BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu kelompok penjahit permak pakaian yang berada di Jalan Adi Sucipto Tulungagung, yang terletak di timur pasar wage Tulungagung dan beberapa pusat perbelanjaan lainnya, juga terletak pada selatan SMPN 1 Kedungwaru, yang juga terletak di sekitar hotel yang ada di Tulungagung, dan terlebih lokasi yang berada tak jauh dari alun-alun Tulungagung maupun stasiun kereta api Tulungagung yang berjarak sekitar 800 m, lokasi tersebut sangat strategis dapat di tempuh dari arah mana saja sehingga sangat memudahkan pelaku usaha maupun pelanggan untuk menjangkau lokasi tersebut, hal tersebut menarik minat penulis untuk meneliti di lokasi, terlepas dari letak lokasi yang strategis juga dalam hal persaingan sangat menarik karena dalam lokasi jasa yang ditawarkan bersifat sejenis.

Dari lokasi yang strategis tersebut ada ungkapan dari Mas Zaki sebagai pelanggan dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Penjahit permak dilokasi tersebut sangat membantu, karena lokasinya yang strategis tidak jauh dari pusat perbelanjaan, jadi ketika selesai belanja namun pakaian yang dibeli dirasa kurang pas bisa langsung dipermak di lokasi tersebut dengan waktu pengerjaan yang tergolong singkat dan dengan biaya yang relatif murah"[92]

Hal lain juga dirasakan oleh penjahit seperti yang diungkapkan oleh Pak Abdur Rahman dam sebuah wawancara sebagai berikut :

[92]Wawancara dengan Zaki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 11.00 wib

> "Lokasi termasuk strategis, karena dekat dengan area pasar dan perbelanjaan dan lebih tertata dibanding sebelum ada pengelolaan dari pemerintah, dulu penjahit masih semrawut di trotoar dan depan toko di sekitar perempatan ceplok piring yang merupakan jalan raya, yang sangat menganggu pengguna jalan"[93]

Namun ada juga penjahit yang merasa lokasi kurang strategis karena masih berada di tepi jalan yang dapat mengganggu pengguna jalan lain maupun kurangnya tempat untuk lokasi parkir pelanggan, hal tersebut diungkapkan oleh Bu Musrikah dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Kalau lokasi sebenarnya kurang strategis karena masih berada di tepi jalan, kurangnya tempat untuk parkir pelanggan yang mengakibatkan pelanggan parkir tepat di depan penjahit, namun karena dari pengelolaan pemerintah dipindah dilokasi tersebut, dirasa lebih nyaman dan tertata dibanding sebelum di relokasi"[94]

Berbeda dengan Pak Sujono selaku ketua kelompok penjahit permak dilokasi, mengaku memang lokasi sangat strategis karena berada dekat dengan area perbelanjaan dan mudahnya akses jalan untuk menuju lokasi namun kurangnya pengelolaan dalam penempatan yang mengakibatkan kurangnya kenyamanan, hal tersebut diungkapkan dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Lokasi sebenarnya sangat strategis karena berada dekat dengan Pasar dan area perbelanjaan lainnya, juga mudahnya di ingat dan di akses dari arah mana saja, hanya pengelolaan dari pemerintah, tempat yang disediakan masih seadanya dan berada di tepi jalan, yang menyulitkan untuk pelanggan parkir karena tidak disediakannya lahan untuk parkir kendaraan"[95]

---

[93]Wawancara dengan Abdur Rahman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[94]Wawancara dengan Musrikah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.00 wib

[95]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa lokasi berada pada tempat yang strategis karena mudahnya akses jalan menuju lokasi maupun lokasi yang berada di sekitar area perbelanjaan dan sekolah. Namun masih kurang dalam hal penempatan penjahit yang berada dipinggir jalan dan perlunya pengelolaan lanjutan agar lokasi benar-benar tertata dan kenyamanan bagi semua pihak.

2. Sejarah

Awal mula para penjahit permak membuka outlet di depan toko-toko disekitar Jalan Adi Sucipto Tulungagung, mereka menyewa tempat kepada pemilik toko untuk menempati lokasi di depan toko mereka, berhubung permintaan pasar yang semakin banyak dan juga banyaknya tenaga penjahit di Tulungagung mengakibatkan banyak penjahit yang ikut berprofesi membuka outlet dilokasi tersebut, hal tersebut kian menjamur dan mengakibatkan tatanan Jalan yang semakin semrawut, sudah beberapa kali dilakukan pengusiran oleh Satpol PP, namun tetap saja para penjahit kembali menempati lokasi mereka, kemudian pada masa Bupati Ir. Heru Tjahjono, MM para penjahit permak yang berlokasi di depan toko-toko sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung ini di bina dan dilakukan pengelolaan, dibantu DISPERINDAG dan SATPOL PP para penjahit dilakukan pencatatan dan di buatkan outlet sendiri yang mengelompok di satu titik berada di pinggir Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Dalam hal sejarah rata – rata penjahit yang tergabung dalam kelompok tersebut juga berasal dari pinggir jalan raya, trotoar maupun depan toko yang di relokasi ke tempat tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Bu Jumiatin dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Dulu saya membuka outlet di trotoar jalan sebelah timur sekitar kawasan ceplok piring, sering di razia oleh Satpol PP karena menganggu jalur lalu lintas, namun karena tuntutan ekonomi, tetap buka outlet dilokasi tersebut, sampai sekitar pada tahun 2010 pada masa jabatan Ir. Heru Tjahjono,MM semua penjahit dilokasi tersebut di data dan di relokasi ketempat ini"[96]

Hal serupa juga di alami oleh Bu Kostiyah dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Dulu saya mulai buka di depan toko yang ada di sekitar Jalan Adi Sucipto sebelah utara sekitar tahun 2009, dulu dengan biaya sewa 10.000 rupiah setiap bulan, kemudian diadakan pengelolaan oleh bapak Bupati Ir.Heru Tjahjono, MM. pada tahun 2010 dengan dibantu DISPERINDAG dan Satpol PP, di data dan di relokasi ke tempat ini, yang tidak menganggu jalur lalu lintas dan kemudahan pengelompokan"[97]

Begitu juga yang di ungkapkan oleh Pak Abdur Rahman dalam wawancara sebagai berikut :

> "Sebelum di relokasi saya berada di trotoar jalan, bersama dengan penjahit lainnya, kemudian pada tahun 2010 bapak Bupati Ir.Heru Tjahjono,MM datang langsung ke lokasi di dampingi oleh Satpol PP dan DISPERINDAG dilakukan pengelolaan dan relokasi ke tempat ini, ya saya ngikut saja karena memang dari segi kenyamanan dan keamanan juga lebih baik daripada berada di trotoar jalan yang bisa membahayakan pengguna jalan"[98]

Begitu juga yang diungkapkan oleh Pak Sujono selaku ketua kelompok jahit permak dilokasi

> "Dulu para penjahit berada di sekitar trotoar maupun di depan toko-toko sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung, yang paling banyak berada di perempatan Ceplok Piring, para penjahit dilokasi pada saat itu masih membayar uang sewa kepada pemilik toko karena memang outlet mereka berada pada emperan toko-toko dan trotoar, kemudian

---

[96]Wawancara dengan Jumiatin selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[97]Wawancara dengan Kostiyah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.45 wib

[98]Wawancara dengan Abdur Rahman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

> pada tahun 2010 pada masa jabatan Ir.Heru Tjahjono,MM dilakukan pengelolaan dibantu oleh DISPERINDAG dan SATPOL PP, dilakukan pencatatan oleh DISPERINDAG lalu dibuatkan outlet yang berlokasi di satu titik dan sudah disediakan outlet yang berjejer, dilokasi tersebut penjahit tidak dipungut biaya sewa, pengeluaran hanya iuran kebersihan oleh RT setempat, dan dengan persyaratan dalam lokasi tersebut tidak diperkenankan untuk menambah tenaga penjahit baru"[99]

Jadi secara sejarah sebelum penjahit berlokasi di tempat tersebut, penjahit berpencar di sekitar Jalan Adi Sucipto mulai yang berada di trotoar dan berada di depan toko, seringnya dilakukan razia tanpa ada pengelolaan dari pemerintah, tetap membuat pelaku usaja jahit permak kembali ke lokasi tersebut, hingga pada tahun 2010 Ir.Heru Tjahjono,MM selaku Bupati Tulungagung datang langsung kelokasi di damping oleh Satpol PP dan DISPERINDAG untuk mengadakan pengelolaan pada penjahit permak yang berada di pinggir jalan tersebut, yang tentunya menganggu lalu litas, penjahit tersebut di relokasi ke satu titik sehingga tidak semrawut dan lebih tertata. Hal tersebut tentu membuat para pelaku usaha jahit permak merasa lega karena sudah diberi izin dan fasilitas oleh pemerintahan Tulungagung yang tentunya juga berimbas baik bagi masyarakat, pelanggan maupun pengguna Jalan.

Sedangkan dari penjahit tersebut sebenarnya sejak di relokasi sudah di bentuk kelompok hanya saja belum adanya kepengurusan yang jelas dan tertulis, baru sejak akhir tahun 2018 kepengurusan mulai di bentuk kembali dan pembentukan secara tertulis, nama kelompok Comunitas Penjahit Pinggir Aspal Tulungagung atau yang disingkat menjadi COMPPAST, di ketuai oleh

[99]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 11 Januari 2019 pukul 09.30 wib

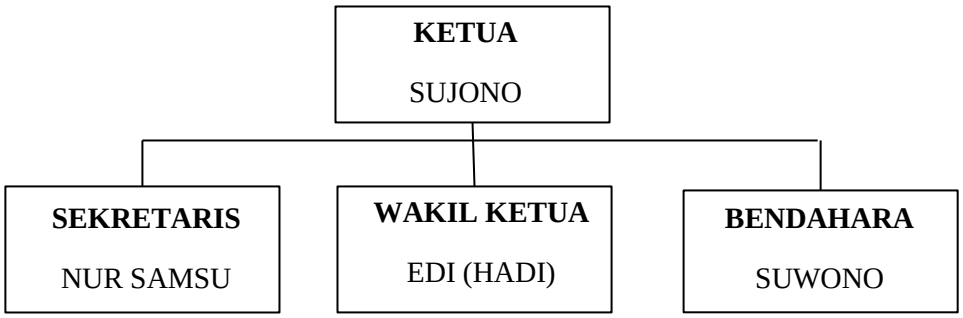
Bapak Sujono dengan maksud agar kelompok penjahit permak dilokasi tersebut lebih mempererat hubungan antar penjahit dalam satu kelompok dan memiliki tujuan bersama yang jelas, serta lebih mempermudah dalam hal pengelolaan dan kemajuan bersama. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Pak Sujono selaku ketua kelompok, dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Sejak awal penjahit permak yang di relokasi ke tempat tersebut sebenarnya sudah membentuk suatu kelompok namun masih belum tertulis, hingga akhir tahun 2018 kemarin kelompok ini mulai di bentuk lagi secara tertulis dengan nama kelompok jahit COMPPAST (Comunitas Penjahit Pinggir Aspal Tulungagung), kelompok ini dibuat secara tertulis agar lebih tertatanya dalam hubungan di dalam kelompok, seperti halnya untuk peraturan kelompok, kepengurusan, maupun pengelolaan yang mungkin akan dilakukan"[100]

3. Struktur Kepengurusan

Gambar 4.1

Struktur Kepengurusan Kelompok Jahit Permak COMPPAST Tahun 2018



Sumber : Data Penjahit Permak Jalan Adi Sucipto Tulungagung

[100] *Ibid,.*

Di tahun 2018 kelompok jahit permak pakaian dilokasi tersebut secara kepengurusan dan AD/ART serta aturan-aturan kelompok mulai di buat dan dijalankan secara baik oleh seluruh anggota, yang mana sebelumnya secara struktur kelompok masih belum ada kepastian yang jelas.

4. Peraturan Bagi Penjahit Permak

Untuk jalannya suatu kelompok agar semua anggota memiliki pemikiran dan tujuan yang sama maka perlu adanya peraturan-peraturan tertulis maupun tidak tertulis, berikut peraturan tertulis yang ada di lokasi Jahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Anggaran Dasar dan Anggaran Dasar Rumah Tangga Anggota COMPPAST[101]

Pasal I

Anggota comunitas penjahit comppast yang masing-masing berhak menempati lokasi dengan ukuran 1,5 m X 2 m.

Pasal II

Anggota comunitas tidak boleh mengajak saudara, teman untuk beraktifitas / menjahit di lokasi sesuai arahan Kasat Pol PP waktu relokasi.

Pasal III

Bagi orang baru yang ingin menempati lokasi yang sementara ditinggal oleh yang berhak, harus bicara / musyawarah dengan orang yang bersangkutan dan juga berhubungan dengan ketua comunitas, dan untuk satu tenda ditempati satu orang.

Pasal IV

Orang baru tidak boleh membuat / memindahkan stand / lokasi baru sesuai dengan arahan bapak Kasat Pol PP Tulungagung.

Bagi para anggota comunitas tidak aktif selama 6 bulan, diberi peringatan dan diharuskan membayar iuran sampah selama yang tertera diatas, dan apabila tidak aktif selama satu tahun wajib di lelang.

Dan apabila sudah dilelang uang lelang masuk kas comunitas dan uang disepakati uang lelang seharga Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah).

Ditambahkan, dianjurkan kepada seluruh anggota comunitas supaya mengisi kotak kas Rp. 5.000 (lima ribu rupiah) setiap bulan tanggal 1-5.

[101]Data kelompok jahit permak pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung.

5. Anggota Penjahit Permak

Jumlah anggota penjahit permak yang ada dilokasi sebanyak 38 orang yang tergabung dalam kelompok tersebut, kelompok jahit permak tersebut tidak diperkenankan untuk menambah anggota sehingga sejak di relokasi kelompok tersebut tidak menambah anggota baru, hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh pemerintahan Bupati Tulungagung masa jabatan Ir.Heru Tjahjono,MM hal tersebut dilakukan karena memang awal lokasi tersebut bukan diperuntukkan sebagai lokasi penjahit, namun seiring dengan lokasi yang strategis dan banyaknya permintaan jahit, muncul beberapa penjahit permak yang bertempat dilokasi yang berada di sekitaran emperan toko dan trotoar, yang berakibat menganggu pelanggan toko maupun pengguna jalan. seperti yang diungkapkan oleh Pak Sujono selaku ketua kelompok, dalam wawancara sebagai berikut:

> "Awal mula lokasi tersebut memang bukan di peruntukkan untuk 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. Hal tersebut kian menjamur dan untuk mengantisipasi, pihak Pemerintah Kabupaten Tulungagung melakukan pengelolaan dengan disediakan tempat di satu titik lokasi, dengan ketentuan tidak diperbolehkannya menambah anggota, sehingga sampai saat ini tidak ada penambahan anggota sejak dibentuknya kelompok penjahit permak tersebut"[102]

Anggota kelompok jahit permak dilokasi tersebut yang tercatat dapat dilihat pada tabel berikut.

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

Tabel 4.1

Data Anggota Kelompok Penjahit Permak Pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung

NO	NAMA	JENIS KELAMIN		NO	NAMA	JENIS KELAMIN
1	Sujono	L		20	Isti rohati	P
2	Supriyono	L		21	Parno	L
3	Pendik	L		22	Jamilatun	P
4	Mulyani	L		23	Jumiatin	P
5	Kostiyah	P		24	Musikah	P
6	Siti aminah	P		25	Siti istiqomah	P
7	Suwono	L		26	Hanifah	P
8	Afandi	L		27	Abdur rahman	L
9	Maryono	L		28	Joko	L
10	Mujito	L		29	Irfan	L
11	Rofiq	L		30	Abdul rohim	L
12	Rudi	L		31	Hariman	L
13	Kudhori	L		32	Sunarti	P
14	Agus	L		33	Suyadi	L
15	Nur samsu	L		34	Handoko	L
16	Edy	L		35	Kholil	L
17	Supriyadi	L		36	Khoiri	L
18	Toimah	P		37	Supandi	L
19	Matsapuan	L		38	Parno	L

Sumber : Data kelompok penjahit permak pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa penjahit permak pakaian yang berlokasi di Jalan Adi Sucipto Tulungagung sebanyak 38 orang dengan rincian sebanyak 28 orang berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 10 orang berjenis kelamin perempuan, dengan latar belakang yang berbeda-beda serta asal rumah yang berbeda-beda pula.

B. Praktek Usaha Jasa Jahit Permak Pakaian di Sepanjang Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Dalam observasi yang dilakukan pada tanggal 21 Januari 2019 peneliti mendapatkan data bahwa dalam prakteknya dilapangan penjahit permak pakaian ketika menerima pelanggan yang pertama kali dilakukan, yaitu mendengarkan permintaan pelanggan, setelah itu mengambil ukuran sesuai dengan keperluan dan model yang diinginkan namun pada tahap ini tidak berlaku untuk pembenahan menambal ataupun mengganti resleting, selanjutnya penjahit membuat dan merancang pola pada pakaian yang akan di benahi, lalu proses pemotongan sesuai dengan pola yang telah dibuat berdasarkan ukuran yang diinginkan pelanggan, setelah proses pemotongan selesai tahap selanjutnya yaitu pemberian tanda untuk mempermudah penjahitan namun pada tahap ini jarang dilakukan karena penjahit yang sudah hafal dengan berbagai pola model pakaian, selanjutnya yaitu menjahit bahan atau pakaian yang akan dibenahi sesuai dengan pola yang sudah dibuat, selanjutnya pada tahap pengepasan penjahit akan meneliti kekurangan dan biasanya juga menyerahkan kepada pelanggannya untuk diteliti terlebih dahulu, tahap terakhir yaitu ketika ada kekurangan atau ketidaksesuaian dengan permintaan pelanggan penjahit akan memperbaikinya kembali, setelah hasil sesuai dengan permintaan pelanggan akan membayar sesuai dengan harga yang diberikan oleh penjahit.

Dalam jam buka memang menjadi kebijakan individu dari penjahit sehingga tidak ada ketentuan dan kepastian penjahit buka jam berapa, namun

rata-rata penjahit buka mulai pukul 09.00 pagi, menunggu pelanggan dan melayani pelanggannya, sampai pukul 15.30 wib sudah ada beberapa outlet yang mulai tutup karena sudah banyak jahitan yang di tinggal dan di ambil keesokan harinya, untuk jahitan yang di tinggal penjahit akan mengerjakan jahitannya setelah pulang ke rumah, namun ada juga beberapa penjahit permak yang tutup sampai pukul 17.15 wib karena memang tidak ada jahitan yang dibawa pulang, tetapi dalam rata-rata pelaku usaha jasa jahit permak dilokasi tutup outlet diantara pukul 16.30 wib sampai 17.00 wib.

Untuk jam istirahat bervariasi sesuai individu masing-masing, ada yang istirahat untuk menjemput anaknya yang masih sekolah, ada yang istirahat untuk sekedar makan siang, ada juga yang istirahat untuk ibadah sholat. Dan rata-rata penjahit permak disini berwirausaha sebagai penjahit permak merupakan pekerjaan utama dan bukan sebagai pekerjaan sampingan.

Sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Bu Sunarti dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Untuk jam buka saya mulai pukul 08.00 sampai pukul 16.00wib, sehari penuh berada di lokasi tidak ada jam tertentu untuk istirahat meninggalkan lokasi, karena memang kalau sedang sepi pelanggan itu sudah di anggap istirahat, untuk makan siang biasanya ada penjual makan keliling, ya tinggal beli disitu, saya makan langsung kerja lagi, karena memang menjadi penjahit permak sebagai pekerjaan utama, jadi sehari-hari berada dilokasi"[103]

Hal lain juga di ungkapkan oleh Bu Musrikah dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

[103]Wawancara dengan Sunarti selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.45 wib

> "Saya buka dari pukul 10.00 sampai 17.00 wib, sedangkan untuk jam istirahat saya mengambil untuk istirahat sholat biasanya di mushola pasar wage, yang lokasinya tak jauh dari lokasi penjahit, sebagai penjahit permak merupakan pekerjaan utama saya terlepas dari suami yang seorang petani"

Hampir sama dengan pendapat dari Pak Abdur Rahman dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Biasanya saya buka mulai pukul 09.00 sampai 16.30 wib, karena memang kebijakan individu ya terserah juga mau buka dan tutup jam berapapun, untuk istirahat kadang mengambil untuk makan siang ke warung, karena merasa bosan untuk makanan dari penjual keliling yang memberikan menu yang sama, dan jahit permak sebagai pekerjaan utama, paling menjahit dirumah juga untuk menyelesaikan pesanan yang belum selesai dikerjakan waktu dilokasi"[104]

Sedangkan menurut Pak Sujono selaku ketua kelompok mengungkapkan dalam sebuah wawancara sebagi berikut:

> "Para penjahit mulai buka dan tutup merupakan kebijakan individu masing-masing, ada yang mulai pukul 08.00 wib sudah menempati outlet mereka ada juga yang pukul 10.00 wib baru datang, namun rata-rata semua penjahit mulai buka pukul 09.00 wib menempati lokasi dan mulai mencari rezeki masing-masing, ada yang baru buka langsung dapat pelanggan, ada juga yang sampai duhur baru dapat pelanggan, dan tutupnya pun juga berbeda-beda, ada yang pukul 15.30 wib sudah tutup itu yang sudah banyak orderan untuk diselesaikan dirumah, namun untuk rata-rata tutup sampai pukul 17.00 wib, untuk istirahat ada sebagian yang di waktu waktu meninggalkan lokasi, namun hal itu sudah menjadi kebijakan masing-masing, dari kelompok mengambil tindakan hanya jika anggota melanggar dari peraturan yang telah disepakati bersama, seperti meninggalkan outlet dalam waktu yang cukup lama akan mendapatkan konsekuensi sendiri"[105]

Jadi memang dalam hal jam kerja, merupakan kebijakan masing-masing individu, teguran dari pihak pengurus kelompok hanya sebatas ketika outlet mangkrak karena ditinggalkan oleh penjahit dalam waktu yang lama,teguran

---

[104]Wawancara dengan Abdur Rahman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[105]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

dan konsekuensi sesuai dengan peraturan yang telah disepakati bersama, agar kelompok lebih teratur dan tertata.

Mengenai jam kerja dan istirahat tidak begitu dirasa oleh pelanggan, karena dari lokasi tersebut semua jasa yang ditawarkan sama, dan jam buka, tutup maupun istirahat tidak sama pada jam tertentu, sehingga pelanggan tetap bisa menemukan penjahit permak meskipun sedang jam istirahat. Seperti halnya yang di ungkapkan oleh Bu Sri dalam wawancara sebagai berikut :

> "Saya kurang tau kalau ada jam istirahat bagi penjahit permak dilokasi, karena jam berapapun saya ke lokasi selalu ada penjahit permak yang siap menerima pelanggan, jadi saya tidak merasa terganggu dengan pelayanan dari penjahit mengenai jam istirahat, karena masih ada peran penjahit lainnya untuk tetap melayani pelanggan yang datang"[106]

Begitu juga yang dirasakan oleh mbak Ela mengenai jam istirahat penjahit yang diungkapkan dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Dengan adanya jam istirahat dari penjahit, saya tidak merasa terganggu dan masih merasa terlayani, karena jam istirahat bagi penjahit yang tidak sama, mungkin ada di jam-jam tertentu outlet yang kosong tidak ada penjahitnya, tetapi masih ada penjahit lain sebagai tenaga pengganti untuk melayani pelanggan"[107]

Dalam praktek kegiatan dilapangan pelaku usaha saling membantu satu sama lain, ketika penjahit satu merasa tidak sanggup untuk melakukan pekerjaan dari pelanggan, maka penjahit tersebut akan melempar pekerjaan kepada penjahit lain, tentunya dengan sepengetahuan dari pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Jumiatan pada wawancara sebai berikut :

---

[106]Wawancara dengan Sri selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.40 wib

[107]Wawancara dengan Ela selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.55 wib

> "Dalam persaingan kami para penjahit tidak menganggap pesaing lain sebagai lawan, namun menganggap sebagai teman atau partner kerja, kalau ada dari kita yang merasa sudah kepenuhan jahitan dan masih ada pelanggan yang datang maka dari penjahit tersebut akan di lemparkan ke penjahit lain, tentunya dengan sepengetahuan dan izin dari pelanggan, jadi sama-sama untung dan tidak ada yang merasa keberatan, sekaligus tetap terjaganya hubungan baik antara sesama penjahit dan hubungan dengan pelanggan"[108]

Hal lain juga di ungkapkan oleh Bu Musrikah dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kalau persaingan tidak ada yang merasa dirugikan, karena rezeki kan sudah ada yang mengatur, malah sering merasa di untungkan dari lokasi yang menyediakan jasa yang sejenis, karena tidak jarang ketika penjahit yang kebanjiran pelanggan,seperti diwaktu-waktu tertentu menjelang hari raya misalnya, dari situ pelanggannya akan ditawari untuk mengantri atau pindah ke penjahit yang pelanggannya sedikit, sehingga semua penjahit itu merasakan pendapatan rezeki yang merata antara penjahit satu dengan lainnya"[109]

Hal tersebut sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Pak Sujono dalam sebuah wawancara sebagai berikut:

> "Dalam hal persaingan antar penjahit dilokasi hampir dirasa tidak ada, malah penjahit merasa saling diuntungkan satu sama lain, seperti halnya ketika hari-hari tertentu menjelang hari raya dan tahun ajaran baru, yang mayoritas penjahit akan menerima banyak pelanggan, disitu terkadang ada pelanggan yang meminta untuk di dahulukan sedangkan antriannya banyak, penjahit akan memberi saran kepada pelanggan tersebut untuk pindah ke penjahit yang sepi pelanggan, jadi sama-saama merasa di untungkan, juga ketika penjahit yang tidak memiliki benang jahit dengan warna yang selaras dengan pakaian yang di terima dari pelanggan, penjahit lain akan menawari untuk menggunakan benang jahit miliknya. Jadi bisa saling membantu"[110]

---

[108]Wawancara dengan Jumiatin selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[109]Wawancara dengan Musrikah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.00 wib

[110]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

Dan untuk mengatur anggota kelompoknya agar tetap terjalin hubungan yang baik antar anggota dan tidak adanya perpecahan dalam kelompok COMPPAST di adakannya kegiatan sosial, semisal ada dari anggota yang mengalami musibah, maka dari kelompok akan membantu meringankan, dan untuk itu diadakannya uang kas bulanan yang di bayar oleh semua anggota, hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Pak Suwono dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Dari COMPPAST selama ini belum ada kegiatan yang dilakukan diluar jam kerja, karena masih proses dalam pembentukan dan pembenahan, selama ini yang sudah berjalan yaitu iuran uang kas yang pembayarannya setiap bulan, dengan tujuan awal untuk pembayaran tagihan kebersihan dan kegiatan sosial dalam kelompok, semisal berjaga-jaga ketika ada anggota yang terkena musibah,kecelakaan saat bekerja, maka kas kelompok bisa digunakan untuk membantu meringankan, kedepannya bisa dibuat untuk hal pengelolaan maupun pengembangan bagi kelompok permak"[111]

C. Strategi Pengembangan Kualitas Penjahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Untuk mampu bersaing dalam persaingan pasar yang menyediakan jasa sejenis, penjahit tentu perlu menggunakan strategi pengembangan yang bisa dari individu maupun dari kelompok. Namun para pelaku usaha jahit permak harus tetap berupaya menjaga kerukunan dengan sesama pelaku usaha karena terlepas dari pasar yang bersifat sejenis, mereka bisa membangun kekuatan promosi dengan lebih baik ketika dapat berjalan bersama dalam satu pemikiran dan tujuan.

[111]Wawancara dengan Suwono selaku Bendahara Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.15 wib

1. Strategi Pengembangan Kualitas Internal

Dalam strategi pengembangan ada bagian internal yang dilakukan oleh perorangan individu maupun yang terkoordinir oleh kelompok, stratregi pengembangan tersebut dapat digolongkan ke beberapa poin yaitu

a. Update dengan Model dan Teknik Menjahit dari Berbagai Sumber

Dalam pengembangan kualitas penjahit memiliki cara sendiri dalam update pengetahuan dan kemampuan menjahitnya , hal tersebut sesuai dengan penjelasan yang diungkapkan Bu Sunarti dalam wawancara sebagai berikut :

> "Biasanya melihat youtube untuk belajar teknik menjahit terbaru dan model-model jahitan baju yang modern, agar selain mempunyai kemampuan dalam kecepatan menjahit juga mempunyai referensi model yang tidak ketinggalan jaman"[112]

Juga yang diungkapkan oleh Bu Toimah dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk mengembangkan keahlian tidak jarang saya membaca buku tentang menjahit dan vidio dari youtube untuk menambah wawasan dan teknik-teknik menjahit yang cepat dan benar, karena permintaan pelanggan yang menuntut pengerjaan dengan waktu yang singkat"[113]

Dari hal tersebut dirasakan juga oleh pelanggan yang merasa kualitas maupun kesigapan penjahit dalam mengerjakan jahitan, hal tersebut diungkapkan oleh Bu Sri dalam wawancara sebagai berikut :

> "Dari seringnya menjahitkan dilokasi ini, penjahit memiliki kemampuan yang semakin bertambah dari waktu pertama saya

---

[112]Wawancara dengan Sunarti selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.45 wib

[113]Wawancara dengan Toimah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.30 wib

> kesini, dengan pengerjaan yang cepat juga penjahit yang selalu update dengan model-model terbaru”[114]

Hal tersebut diperkuat oleh Pak sujono selaku ketua kelompok jahit permak yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> “Meskipun dalam pengembangan kualitas, penjahit belajar secara individu namun penjahit aktif untuk mengembangkan kualitas masing-masing, tidak jarang dari penjahit yang memberitahu kepada penjahit lain untuk membuka chanel youtube tentang teknik menjahit terbaru atau inovasi dalam menjahit, juga sering ada penjahit yang membawa buku, majalah ataupun media cetak lain untuk dipinjamkan kepada penjahit lain guna referensi belajar”[115]

b. Tukar Pengalaman dengan Penjahit Lain

Dari penjahit yang memiliki pengalaman berbeda, banyak dari penjahit yang bertukar pendapat dengan penjahit lain, bisa dengan penjahit konveksi maupun dengan keluarga sendiri yang juga berprofesi sebagai penjahit.

Hal tersebut diungkapkan oleh Bu Musrikah dalam wawancara sebagai berikut :

> “Saya yang memiliki kenalan penjahit lain yang diluar lokasi ini juga sering bertukar pendapat mengenai jahitan dan keseharian dalam bekerja, teman saya yang bekerja sebagai penjahit konveksi dan saya yang bekerja sebagia penjahit permak tentu memiliki perbedaan pengerjaan dan pengalaman yang berbeda, hal tersebut dapat menambah pengetahuan satu sama lain”[116]

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bu Toimah dalam wawancara sebagai berikut :

---

[114]Wawancara dengan Sri selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[115] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[116]Wawancara dengan Musrikah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.00 wib

> "Dari tetangga ada yang bekerja sebagai penjahit pakaian, sehingga sering mengobrol tentang pengerjaan jahitan juga pelayanan kepada konsumen, tentu hal yang kami alami berbeda namun saling melengkapi dan juga saling memberi saran maupun kritikan satu sama lain"[117]

c. Pengembangan Bersama dalam Kelompok

Dengan pembentukan kelompok jahit permak dilokasi tersebut juga ada rencana pengembangan seperti pelatihan bersama maupun hal lain, hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh pengurus kelompok, dalam hal ini diungkapkan oleh Pak Sujono dalam wawancara sebagai berikut :

> "Dengan pembentukan kelompok jahit ini kedepannya juga akan dilakukan kegiatan pengembangan bersama dalam kelompok, bisa pelatihan, ataupun inovasi baru yang menunjang kegiatan jahit. Hal tersebut sudah mulai direalisasikan dengan diadakannya iuran kas yang nantinya salah satu penggunaannya juga untuk kepentingan kelompok"[118]

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Suwono yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut:

> "Memang untuk pengembangan selama ini penjahit bergerak sesuai individu masing-masing, dengan dibentuknya kelompok ini nantinya akan dilakukan kegiatan bersama untuk pengembangan bisa pembenahan, pelatihan atau lainnya, nanti ketika suatu saat iuran uang kas sekiranya sudah memenuhi akan di bicarakan lagi dengan anggota kelompok mengenai penggunaannya"[119]

Karena dari struktur dan kepengurusan kelompok yang baru dibentuk, kegiatan belum sepenuhnya terealisasikan, namun dalam jangka waktu tertentu ada rencana untuk pengembangan kualitas semua anggota kelompok

---

[117]Wawancara dengan Sunarti selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[118]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[119]Wawancara dengan Suwono selaku Bendahara Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib.

penjahit, seperti pelatihan atau pengembangan kualitas dalam hal lain, sesuai dengan hasil musyawarah bersama.

2. Strategi Pengembangan Kualitas Eksternal

a. Pengembangan Kualitas

Dalam hal pengembangan kualitas yang dilakukan oleh penjahit permak dilokasi tersebut jarang yang mengikuti pelatihan-pelatihan di tempat lain, karena mayoritas bekerja sebagai penjahit merupakan pekerjaan utama dalam mencari penghasilan keluarga, pengembangan hanya bersifat individu dan akan bertambah baik ketika seringnya mendengarkan permintaan model jahitan dari pelanggan, saran, maupun komplain.

Seperti halnya yang diungkapan oleh Bu Jumiatin dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk mengikuti pelatihan-pelatihan di tempat lain, belum pernah dilakukan karena hal tersebut akan menyita waktu, sedangkan berprofesi sebagai penjahit merupakan pekerjaan utama, dalam pengembangan ya dari perbaikan diri secara individu sesuai dengan permintaan model jahitan yang mungkin dengan model baru maupun dari komplain dan saran pelanggan"[120]

Begitu juga yang di ungkapkan oleh Pak Hariman dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Pengelolaan lanjutan dari Dinas terkait belum ada, sehingga untuk pengembangan berupa strategi dari individu masing-masing, untuk saya pengembangan berjalan dari mendengarkan permintaan pelanggan, karena pelanggan yang cukup jeli untuk mengoreksi kekurangan dari pelayanan penjahit, sehingga ketika mengembalikan jahitan tidak jarang saya menyuruh untuk mencoba terlebih dahulu, sudah cocok atau belum dengan permintaannya"[121]

---

[120]Wawancara dengan Jumiatin selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[121]Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

Dari tidak adanya pengelolaan lanjutan dari Pemerintahan dan Dinas terkait maka dibentuknya lagi kelompok guna mempermudah koordinasi dengan semua anggota kelompok dan pengembangan lanjutan yang bisa dilakukan oleh kelompok ataupun guna mempermudah koordinasi dengan dinas terkait untuk pengelolaan lanjutan, hal tersebut di ungkapkan oleh Pak Nur Samsu selaku Sekretaris dari kelompok jahit permak sebagai berikut :

> "Dalam hal pengelolaan memang belum ada kelanjutan dari Dinas terkait, sehingga selama ini pengembangan masih dilakukan secara individu, dengan dibentuknya lagi kelompok jahit permak dimaksudkan untuk pengelolaan bersama dengan tujuan kebaikan bersama bagi semua yang terlibat dalam lokasi ini, dari kelompok COMPPAST sendiri yang sudah berjalan yaitu diadakannya kas bulanan, yang nantinya bisa di gunakan untuk kegiatan sosial dalam kelompok, ataupun pengembangan bagi kelompok, juga nantinya bertujuan akan mencoba melakukan konfirmasi dengan Dinas terkait, untuk pengelolaan lanjutan mengenai pengembangan kelompok jahit, bisa berupa pelatihan bersama, pembenahan lokasi atau hal lain yang mungkin di perlukan oleh kelompok"[122]

b. Pelayanan Jasa

Dalam pelayanan jasa dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu mendengarkan permintaan pelanggan, memberikan pelayanan yang handal, dan menerima komplain pelanggan

1) Mendengarkan Permintaan Pelanggan

Dalam kegiatan jasa yang berhubungan langsung dengan pelanggan maka aspek mendengarkan permintaan dari pelanggan merupakan hal yang utama dan harus di jalankan oleh semua penjahit, hal tersebut

[122]Wawancara dengan Nur Samsu selaku Sekretaris Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.00 wib

sesuai dengan yang diungkapkan oleh Pak sujono selaku ketua kelompok jahit di lokasi dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Mendengarkan permintaan pelanggan merupakan kunci utama yang harus dilakukan oleh semua penjahit, karena dari sana akan di temui model jahitan yang diinginkan oleh pelanggannya yang selanjutnya dikerjakan oleh penjahit, jika dari penjahit tidak mendengarkan permintaan pelanggan maka hasil jahitan tidak akan sesuai dengan keinginan pelanggan yang mengakibatkan komplain pelanggan, karena model dan permintaan dari pelanggan tidak semuanya sama"[123]

Dan dalam hal ini sudah di terapkan oleh semua penjahit yang ada dilokasi tersebut, seperti yang diungkapkan oleh Bu Toimah selaku penjahit permak dilokasi tersebut dalam sebuah wawancara sebagai berikut:

> "Saya selalu mendengarkan terlebih dahulu permintaan dari pelanggan, model seperti apa yang di inginkan, ada pelanggan yang memang datang dengan ketentuan yang sudah jelas seperti mengecilkan lingkar pinggang berapa sentimeter atau memotong celana berapa sentimeter, namun ada juga yang datang pelanggan yang datang tapi belum tahu ukuran yang sesuai dengannya, sehingga perlunya pengukuran badan dilokasi, hal tersebut dilakukan agar hasil yang di dapatkan sesuai dengan keinginan pelanggan"[124]

Hal tersebut diperkuat oleh Bu Anis selaku pelanggan dari beliau yang mengungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk pelayanan dari penjahit cukup baik, penjahit sudah mendengarkan dengan baik permintaan dari pelanggannya, sehingga penjahit sudah benar-benar mengerti dengan permintaan dari pelanggannya, seperti saat ini saya membawa tiga baju untuk di benahi, yang satu sudah ada ukurannya, karena memang itu baju sekolah anak saya dan dia tidak ikut

[123]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[124]Wawancara dengan Toimah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.15 wib

> kemari, yang dua mengecilkan lingkar dada karena kebesaran, dan di ukur dilokasi untuk mengetahui ukuran yang sesuai"[125]

Selanjutnya yang diungkapkan oleh Pak Parno selaku penjahit permak dilokasi tersebut dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Sebagai penjahit ya harus mendengarkan permintaan pelanggan, karena model jahitan yang diinginkan oleh setiap pelanggan berbeda-beda, dan pengerjaannya pun juga berbeda-beda, dan dalam hal ini harus jelas agar pengerjaan jahitan tidak berbeda dengan keinginan pelanggan, jika penjahit merasa kurang faham maka penjahit harus bertanya untuk memperjelas definisi model yang diinginkan oleh pelanggannya"[126]

Hal lain juga di ungkapkan oleh Bu Jamilatun dalam wawancara sebagai berikut :

> "Memberikan pelayanan yang baik dengan mendengarkan permintaan pelanggan itu penting, bukan hanya mendengarkan saja tetapi terkadang saya memberi masukan beberapa model yang mungkin cocok dengan keinginan pelanggan ketika pelanggan juga bingung dengan model yang sesuai dengan postur tubuhnya"[127]

Hal tersebut di tanggapi oleh Mas Ilham selaku pelanggan beliau yang diungkapkan dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Pelayanannya dari penjahit cukup baik, mau mendengarkan permintaan dari pelanggan, bahkan untuk hal yang kurang jelas penjahit akan menanyakan langsung ke pelanggan model seperti apa yang diinginkan untuk pengerjaan agar sesuai dengan keinginan, saya kesini tadi mengecilkan baju, karena merasa terlalu panjang, dari awalnya yang hanya berniat sekedar mengecilkan baju dan belum ada pandangan untuk model bawah dipotong dengan model seperti apa, oleh penjahit ditanya ingin model potong lurus, melengkung, atau dengan belah samping,

---

[125]Wawancara dengan Anis selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.30 wib

[126]Wawancara dengan Parno selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.45 wib

[127]Wawancara dengan Jamilatun selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.00 wib

> sehingga hasil jahitan benar-benar sesuai dengan keinginan pelanggan"[128]

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa dalam aspek mendengarkan permintaan pelanggan disini penjahit bukan hanya sekedar mendengarkan, tetapi juga memberikan masukan dan memperjelas permintaan dari pelanggannya sehingga dalam pengerjaan bisa mendapatkan hasil yang benar-benar ssesuai dengan keinginan pelanggan.

2) Memberikan Pelayanan yang Handal

Dalam pelayanan penjahit memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan memberikan kualitas terbaik sesuai dengan kemampuannya, disini penjahit berusaha mengerjakan pekerjaannya dengan waktu sesingkat mungkin dan dengan kualtas yang baik, namun ketika banyak jahitan yang harus diselesaikan maka jahitan akan dibawa pulang dan dikerjakan dirumah guna hasil yang benar-benar bagus dan sesuai dengan keinginan pelanggannya, hal tersebut sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Bu Toimah selaku penjahit permak dilokasi tersebut dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Untuk pengerjaan jahitan saya memberikan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan kemampuan, dan untuk waktu yang relatif jika pembenahannya kecil maka membutuhkan waktu yang singkat dan bisa di tunggu oleh pelanggan, namun jika pengerjaannya agak rumit atau sedang banyak jahitan maka saya membawanya turut pulang untuk diselesaikan dirumah dan diambil sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan diawal"[129]

---

[128]Wawancara dengan Ilham selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

[129]Wawancara dengan Toimah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.15 wib

Hal tersebut mendapat tanggapan dari Bu Anis selaku pelanggan beliau yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk pengerjaan dari penjahit cukup baik dan terbilang handal di dalam bidangnya, karena mampu memberikan kualitas yang sesuai dngan keinginan pelanggan hanya dengan waktu yang relatif singkat, tadi saya membenahi tiga baju yang dalam pengerjaannya bisa ditunggu tidak sampai satu jam sudah selesai dan dengan hasil yang sesuai dengan keinginan"[130]

Begitu juga yang diungkapkan oleh Pak Parno dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk pelayanan saya selalu mengupayakan yang terbaik dari pengerjaannya sesuai dengan permintan dari pelanggan tadi, kalau jahitannya saya rasa kurang pas ya saya benahi lagi, untuk waktu pengerjaan relatif singkat karena memang hanya memperbaiki pakaian jadi dan bukan pembuatan pakaian baru"[131]

Dari penjahit lain yaitu ungkapan dari Jamilatun dalam sebuah wawancara sebagai berikut, :

> "Untuk masalah kualitas dan kehandalan yang bisa menilai dari pelanggan sendiri, kalau dari penjahit tentunya memberikan pelayanan sebaik mungkin sesuai dengan kemampuannya, karena memang merupakan mata pencaharian sehari-hari, dan dengan persaingan antar penjahit dilokasi yang menyediakan jasa sejenis, harus adanya pemberian kualitas yang baik agar tetap mampu bertahan dalam persaingan pasar"[132]

Dan tanggapan dari Mas Ilham selaku pelanggan dari beliau yaitu :

> "Untuk pelayanan dari penjahit sudah termasuk handal dalam bidangnya mulai dari cara mendengarkan permintaan pelanggan yang tentunya dengan model yang berbeda-beda tetapi penjahit selalu mengerjakannya dengan baik, dan waktu pengerjaannya

---

[130]Wawancara dengan Anis selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.30 wib

[131]Wawancara dengan Parno selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.45 wib

[132]Wawancara dengan Jamilatun selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.00 wib

> juga tergolong cepat, juga dari persaingan semua yang ada dilokasi menawarkan jasa jahit jadi jika penjahit tidak memiliki kehandalan dalam bidangnya tidak mungkin penjahit mampu bertahan di lokasi tersebut"[133]

Tanggapan selanjutnya dari Pak Sujono selaku ketua penjahit permak mengungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Semua penjahit dilokasi ini rata-rata sudah memiliki kehandalan dalam hal jahit dan melayani pelanggan, meskipun tidak adanya pengelolaan dan pengembangan bersama namun penjahit mampu mengembangkan kualitasnya secara individu, dan memang dari awal penjahit yang sudah memiliki kemampuan sebelum akhirnya tergabung membuka outlet dilokasi"[134]

Jadi memang penjahit yang bertempat dilokasi tersebut merupakan penjahit yang sudah handal dalam bidangnya yaitu sebagai penjahit, karena terlepas dari persaingan pasar yang menawarkan jasa sejenis tidak mungkin penjahit mampu bertahan jika tidak memiliki kehandalan dalam melayani pelanggannya.

3) Menerima Komplain

Dalam pelayanan jasa, pengembangan kualitas menjadi hal yang harus diutamakan, maka dari itu penyedia jasa dalam hal ini penjahit harus mau dan menerima kritik,saran maupun komplain dari pelanggannya untuk perbaikan pelayanan yang ditawarkannya. Komplain pelanggan merupakan guru bagi penjahit dilokasi tersebut karena menuntut untuk hal perbaikan pelayanan untuk kedepannya,

---

[133]Wawancara dengan Ilham selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

[134]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bu Toimah dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk komplain mengenai model jahitan sebenarnya jarang ditemui, karena memang dari awal sudah diperjelas oleh permintaan dari pelanggan mengenai model maupun ukuran yang dikehendakinya, komplain yang sering ditemui yaitu ketika jahitan dibawa pulang, terkadang sampai rumah lupa jahitan mana yang harus di dahulukan karena pengambilan dijadwalkan pagi, sehingga keesokan harinya ketika jahitan akan di ambil oleh pelanggan, jahitannya masih belum dikerjakan atau masih kurang sedikit, yang mengakibatkan pelanggan menunggu pengerjaan dilokasi"[135]

Hal lain juga diungkapkan oleh Pak Parno dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kalau saya pribadi seringnya komplain dari pelanggan yang merasa pengukurannya kurang, sehingga ketika jahitan sudah selesai masih kurang kecil atau kurang pendek lagi, hal tersebut sering terjadi ketika pelanggan yang ingin mengecilkan atau memperpendek pakaiannya dengan ukuran yang sudah mereka ukur sendiri dirumah, dan penjahit tidak melakukan pengukuran ulang, jadi ketika pakaian sudah selesai di jahit dan di coba oleh pelanggan, pemotongannya masih kurang, untuk hal ini komplain akan selalu saya terima untuk dilakukan pembenahan sesuai dengan keinginan pelanggan dan tidak di pungut biaya tambahan"[136]

Dalam hal ini juga ada tanggapan dari Bu Reni sebagai pelanggan yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk tanggapan dari penjahit mengenai komplain dari pelanggan cukup bertanggung jawab, penjahit akan mendengarkan dan menerima komplain serta membenahi jahitannya sesuai dengan keinginan dari pelanggan, untuk komplain tidak diminta biaya tambahan, waktu itu saya komplain ketika mengecilkan pakaian disini dengan kesalahan kurang diperkecil lagi, memang waktu itu sudah cukup sore, jadi

---

[135]Wawancara dengan Toimah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.15 wib

[136]Wawancara dengan Parno selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.45 wib

> saya tidak begitu menyalahkan penjahit, mungkin hal tersebut disebabkan *human error*, penjahit yang sudah lelah menyebabkan kurangnya konsentrasi dari penjahit"[137]

Selanjutnya tanggapan dari Pak Sujono selaku ketua kelompok dilokasi mengungkapkan :

> "Komplain dari pelanggan merupakan hal yang wajar, sering terjadi karena memang permintaan dari berbagai pelanggan yang berbeda-beda model keinginannya, dan penjahit akan senantiasa mendengarkan dan membenahi dari komplain pelanggan tersebut tanpa biaya tambahan, dari berbagai komplain pelanggan tersebut penjahit bisa mengembangkan kualitas pelayanan yang mereka tawarkan kepada pelanggan yang berbeda-beda keinginannya"[138]

Sehingga komplain dari pelanggan diterima dengan baik oleh penjahit, penjahit akan membenahi sesuai dengan deskripsi pembenahan dari pelanggan tanpa di minta tambahan biaya, dari komplain tersebut penjahit bisa menambah wawasan dengan model-model jahitan terbaru ataupun wawasan tentang tatacara pelayanan yang sesuai dengan pelanggan yang berbeda-beda model keinginan.

c. Kualitas Pelayanan Jasa Jahit

Dalam kualitas pelayanan jasa juga dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu, kesesuaian dengan yang di tawarkan oleh penjahit serta kecocokan hasil dengan permintaan dari pelanggannya, memberikan pelayanan yang dapat mempengaruhi kesan psikologi bagi pelanggan, dan pemberian harga yang sesuai dengan kualitas yang diberikan.

---

[137]Wawancara dengan Reni selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.50 wib

[138]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

1) Kesesuaian Dengan yang Ditawarkan Oleh Penjahit serta Kecocokan Hasil dengan Permintaan Pelanggan.

Dalam tahap ini penjahit yang selalu melakukan pembenahan hingga hasil jahitan benar-benar sesuai dengan permintaan pelanggan, sehingga pelanggan benar-benar cocok dengan hasil jahitannya. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Pak Joko dalam wawancara sebagai berikut :

> "Pengerjaan akan dilakukan sesuai dengan deskripsi permintaan pelanggan, dan ketika jahitan sudah selesai namun pelanggan masih kurang puas, maka akan dilakukan pembenahan hingga benar-benar cocok dengan keinginan pelanggan"[139]

Hal lain juga diungkapkan oleh Pak Mujito dalam wawancara sebagai berikut :

> "Dalam pengerjaan untuk hal yang bisa dikerjakan dengan singkat, biasanya pelanggan akan menunggu pengerjaan, dan ketika jahitan selesai pelanggan akan mengoreksi untuk dilakukan pembenahan hingga hasil jahitan benar-benar sesuai dengan keinginan"[140]

Hal tersebut mendapat tanggapan dari pelanggan yang diungkapkan oleh Mas Oki dalam wawancara berikut :

> "Untuk penngerjaan biasanya saya tunggu karena waktu pengerjaan juga tergolong singkat, dan setelah jadi biasanya akan saya cek terlebih dahulu, apakah sudah cocok atau belum, biasanya jika pelanggan merasa kurang cocok penjahit akan melakukan pembenahan hingga hasilnya benar-benar cocok dengan keinginan pelanggan"[141]

---

[139]Wawancara dengan Joko selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.00 wib

[140]Wawancara dengan Mujito selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[141]Wawancara dengan Oki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.20 wib

2) Pelayanan yang Mempengaruhi Kesan Psikologi Pelanggan

Dalam pelayanan penjahit yang selalu ramah kepada pelaggan dapat mengakibatkan keakraban antara penjahit dan pelanggan yang akan berimbas pada saat ketika pelanggan datang lagi ke lokasi tersebut akan mencari penjahit yang dirasa sudah akrab dengannya.

Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Pak Joko dalam wawancara sebagai berikut :

> "Pelayanan yang baik dan menebarkan tawa serta senyuman hangat pada pelanggan, sehingga pelanggan merasa adanya keakraban dengan penjahit dan pelanggan juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penjahit"[142]

Hal tersebut mendapat tanggapan dari pelanggan beliau yang diungkapkan oleh Mas Oki dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kesannya lebih akrab dengan penjahit, meskipun pelanggan tidak mengenal penjahit namun dengan pelayanan yang menimbulkan keakraban mampu membuat pelanggan merasa lebih dekat dan tidak ada kecanggungan untuk komplain ataupun permintaan model jahitan"[143]

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Bu Siti Istiqomah sebagai penjahit dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Pemberian kesan psikologis dengan pelayanan yang ramah pada pelanggan, memberikan saran untuk model yang cocok, menerima komplain dan seringnya mengajak ngobrol dengan pelanggan, sehingga selain pelanggan merasa puas dengan hasil jahitan juga mendapat kepuasan batin"[144]

---

[142]Wawancara dengan Joko selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.00 wib

[143]Wawancara dengan Oki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.20 wib

[144]Wawancara dengan Siti Istiqomah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 11.00 wib

Dari pelanggan beliau juga memberikan tanggapan yang diungkapkan oleh Pak Purwandi dalam wawancara sebagai berikut :

> "Dari pelayanan penjahit yang ramah sehingga pelanggan juga merasa senang untuk mengajak berbincang, bisa untuk mengusir kejenuhan waktu menunggu jahitannya dikerjakan, pelanggan juga tidak merasa sungkan ketika meminta pembenahan dari hasil jahitan yang kurang sesuai dengan permintaan"[145]

Dalam hal ini Pak Suwono selaku bendahara kelompok jahit dilokasi juga menambahkan bahwa pelayanan yang ramah dari penjahit akan mampu mempengaruhi kesan psikologi dan memang hal itu termasuk satu strategi yang akan menarik pelanggannya untuk datang lagi ke penjahit tersebut, hal tersebut diungkapkan pada sebuah wawancara sebagai berikut:

> "Keramahan dari penjahit kepada pelanggan akan mampu menarik pelanggan untuk datang lagi kepadanya ketika pelanggan sudah merasa ada keakraban dengan penjahit tersebut, karena pelanggan yang merasa akrab dengan penjahit maka pelanggan tidak akan merasa canggung lagi untuk meminta model jahitan sesuai dengan permintaannya, dan memang dari keramahan penjahit ini yang mampu menggambarkan kearifan lokal dari wajah-wajah masyarakat Tulungagung"[146]

Keramahan penjahit permak dilokasi selain menjadi strategi penjahit untuk menarik pelanggan karena mampu memberikan kesan psikologis, hal tersebut juga merupakan kearifan lokal yang mampu menggambarkan wajah-wajah masyarakat Jawa Timur lebih tepatnya

---

[145]Wawancara dengan Purwandi selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 11.10 wib

[146]Wawancara dengan Suwono selaku Bendahara Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.15 wib

masyarakat Tulungagung yang terkenal dengan kelemah lembutan dan keramahan kepada orang lain.

3) Harga yang Sesuai Dengan Kualitas yang Diberikan

Untuk penentuan harga jahitan, dalam kelompok tersebut memiliki patokan harga, yang digunakan oleh semua penjahit dilokasi sehingga tidak ada permainan harga untuk menjatuhkan pesaing lain.

Seperti yang diungkapkan oleh Pak Suwono selaku bendahara kelompok jahit permak di lokasi daam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk harga semua penjahit sama karena memang sudah ada patokan yang digunakan, sehingga dalam persaingan penjahit tidak bisa menggunakan strategi dengan menaikkan atau menurunkan harga yang mengakibatkan penjahit lain kehilangan pelanggannya"[147]

Berikut daftar harga yang digunakan oleh penjahit permak di Jalan Adi Sucipto Tulungagung, semua penjahit memberikan harga sesuai dengan patokan, perbedaan hanya beberapa kalangan namun tidak jauh dari patokan yang sudah ada

Tabel 4.2
Daftar Harga Jahit Permak Pakaian Jalan Adi Sucipto Tulungagung

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

[147] *Ibid.,*

Pemberian harga tidak terlepas dari kualitas yang diberikan oleh penjahit, penjahit akan memberikan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki, seperti yang diungkapkan oleh Pak Mujito dalam wawancara sebagai berikut :

> "Penjahit akan berusaha memberikan kualitas terbaik sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, persaingan dalam penentuan harga tidak bisa diterapkan dilokasi tersebut, karena pemberian harga sudah di patok sama dalam satu kelompok tersebut"[148]

Hal tersebut mendapat tanggapan dari pelanggan yang diungkapkan oleh Bu Titin dalam wawancara sebagai berikut :

> "Dalam penentuan harga sepertinya semua penjahit sama, dan tidak begitu mahal bahkan tergolong murah dilihat dari kualitas yang didapatkan dan dengan waktu pengerjaan yang cepat, jadi harga sudah sesuai dengan kualitas yang diterima oleh pelanggan"[149]

Hal serupa juga diungkapkan oleh Pak Joko dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Penjahit mengupayakan kualitas terbaiknya untuk melayani pelanggan, dengan pemberian harga sesuai dengan rata-rata yang digunakan oleh semua penjahit dilokasi, pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan permintaan, dan tetap menyelesaikan komplain dari pelanggan sampai menghasilkan kualitas yang benar-benar sesuai permintaan, sehingga dari kegiatan ini bukan hanya penjahit yang merasa diuntungkan karena harga yang di berikan, namun juga pelanggan yang menerima kualitas jasa sesuai dengan harga yang dibayarnya"[150]

---

[148]Wawancara dengan Mujito selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[149]Wawancara dengan Titin selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.45 wib

[150]Wawancara dengan Joko selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.00 wib

Dan yang mendapat tanggapan dari pelanggannya yang diungkapkan oleh Mas Oki dalam wawancara sebagai berikut :

> "Harga yang dibayarkan untuk pelayanan jasa jahit permak dilokasi cukup murah melihat dari kualitas yang diberikan dan pengerjaan yang singkat, bahkan ketika pelanggan komplain harga tetap sama dan tidak ada biaya tambahan, disini menggambarkan bahwa penjahit benar-benar bertanggung jawab dengan pelayanan yang diberikannya"[151]

Sehingga dalam hal ini pemberian harga sudah sesuai dengan kualitas yang didapatkan karena dilihat dari pelanggan yang jarang mempermasalahkan masalah harga dan penjahit juga yang sudah merasa puas dengan harga yang diberikannya.

D. Kendala yang Dihadapi Pelaku Usaha Jasa Jahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Dalam melakukan usaha di lokasi, para penjahit permak tentu menemukan beberapa kendala yang harus di hadapi, kendala dapat dibedakan menjadi dua poin yaitu

1. Kendala Internal

Dalam kendala internal yaitu kendala yang dihadapi oleh penjahit secara individu, diantaranya merupakan kendala yang dapat memberatkan penjahit untuk melakukan kesehariannya dalam bekerja sebagai penjahit yang berlokasi di Jalan Adi Sucipto Tulungagung, beberapa kendala yang dihadapi penjahit yaitu :

[151]Wawancara dengan Oki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.20 wib

a. Lokasi Pasar yang Jauh dari Rumah Penjahit

Dalam pasar tersebut anggota penjahit berbeda-beda latar belakang maupun domisili, sehingga ada beberapa penjahit yang rumahnya jauh dan hal tersebut menjadi kendala internal bagi mereka.

Seperti halnya yang di ungkapkan oleh Pak Abdur Rahman dalam sebuah wawancara sebagai berikut :

> "Kalau kendala pribadi dari lokasi rumah yang lumayan jauh dengan lokasi jahit yang membuat jam buka tutup outlet tidak konsisten karena beberapa hal yang dialami"[152]

Hal lain juga diungkapkan oleh Bu Jumiatin dalam wawancara sebagai berikut :

> "Rumah saya di Desa Majan terbilang lumayan jauh untuk ke lokasi sini hal tersebut terkadang mengakibatkan sedikit malas untuk berangkat pagi, karena sebelum berangkat tentunya mempersiapkan keperluan maupun beres-beres dirumah terlebih dahulu"[153]

Hal tersebut dirasakan oleh mas Ilham selaku pelanggan yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Karena penjahit yang berasal dari berbagai tempat domisili tidak jarang sewaktu pagi masih ada beberapa outlet penjahit yang kosong, mungkin hal tersebut dikarenakan rumah penjahit yang jauh sehingga tidak memungkinkan untuk buka pagi karena beberapa hal lain yang harus diselesaikan dulu dirumah"[154]

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Sujono selaku ketua kelompok dalam wawancara sebagai berikut :

---

[152]Wawancara dengan Abdur Rahman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[153]Wawancara dengan Jumiatin selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[154] Wawancara dengan Ilham selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

> "Dalam kelompok jahit ini terdiri dari anggota penjahit yang berasal dari rumah tinggal yang berbeda-beda, ada yang rumahnya jauh juga ada yang dekat, dan pekerjaan menjahit sendiri bukan pekerjaan kantoran yang memiliki jam kerja sehingga penjahit yang rumahnya jauh sering berangkat agak siang karena kendala jarak rumah ke lokasi"[155]

b. Kesibukan Lain yang dapat Menganggu Jam Kerja

Dalam jam kerja yang tidak terikat dan dari penjahit yang memiliki kesibukan lain, hal tersebut terkadang menjadi kendala sendiri bagi penjahit karena harus menutup outlet untuk menyelesaikan kesibukan lainnya.

Hal tersebut seperti yang ungkapkan oleh Bu Siti Istiqomah dalam wawancara sebagai berikut :

> "Biasanya menjemput anak yang pulang sekolah karena suami yang bekerja di konveksi tidak ada waktu luang untuk menjemput kesekolahan, tidak jarang juga dari pekerjaan suami sebagai penjahit konveksi ketika mendapatkan lemburan pekerjaannya dibawa pulang serta saya menutup outlet untuk membantu pekerjaan suami tersebut"[156]

Juga yang diungkapkan oleh Bu Jumiatin dalam wawancara berikut :

> "Kalau saya bekerja sebagai penjahit menjadi pekerjaan utama dan suami yang bekerja sebagai petani, tidak jarang juga ketika di waktu-waktu tertentu seperti waktu tanam padi atau waktu panen harus menutup outlet jahit untuk membantu di sawah"[157]

Juga yang dirasakan oleh Bu Toimah yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Sebenarnya kesibukan lain hampir tidak ada, hanya ketika di waktu-waktu tertentu ada hajatan dari saudara atupun tetangga

---

[155]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[156]Wawancara dengan Siti Istiqomah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 11 Januari 2019 pukul 10.00 wib

[157]Wawancara dengan Jumiatin selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 10 Januari 2019 pukul 13.30 wib

> biasanya ikut bantu-bantu, sehingga harus menutup outlet beberapa waktu sampai acara selesai"[158]

Dalam hal ini dirasakan langsung oleh pelanggan yang diungkapkan oleh Mas Oki pada wawancara sebagai berikut :

> "Dari seringnya saya menjahitkan pakaian disini tidak jarang ketika akan mengambil jahitan yang telah saya titipkan diwaktu sebelumnya, penjahit tidak ada ditempat, namun hal tersebut tidak begitu bermasalah karena dari penjahit lain biasanya memberitahu bahwa penjahit yang saya cari sedang keluar untuk kesibukan lain atau memang tidak berangkat kerja hari ini"[159]

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Sujono sebagai ketua kelompok yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Rata-rata penjahit disini menjadikan pekerjaan menjahit sebagai pekerjaan utama, namun tidak menutup kemungkinan jika penjahit meninggalkan outlet untuk kesibukan lainnya yang mengharuskan menutup outlet, seperti karena menjemput anaknya yang pulang sekolah, maupun ada urusan rumah tangga, biasanya mereka konfirmasi kepada penjahit sebelahnya agar ketika ada pelanggan yang mencari dapat bertanya padanya"[160]

c. Kesehatan Penjahit

Karena datangnya sakit yang tidak bisa diduga-duga sehingga sering ada penjahit yang tiba-tiba tidak datang kelokasi jahit permak di Jalan Adi Sucipto Tulungagung tanpa konfirmasi ke penjahit lain terlebih dahulu karena sakit.

Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Pak Hariman sebagai penjahit dalam wawancara sebagai berikut :

---

[158]Wawancara dengan Toimah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.15 wib

[159] Wawancara dengan Oki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.20 wib

[160] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

> "Ya namanya raga tua mas, sering sakit yang mengharuskan untuk tidak berangkat membuka outlet jahit, terkadang ketika keluar malam dan kehujanan sedangkan tubuhnya sudah dalam keadaan lelah, besoknya mengalami demam dan tidak bisa pergi bekerja membuka outlet jahit di sini"[161]

Hal yang sama juga dirasakan oleh Pak Mujito yang diungkapkan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kalau kendala sepertinya jarang, hanya kendala pribadi karena faktor usia, penyakit asam uratnya sering kambuh dan tidak jarang ketika sedang kambuh lebih memiih menutup outlet sementara waktu dan untuk pulang kerumah"[162]

Hal tersebut dibenarkan oleh Pak Joko selaku ketua kelompok dalam wawancara berikut :

> "Penjahit permak disini juga berbeda-beda masalah umur, ada yang tergolong masih muda, tapi ada juga yang sudah berumur 40 keatas yang untuk ketahanan fisik sudah agak berbeda dengan masa mudanya, tidak jarang ada beberapa penjahit yang pulang lebih awal atau bahkan tidak bekerja seharian karena alasan sakit"[163]

Dari hal tersebut juga dirasakan oleh pelanggan yang diungkapkan oleh Mas Oki dalam wawancara sebagai berikut :

> "Pernah saya kelokasi untuk mengambil jahitan yang sudah saya serahkan di hari kemarin, namun karena penjahit tidak datang maka saya kembali tanpa mendapatkan hasil, dari penjahit lain menginformasikan bahwa penjahit yang saya cari tidak masuk karena sakit"[164]

Dari hasil wawancara diatas dapat digolongkan bahwa kendala internal pada penjahit yaitu lokasi pasar yang jauh dari rumah penjahit,

---

[161] Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

[162] Wawancara dengan Mujito selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[163] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[164] Wawancara dengan Oki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.20 wib

kesibukan lain yang menganggu jam kerja penjahit, dan kesehatan dari penjahit.

2. Kendala Eksternal

Dalam kendala eksternal seperti halnya yang di ungkapkan oleh Pak Sujono selaku Ketua kelompok jahit permak dilokasi dalam wawancara berikut:

> "Kendala yang dihadapi penjahit yaitu dari lokasi yang berada tepat di pinggir jalan, meskipun sudah di relokasi namun untuk hal pengelolaan lanjutan dari pihak pemerintahan belum ada sehingga lokasi masih sama seperti awal di tempati, karena berada di pinggir jalan cuaca sangat berpengaruh sehingga ketika turun hujan penjahit tidak membuka outlet, juga dari bentuk pasar yang menawarkan jasa sejenis dan tidak adanya pembeda antara penjahit mengakibatkan pelanggan sering lupa ketika mengambil jahitan"[165]

Sehingga secara garis besar kendala yang dihadapi oleh penjahit permak yaitu

a. Minimnya Lokasi untuk Tempat Penjahit

Hal tersebut juga sesuai dengan yang dialami oleh penjahit yang diungkapkan oleh Bu Musrikah dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kendala yang dialami berasal dari lokasi yang berada tepat di pinggir jalan, mengakibatkan pelanggan sulit untuk parkir kendaraan sehingga parkir tepat di depan penjahit, tentu hal itu dapat menganggu pengguna jalan yang sedang melintas"[166]

Ungkapan lain oleh Pak Hariman dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kendala yang sering terjadi karena lokasi yang berada di pinggir jalan yang dapat mengganggu pengguna jalan lain serta tidak

[165]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[166]Wawancara dengan Musrikah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.00 wib

> adanya lahan parkir yang pas untuk pelanggan sehingga terkesan semrawut karena pelanggan yang parkir di depan penjahit"[167]

Kendala tersebut juga dirasakan oleh pelanggan yang diungkapkan oleh Bu Anis dalam wawancara berikut :

> "Lokasi yang berada dipinggir jalan dan tidak adanya lokasi yang diperuntukkan untuk parkir kendaraan membuat pelanggan bingung untuk meletakkan kendaraannya sehingga parkir tidak jauh dari penjahit yang membuat bergerombol penuh dengan kendaraan yang dapat mengganggu pengguna jalan lain"[168]

b. Tidak Adanya Pengelolaan Lanjutan Maupun Pembaruan

Dari tidak adanya pengelolaan lanjutan maupun pembaruan, hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Pak Abdur Rahman dalam wawancara sebagai berikut :

> "Kendala utama berasal dari lokasi yang tepat berada dipinggir jalan serta tidak adanya pengelolaan lanjutan dari pemerintahan, membuat pelanggan dan penjahit kurang nyaman untuk bertransaksi, bentuk outlet yang seadanya bahkan ada sebagian outlet penjahit yang atapnya hampir rusak namun tidak berani membenahi karena takutnya setelah di benahi dianggap merusak tatanan atau akan adanya relokasi lagi oleh pemerintah"[169]

Juga yang diungkapkan oleh Pak Hariman dalam ungkapannya dari wawancara sebagai berikut :

> "Outlet yang disediakan oleh pemerintah hanya seadanya, dimana hanya berbentuk atap dengan ukran sekitar 1,5m X 2m hal tersebut mungkin bisa memberikan keteduhan ketika panas terik namun ketika turun hujan terpaksa harus menutup outlet, serta dari saat pertama penjahit direlokasi belum adanya pembaruan outlet yang

---

[167] Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

[168] Wawancara dengan Anis selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.30 wib

[169] Wawancara dengan Abdur Rahman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

> mengakibatkan bentuk outlet sudah banyak yang mengalami kerusakan”[170]

Hal yang serupa juga diungkapkan oleh Bu Sunarti selaku penjahit permak di Jalan Adi Sucipto dalam wawancara sebagai berikut :

> “Semenjak penjahit di relokasi belum pernah ada pengelolaan maupun pembaruan sehingga outlet yang dipakai masih sama seperti saat pertama penjahit direlokasi dan sudah mulai ada kerusakan yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi penjahit sendiri maupun bagi pelanggan”[171]

Dan juga di ungkapkan oleh Mas Ilham dalam wawancara sebagai berikut:

> “Bentuk outlet penjahit yang hanya seadanya membuat pelanggan kurang nyaman, karena cuaca panas atau hujan dirasakan langsung oleh pelanggan, atap outlet hanya berukuran kecil sehingga hanya mampu memberikan keteduhan kepada penjahit saja dan sebagian atap sudah terlihat memprihatinkan karena mulai ada kerusakan dan belum adanya pembaruan”[172]

c. Tidak Adanya Pembeda atau Ciri dari Penyedia Jasa yang Sejenis

Dari tidak adanya pembeda dari penjahit, hal tersebut diungkapkan oleh Pak Hariman dalam wawancara sebagai berikut :

> “Selain penjahit disini menyediakan jasa yang sama juga dari penjahit sendiri tidak ada ciri tertentu yang dapat menjadi pembeda antara penjahit satu dengan lainnya, hal tersebut membuat pelanggan yang akan mengambil jahitan ataupun komplain bisa salah sasaran”[173]

---

[170] Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

[171] Wawancara dengan Sunarti selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[172] Wawancara dengan Ilham selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

[173] Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Bu Musrikah dalam wawancara berikut :

> "Dari kelompok penjahit permak di Jalan Adi Sucipto semua penjahit menyediakan jasa yang sama, namun tidak ada pembeda antar penjahit sehingga hal tersebut menyulitkan pelanggan untuk bertransaksi mengambil jahitan yang dititipknnya diwaktu sebelumnya"[174]

Dan juga di ungkapkan oleh Mas Ilham dalam wawancara sebagai berikut:

> "Tidak adanya pembeda dari penjahit membuat pelanggan sulit untuk membedakan satu penjahit dengan lainnya yang sering terjadi ketika pelanggan mau mengambil jahitan ataupun komplain dengan pengerjaan terjadi salah sasaran"[175]

Sehingga kendala yang sering dialami berasal dari lokasi yang berada di pinggir jalan dan bentuk pasar yang sejenis serta tidak adanya pembeda antar penjahit, juga bentuk outlet yang seadanya membuat pelanggan dan penjahit merasa kurang nyaman dengan hal itu.

E. Solusi Untuk Pengembangan Usaha Jasa Jahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

1. Solusi Untuk Mengatasi Kendala Internal

a. Kendala Mengenai Lokasi Pasar yang Jauh dari Rumah Penjahit

yaitu perlunya konsistensi buka outlet sehingga hubungan dengan sesama penjahit maupun dengan pelanggan tetap terjalin dengan baik dan tidak menyebabkan komplain, juga pemberian kartu nama atau kuitansi yang didalamnya terdapat nomor yang dapat dihubungi sehingga konsumen

---

[174] Wawancara dengan Musrikah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.00 wib

[175] Wawancara dengan Ilham selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

tidak merasa dirugikan dengan kegiatan penjahit yang mengharuskan penjahit tidak berada di lokasi outlet.

Seperti yang diungkapkan oleh Pak Sujono selaku ketua kelompok dalam wawancara sebagai berikut :

> "karena rumah penjahit yang berbeda-beda ada yang rumahnya jauh, seharusnya mereka lebih konsisten dalam buka outlet, semisal perkiraan bisa buka mulai pukul 10.00 maka lebih baik untuk konsisten di jam itu agar pelanggan yang menitipkan jahitan dan diambil keesokan pagi, hafal untuk waktu buk penjahitnya"[176]

Juga yang diungkapkan oleh Bu Sunarti dalam wawancara sebagai berikut :

> "Seharusnya ya penjahit yang rumahnya jauh bisa berangkat lebih pagi, agar sampai pada tempat jahit di Jalan Adi Sucipto tidak terlalu siang dan bisa langsung memberikan pelayanan kepada pelanggan yang datang diwaktu pagi"[177]

Hal tersebut juga di rasakan oleh Mas Ilham selaku pelanggan yang diungkapkan dalam wawancara berikut :

> "Pada saat pagi mulai buka outlet jahit, tidak semua penjahit mulai buka dipagi hari, mungkin karena rumah yang jauh, jadi seharusnya jika rumah jauh bisa berangkat lebih pagi agar sampai pada lokasi jahit tidak terlalu siang"[178]

b. Kendala Mengenai Kesibukan Lain yang Dapat Menganggu Jam Kerja

Dalam kendala ini mendapat tanggapan dari Pak Sujono selaku ketua kelompok dalam wawancara berikut :

---

[176]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[177]Wawancara dengan Sunarti selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.30 wib

[178] Wawancara dengan Ilham selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

> "kesibukan lain memang ada dan beberapa yang dapat mengganggu jam kerja seperti penjahit yang menjemput anaknya sekolah, hal tersebut biasa namun dalam solusi lebih baik penjahit meninggalkan nomor yang bisa dihubungi dan bicara kepada penjahit disebelahnya, agar ketika ada pelanggan yang mencarinya, penjahit sebelahnya dapat memberitahu keberadaan si penjahit"[179]

Juga mendapat tanggapan dari Bu Anis sebagai pelanggan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Untuk meninggalkan outlet, seharusnya penjahit meninggalkan nomor yang bisa dihubungi sehingga pelanggan dapat berhubungan langsung ke penjahit ketika ada keperluan di saat itu juga"[180]

Juga sama halnya yang diungkapkan oleh Pak Hariman dalam wawancara berikut :

> "Penjahit ketika akan meninggalakan outlet untuk kesibukan lain seharusnya memberitahu kepada penjahit sebelahnya, agar ketika ada pelanggan dan si penjahit tidak berada ditempat, penjahit lain dapat memberikan informasi keberaadaan si penjahit yang dicari"[181]

c. Kendala Mengenai Kesehatan Penjahit

Untuk penjahit yang memiliki masalah kesehatan seperti mengalami sakit ketika jam kerja dan mengaharuskan untuk menutup outlet hal tersebut mendapat tanggapan dari Pak Sujono selaku ketua kelompok dalam wawancara sebagai berikut :

> "Ketika penjahit sudah merasakan tidak enak badan lebih baik penjahit tidak berangkat kelokasi jahit di Jalan Adi Sucipto Tulungagung, karena ketika keadaan tubuh sedang tidak baik, hasil kerjaan pun juga tidak akan maksimal, penjahit bisa memberikan informasi kepada penjahit lain agar ketika ada pelanggan yang

---

[179] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 11 Januari 2019 pukul 09.30 wib

[180] Wawancara dengan Anis selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.30 wib

[181] Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

> mencarinya dapat memberikan informasi bahwa dirinya tidak masuk kerja"[182]

Juga yang dilakukan oleh penjahit yang sering tidak masuk karena masalah kesehatan tubuh, hal tersebut diungkapkan oleh Pak Mujito dalam awancara sebagai berikut :

> "Ketika saya sedang tidak enak badan solusinya ya tidak masuk bekerja, dengan memberikan informasi kepada penjahit lain lewat telepon untuk menginformasikan kepada pelanggan yang mencarinya"[183]

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Mas Oki selaku pelanggan dalam wawancara sebagai berikut :

> "Masalah kesehatan, supaya penjahit lebih menjaganya agar tetap bisa melayani pelanggan, namun ketika terpaksa tidak bekerja karena sakit, seharusnya penjahit memberikan informasi kepada penjahit lain agar ketika ada pelanggan yang mencarinya bisa mendapatkan informasi dari penjahit lain"[184]

2. Solusi Untuk Mengatasi Kendala Eksternal

a. Solusi dari Kendala Minimnya Lokasi Untuk Tempat Penjahit

Hal lain juga diungkapkan oleh Bu Musrikah dalam wawancara berikut :

> "Karena lokasi yang berada di pinggir jalan dan tidak adanya parkir kendaraan untuk pelanggan maupun penjahit, solusi yang tepat adalah penyediaan tempat parkir"[185]

---

[182]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 13.00 wib

[183] Wawancara dengan Mujito selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[184] Wawancara dengan Oki selaku pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 23 Januari 2019 pukul 10.20 wib

[185]Wawancara dengan Musrikah selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.00 wib

Begitu juga yang diungkapkan oleh pelanggan yang merasa kurangnya kenyamanan dalam menggunakan jasa jahit permak dilokasi tersebut, hal tersebt diungkapka oleh Bu Anis dalam waancara beikut :

> "Karena lokasi yang berada di pinggir jalan, seharusnya disediakan tempat tersendiri untuk parkir kendaraan, karena tidak semua outlet penjahit memiliki ruang kosong untuk parkir kendaraan"[186]

b. Solusi dari Kendala Tidak Adanya Pengelolaan Lanjutan Maupun Pembaruan

Dari kendala ini ada solusi yang diungkapkan oleh Pak Hariman dalam wawancara berikut :

> "Karena lokasi penjahit yang sederhana dan terbilang seadanya, solusi yang tepat adalah adanya pembenahan atau pembaruan sehingga lokasi benar-benar nyaman bagi penjahit maupun pelanggan"[187]

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Pak Sujono selaku ketua kelompok dalam wawancara berikut :

> "Dari outlet yang seadanya dan belum ada pembaruan maupun pengelolaan lanjutan, seharusnya dari Pemerintah ada pembenahan, dalam hal ini dibentuk kelompok jahit permak yang kedepannya juga diusahakan dapat mengkonfirmasi pada Dinas terkait mengenai kejelasan pengelolaan atau keputusan untuk pembaruan dilakukan oleh Dinas atau dari kelompok penjahit sendiri"[188]

Juga yang diungkapkan oleh Mas Ilham sebagai pelanggan dalam wawancara berikut :

> "Karena outlet yang sudah mulai ada kerusakan maupun terlihat semrawut seharusnya adanya pembenahan atau pembaruan dari

---

[186]Wawancara dengan Anis selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 11.30 wib

[187]Wawancara dengan Hariman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 09.30 wib

[188] Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 11 Januari 2019 pukul 09.30 wib

> lokasi jahit sehingga menimbulkan kenyamanan bagi semua pihak"[189]

c. Solusi dari Kendala Tidak Adanya Pembeda atau Ciri dari Penyedia Jasa yang Sejenis

Dalam bentuk pasar yang bersifat sejenis, seharusnya tetap ada ciri tertentu untuk membedakan antara penjahit satu dengan yang lainnya, sehingga hubungan dengan pelanggan juga tetap terjalin dengan baik, karena seringnya terjadi pelanggan yang keliru ketika menaruh jahitan di penjahit A dan untuk di tinggal beberapa saat, pelanggan kembali karena lupa lalu pelanggan mengambil ke penjahit B, hal tersebut tentunya akan memicu percekcokan dan ketidak harmonisan antara penjahit dan pelanggan.

Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sujono dalam wawancara sebagai berikut:

> "Dilihat dari pelaku usaha dilokasi yang bersifat homogen, solusi pertama seharusnya adanya ciri tertentu yang dapat membedakan antara penjahit satu dengan yang lainnya, paling tidak pada setiap outlet harus memiliki nomor outlet dan nota, atau kartu nama, dan dalam hal ini, untuk penomoran belum terealisasi karena memang kepengurusan kelompok yang baru dibentuk kembali, namun untuk nota dan kartu nama sudah ada beberapa penjahit yang menggunakan cara tersebut"[190]

Hal tersebut juga yang diungkapkan oleh Pak Abdur Rahman dalam wawancara berikut :

> "Selain dengan adanya pengelolaan dan pembenahan lokasi seharusnya dari penjahit yang sejenis juga diberikan pembeda,

[189]Wawancara dengan Ilham selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

[190]Wawancara dengan Sujono selaku Ketua Kelompok Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 11 Januari 2019 pukul 09.30 wib

> seperti nomor outlet atau kuitansi yang diberikan pada pelanggan"[191]

Juga yang diungkapkan oleh Mas Ilham dalam wawancara berikut :

> "Seharusnya dari penjahit ada pembeda ataupun paling tidak kartu nama untuk pelanggan agar memudahkan pencarian"[192]

Sehingga solusi yang tepat adalah pembenahan dan pengelolaan terkait lokasi sehingga memberikan efek kenyamanan bagi penjahit, pelanggan, dan pengguna jalan. Juga dari penjahit yang menawarkan jasa yang sama seharusnya diberikan pembeda atau kartu nama untuk memudahkan pelanggan mengingat dan mencari penjahit langganannya serta dari pihak kelompok yang bertanggung jawab, kedepannya bisa berkomunikasi mengajukan kepada pihak Pemerintahan terkait pengelolaan dan pengembangan kelompok jahit permak dilokasi tersebut.

F. Analisis Data

1. Praktek Usaha Jasa Jahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

Dalam prakteknya penjahit akan menerima pelanggan dan mendengarkan permintan pelanggan serta mengukur sesuai keperluan, setelah itu proses pengerjaan dan setelah selesai penjahit akan memberikan hassilnya kepada pelanggan untuk diteliti, jika ada ketidaksesuaian akan diperbaiki sampai hasil memberikan kepuasan kepada pelanggan, baru setelah hasil pekerjaan selesai

---

[191]Wawancara dengan Abdur Rahman selaku Penjahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 10.30 wib

[192]Wawancara dengan Ilham selaku Pelanggan Jahit Permak, di Jalan Adi Sucipto Tulungagung pada tanggal 21 Januari 2019 pukul 14.15 wib

dan sesuai pelanggan akan memberikan bayaran atas jasa yang diberikan oleh penjahit.

Untuk waktu buka outlet penjahit rata-rata mulai dari pukul 09.00 wib dan tutup sampai pukul 17.00 wib dengan jam istirahat yang berbeda-beda sesuai keinginan penjahit. Pelaku usaha jahit permak menempati lokasi masing-masing sesuai dengan kepemilikian lokasi, para penjahit permak hanya bekerja membenahi maupun menambah variasi pada pakain yang rusak atau kurang nyaman dipakai, dan tidak menerima pembuatan pakaian baru.

2. Strategi Pengembangan Kualitas Penjahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung Untuk Bersaing Dalam Pasar.

Dalam strategi pengembangan kualitas menjadi kepentingan dari individu masing-masing penjahit, yang mana dari kelompok maupun dinas terkait belum memberikan arahan maupun pengelolaan lanjutan kepada penjahit permak dilokasi. Strategi pengembangan kualitas pada penjahit ada dua yaitu pengembangan kualitas secara internal dan pengembangan kualitas secara eksternal

a. Strategi Pengembangan Kualitas Internal

Dalam strategi pengembangan kualitas internal dilakukan oleh individu maupun kelompok jahit untuk mengembangkan kualitasnya sendiri, hal yang dilakukan diantaranya yaitu : penjahit yang selalu update dengan model dan teknik menjahit dari berbagai sumber, berbagi pengalaman dan tukar pendapat dengan penjahit lain, pelatihan bersama

yang akan dilakukan dalam kelompok jahit permak yang melibatkan semua anggota

b. Strategi Pengembangan Kualitas Eksternal

Pengembangan yang dilakukan oleh penjahit permak seputar pelayanan kepada pelanggan serta memperbaiki kualitas jasa untuk ditawarkan pada pelanggan. Dalam hal pengembangan pelayanan yaitu dengan mendengarkan permintaan pelanggan, memberikan pelayanan yang handal, serta menerima komplain pelanggan.

Dan dalam hal meningkatkan kualitas jasa yaitu dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang ditawarkan oleh penjahit serta hasil yang cocok dengan permintaan pelanggan, pelayanan yang mempengaruhi kesan psikologi pelanggan, serta pemberian harga yang sesuai dengan kualitas jasa.

3. Kendala Yang di Hadapi Pelaku Usaha Jasa Jahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung.

a. Kendala Internal

Kendala internal yang dihadapi oleh penjahit yang berbeda-beda latar belakang secara garis besar dapat digolongkan menjadi tiga golongan yaitu lokasi yang jauh dengan rumah penjahit, kesibukan lain yang menggangu jam kerja, dan kesehatan penjahit. Dimana kendala tersebut diluar kegiatan dilapangan namun dapat mengganggu kegiatan jahit dilokasi.

b. Kendala Eksternal

Kendala yang dialami dilokasi yaitu minimnya lokasi bagi penjahit dimana penempatan penjahit yang berada di pinggir jalan dan outlet yang sederhana bahkan terbilang seadanya mengakibatkan kurang nyaman bagi penjahit dan pelanggan, serta kurangnya lahan untuk parkir menyulitkan pelanggan untuk meletakkan kendaraan agar tidak mengganggu proses transaksi dan pengguna jalan yang sedang melintas

Juga dengan bentuk outlet yang tanpa ada pembaruan serta pengelolaan lanjutan dari pihak Pemerintahan maupun dari penjahit sendiri yang mengakibatkan kurang nyamannya dalam bertransaksi antara penjahit dan pelanggan.

Kendala lain berasal dari bentuk pasar dengan jasa yang ditawarkan sejenis namun tidak adanya pembeda antar penjahit yang menyulitkan pelanggan untuk mengingat dan mencari penjahit langganannya, sehingga tidak jarang terjadi percekcokan karena salah sasaran ketika pelanggan komplain dan menemui penjahit lain yang berbeda dari penjahit yang akan ditujunya.

4. Solusi Untuk Pengembangan Usaha Jasa Jahit Permak Pakaian di Jalan Adi Sucipto Tulungagung

a. Solusi Untuk Mengatasi Kendala Internal

Dari kendala internal yang dihadapi oleh beberapa penjahit yaitu perlunya konsistensi sehingga hubungan dengan pelanggan tetap terjalin dengan baik dan tidak menyebabkan komplain. Dan pengupayaan penjahit

yang dapat berangkat lebih pagi agar penjahit sampai dilokasi tidak terlalu siang.

Juga pemberian kartu nama atau kuitansi yang didalamnya terdapat nomor yang dapat dihubungi sehingga konsumen tidak merasa dirugikan dengan kegiatan penjahit yang mengharuskan penjahit tidak berada di lokasi outlet.

Serta dari penjahit yang mengalami kendala dengan masalah kesehatan, dapat memberikan informasi kepada penjahit lain untuk menginformasikan kepada pelanggan yang mencarinya dilokasi jahit permak Jalan Adi Sucipto ketika penjahit tidak bisa datang karena sakit.

b. Solusi Untuk Mengatasi Kendala Eksternal

Perlunya suatu ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membedakan antara penjahit satu dengan penjahit yang lain, seperti halnya penomoran outlet, penggunaan kartu nama, dan kuitansi yang bisa digunakan oleh penjahit permak, sehingga dapat meminimalisir kesalah pahaman dengan pelanggan dan antar penjahit permak sendiri.

Juga perlunya pengelolaan lanjutan dari Dinas terkait, seperti pengelolaan parkir, pembenahan serta pembaruan bentuk outlet, maupun diadakannya pelatihan-pelatihan bagi penjahit permak pakain, dari hal tersebut tentunya akan membuahkan kenyaman bagi semua pihak, mulai dari penjahit permak sendiri yang merasa nyaman dengan tempat yang layak, pelanggan yang merasa nyaman dengan tempat yang bersih dan dan memudahkan untuk bertransaksi langsung dengan penjahit dan pengguna

jalan yang tidak lagi merasa dirugikan karena jalanan yang macet akibat pelanggan jahit permak yang parkir sembarangan dan memakan ruas jalan.

Pengurus kelompok yang lebih mengupayakan untuk hal pengembangan bagi anggota kelompok, seperti membangun komunikasi dengan pemerintahan agar diadakannya agenda untuk pengelolaan lanjutan atau pembaruan lokasi tersebut, mengadakan musyawarah atau agenda kumpul anggota kelompok untuk mempererat hubungan antar penjahit, dan lain sebagainya.