

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Manajemen strategi bertujuan untuk menemukan dan menciptakan kesempatan yang baru serta berbeda untuk esok perencanaan jangka panjang (*Long-range planning*). Dalam dunia bisnis, menentukan strategi adalah hal yang paling penting bagi sebuah perusahaan. Tidak dipungkiri bahwa tonggak keberhasilan sebuah perusahaan ditentukan oleh bagaimana kemampuan seorang pemimpin dalam meningkatkan strategi yang tepat pada bisnisnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Definisi strategi pertama kali dikemukakan oleh Chandler dalam Rangkuti (2014:4) menyebutkan bahwa strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumber daya. Tanpa strategi rasanya sebuah perusahaan tidak akan pernah berjalan sebagaimana mestinya layaknya seperti rangkaian kereta tanpa seorang masinis tidak ada yang bisa membawa untuk sampai kepada arah tujuan yang jelas.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia melayani merupakan membantu menyiapkan atau (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah sesuatu melayani kebutuhan orang lain yang pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika seorang pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa yang diberikan, sangat besar kemungkinannya konsumen akan menjadi pelanggan waktu yang lama. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya, salah satu cara untuk merebut perhatian pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada konsumen adalah dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan.

Sebuah strategi bisnis pada dasarnya merupakan solusi untuk menghadapi persaingan bisnis, dan ini dihadapi dalam usaha toko perlengkapan bahan-bahan menjahit salah satu bisnis yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama dalam perlengkapan aksesoris dan bahan di bidang busana. Usaha perlengkapan bahan menjahit ini termasuk kategori bisnis yang menawarkan produk atau barang dan jasa. Oleh karena itu kunci utama agar bisa sukses dibidang usaha ini adalah tergantung sejauh mana dan seberapa tepat mengoptimalkan kategori barang tersebut, kategori barang ini termasuk kualitas barang, *value*, servis ataupun pelayanan yang terbaik.

Dalam melayani agar terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, hal ini masuk dalam kategori yang terletak pada bidang jasanya yaitu ketika pelanggan telah merasa puas dengan semua pelayanan yang telah diberikan sebelumnya, maka sangat besar peluang mereka ini pada tahap selanjutnya akan menjadi pelanggan tetap atau setia. Hal ini menjadi lebih mudah dalam menawarkan jasa, persentase keberhasilan penjualan barang menjadi lebih besar, karena konsumen telah merasa senang hati dan menyukai berkat servis yang diberikan. Inilah yang dinamakan dengan strategi “semi pematik” dalam usaha.

Sebuah usaha yang baik dan jujur dapat mempengaruhi minat beli bagi konsumen sehingga usaha yang dilakukan dapat berjalan sesuai yang diinginkan. Jadi dalam dunia perdagangan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia sehingga dalam menjalankan usaha ada beberapa yang perlu kita terapkan diantaranya dengan memberikan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik dalam bisnis perlu diwujudkan dalam sebuah guna untuk mendapatkan konsumen baru dan mempertahankan konsumen lama agar tidak berpindah tempat.

Peluang usaha toko perlengkapan menjahit ini termasuk salah satu usaha yang tidak membutuhkan modal besar bagi toko perlengkapan menjahit ini, namun akan bermodalkan besar pada bidang jasanya yaitu obras, neci dan pembuatan pakaian busana, karena membutuhkan mesin obras, neci dan mesin jahit yang lebih dari satu dan juga pemakaian listrik tentunya. Syarat utama harus mengerti keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam perlengkapan-perengkapan yang dibutuhkan. Untuk awal usaha dibidang ini hanya bermodalkan bahan-bahan seperti benang, jarum, kancing dan lain sebagainya, namun dalam kebutuhan yang di inginkan pelanggan tidak semua tersedia itu

adalah hal yang wajar terjadi karena tidak semua produk yang diminta pelanggan terjual di Toko Zen ini.

Dengan mengadakan perlengkapannya yang masih belum diketahui semua oleh pelaku usaha dan masih mempelajari dan mencari yang dibutuhkan melalui pelanggan, hal ini akan mengetahui keinginan apa yang akan dicari oleh pelanggan dan menyebabkan pelaku usaha harus memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan. Dan ini akan menjadi catatan pelaku usaha untuk menyediakannya barang yang diminta, di toko ini melayani dengan menjual barang-barang keperluan menjahit dan melayani jasa obras, neci dan pembuatan pakaian, ini menjadi nilai lebih bagi Toko Zen. Dalam usaha ini minim menghadapi kecelakaan kerja, akan tetapi membutuhkan skill atau kemampuan dan perlu pengalaman.

Dalam menghadapi kedepannya dan membuka peluang pekerja lebih banyak lagi, tentu ini memerlukan modal yang tidak sedikit. Dengan perkembangan bisnis tentu banyak pesaing-pesaing yang bermunculan yang lebih besar lagi, hal ini mengancam dan menimbulkan kekhawatiran bagi pelaku bisnis agar tetap mempertahankan pelanggan agar tidak pindah tempat. Oleh karena itu pelaku usaha mempunyai visi untuk memperluas dan membesarkan usahanya dan menjadi seperti grosiran atau swalayan yang lengkap menyediakan perlengkapan barang-barang menjahit untuk dapat melayani kebutuhan pelanggan dengan maksimal dan memperkuat promosi produk atau jasa yang konsumen perlukan dan dengan harga yang terjangkau.

Berhubung dengan strategi pelayanan yang harus dimiliki baik dalam melayani pelanggan maupun menghadapi pesaing yang lebih tinggi, hal ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan mengambil judul “Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas (STUDI KASUS PADA TOKO ZEN BOGOR).”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terdapat pada Toko Zen Bogor antara lain:

1. Stok barang terbatas
2. Bersaing dengan pelaku usaha yang lebih besar
3. Modal perputaran uang

4. Pengetahuan tentang perlengkapan lebih luasnya bahan-bahan atau aksesoris menjahit tidak memahami sepenuhnya
5. Kurangnya promosi yang dilakukan Toko Zen Bogor

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penulis supaya lebih terarah akan membatasi permasalahannya dalam penelitian ini pada potensi usaha toko perlengkapan menjahit dalam strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas di Toko Zen Bogor.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalahnya adalah :

1. Faktor internal apa saja yang meliputi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Toko Zen Bogor?
2. Faktor eksternal apa saja yang meliputi peluang dan ancaman yang dihadapi oleh Toko Zen Bogor?
3. Alternatif strategi apa saja yang dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan pada Toko Zen Bogor?
4. Strategi apakah yang diprioritaskan di Toko Zen Bogor?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) pada Toko Zen Bogor
2. Untuk mengetahui alternatif strategi untuk mengembangkan bisnis di Toko Zen Bogor
3. Mengetahui prioritas strategi dalam pengembangan bisnis di Toko Zen Bogor

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian bermanfaat bagi :

1. Penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu dan wawasan bagi penulis mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas bisnis serta

- menerapkan teori-teori yang di dapat selama di bangku perkuliahan dan dibuktikan dengan karya
2. Penelitian ini sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan di terapkan pada perusahaan Toko Zen Bogor
  3. Penelitian ini dapat digunakan untuk referensi bagi penelitian tentang strategi atau sejenisnya
  4. Penelitian ini sebagai tugas dan syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi (SE)

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Skripsi ini dikelompokan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, Identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi tentang teori dan pengertian yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi tentang jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis data, tempat dan waktu penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan secara lengkap mengenai masalah yang diteliti dalam penelitian ini.

#### **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan hasil akhir yang sesuai dengan tujuan penelitian dan saran untuk pihak obyek penelitian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Berisi tentang berbagai referensi buku, jurnal, artikel, rujukan secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.