perusahaan yang semakin ketat, kemajuan teknologi, serta dinamika perekonomian dan sosial budaya masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan wajib

⁷ Opan Arifudin, et al., "Manajemen Strategik", (CV. Pena Persada, 2020): hlm 1

mempertahankan kualitas pelayanan agar mampu bertahan dalam persaingan dan senantiasa mempertahankan kepercayaan pelanggan.⁸

c. Analisis Swot

Analisis SWOT adalah metode sistematis untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang diperlukan dalam merumuskan strategi perusahaan. Dasar pemikiran analisis adalah untuk menciptakan strategi yang mampu memaksimalkan faktor internal yang kuat (*Strengths*) dan faktor eksternal yang menguntungkan (*Opportunities*), sambil pada saat yang sama berupaya meminimalkan kelemahan internal (*Weaknesses*) dan ancaman eksternal (*Threats*). Oleh karena itu, proses penentuan keputusan strategis selalu melibatkan pengembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan organisasi. Konsekuensinya, perencana strategis wajib menganalisis secara mendalam faktor-faktor strategis (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) berdasarkan kondisi perusahaan saat ini.⁹

2. Definisi Operasional

Strategi dapat diartikan sebagai metode terstruktur yang dirancang untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Di dalam lingkungan Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung strategi ini diwujudkan secara spesifik melalui Pengembangan Kualitas Pelayanan Jasa. Upaya ini merupakan bagian penting dari manajemen pemasaran

⁸ Sumarsid dan Atik Budi Paryanti, Pengaruh Kualitas Layanan dan harga terhadap kepuasan Pelanggan pada grabfood (Studi wilayah kecamatan setiabudi), Vol.12 No.1 Januari 2022.

⁹ Rohematus Solehah dkk, Strategi Pengembangan Bisnis UMKM Jamu Tradisional Madura Melalui Pendekatan Analisis SWOT. Jurnal Pemikiran Masyarakat Ilmu berwawasan agribisnis (2020), Vol.8 No.1, hal 484

yang harus dilakukan secara berkelanjutan. Tujuannya sangat krusial untuk memastikan loyalitas pelanggan tetap terjaga dan daya saing bisnis tidak tergerus terutama di tengah meningkatnya persaingan pasar dan kemajuan teknologi yang pesat. Salah satu indikator utama yang digunakan untuk mengukur seberapa sukses pelaksanaan strategi ini adalah omzet. Omzet sendiri didefinisikan sebagai total nilai kotor dari penjualan barang atau jasa yang berhasil dicatat oleh organisasi selama jangka waktu tertentu. Untuk menentukan dan merumuskan langkah-langkah strategis yang paling optimal bagi Persatuan Tennis Meja Binota Tulungagung digunakanlah instrumen analisis SWOT. Metode sistematis ini memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi dan menyeimbangkan berbagai faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi aspek internal yaitu kekuatan dan kelemahan serta aspek eksternal peluang dan ancaman. Melalui analisis SWOT, organisasi dapat memaksimalkan faktor-faktor positif sambil secara efektif meminimalkan risiko dan potensi kerugian.