

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin padat dan dinamisnya kinerja seseorang menuntut untuk dapat mengatur waktunya sebaik mungkin, tidak sedikit orang memiliki kemampuan manajerial dalam membagi waktunya. Sehingga menjadikan mereka super sibuk dan kurang mementingkan urusan rumah tangga seperti mencuci pakaian, memasak dan lain sebagainya. Kondisi seperti ini, banyak dimanfaatkan orang untuk mencari peluang bisnis sebagai salah satu upaya mencari rizki diantaranya adalah dengan melakukan bisnis *laundry*, yaitu salah satu bentuk usaha atau bisnis dalam bidang jasa pencucian yakni penerimaan pakaian kotor hingga siap dipakai kembali. Usaha ini dikelola untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak mampu atau tidak sempat untuk melakukan pencucian sendiri.

Usaha jasa *laundry* hadir disebabkan pergeseran nilai di tengah-tengah masyarakat dan juga perkembangan masyarakat yang bertambah modern dan berpikir praktis beserta gaya pakaian yang semakin berkembang dengan kualitas bahan yang semakin baik melahirkan jenis usaha jasa *laundry* yang kian maju¹. Usaha jasa *laundry* pada awalnya hanya digunakan oleh kalangan tertentu, namun seiring dengan perkembangannya *laundry* telah dapat digunakan semua lapisan masyarakat

Ketua Asosiasi *Laundry* Indonesia (ASLI) menyebutkan bahwa bisnis *Laundry* dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan sebesar 20%, akan tetapi

¹Imam Wahyudi Winaris, *Jos Kaya dari Bisnis Laundry Kiloan*, (FlashBokks: Jogjakarta, 2010), h. 15.

pada tahun 2017 bisnis *Laundry* hanya tumbuh 15% saja akan tetapi tidak memberikan dampak negative terhadap perkembangan bisnis *Laundry*. Tahun 2018 tercatat bahwa jumlah bisnis *Laundry* di Indonesia telah mencapai 4.000 usaha yang terdiri dari berbagai jenis *Laundry*.²Data ini membuktikan bahwa usaha jasa *Laundry* adalah salah satu bisnis yang diminati pengusaha dan sekarang tengah berkembang dan menimbulkan persaingan yang sangat ketat. Sehingga dengan strategi bisnis memberi peluang kepada *Laundry* rumah cuci untuk menciptakan inovasi baru yang memiliki daya saing yang mampu meningkatkan rasa puas konsumen.

Bisnis *Laundry* rumah cuci Parepare merupakan bisnis laundry yang bergerak dibidang jasa pencucian pakaian kiloan, satuan, dan paket bulanan yang mempunyai slogan *one dayservice*, bersih, wangi dan rapih beralamatkan di Jln.Gelatik Kelurahan Ujung Bulu Kota Parepare.

Tarif yang diberikan mulai dari Rp 5.000 – Rp.7000, jasa yang ditawarkan yakni Cuci Kering Lipat (CKL) dimana setiap kilonya dikenakan tarif Rp 5.000. Cuci Kering Setrika dikenakan tarif Rp 7000/ kilogram sedangkan untuk setrika dikenakan tarif Rp 4.000/ kilogram dan untuk jasa paket Cuci Kering Lipat perbulannya dikenakan tarif Rp 110.000/ 20 kilogram dan untuk jasa paket Cuci Kering Setrika perbulannya dikenakan tarif Rp 130.000/ 20 kilogram, sedangkan untuk paket satuannya yaitu dibagi menjadi beberapa bagian yaitu untuk seprei yang tidak mempunyai sarung bantal dikenakan tarif Rp. 9000/ lembar dan untuk seprei yang mempunyai sarung bantal dikenakan tarif Rp 12.000/ lembar, dan untuk selimut dibagi menjadi tiga yakni seprei kecil, sedang

²<https://asosiasiLaundryindonesia.org/> diakses pada tanggal 22 Januari 2019.

dan besar dikenakan tarif Rp. 10.000- Rp 20.000 dan untuk satuan *Badcover* kecil, sedang dan besar dikenakan tarif mulai dari Rp 25.000- Rp 35.000 dan untuk paket satuan baju gamis dan jas mulai dari Rp. 15.000- Rp 25.000.³

Hitungan kiloan laundry rumah cuci ini berbeda dari *Laundry* lainnya dimana perhitungan kilo untuk cuci kering lipat dan cuci kering setrika dimulai dari 3 kilogram walaupun pakain yang akan dicuci seberat 2 kilogram maka akan tetap dihitung 3 kilogram.

Namun tidak dapat dipungkiri disamping dari kelancaran bisnis Laundry rumah cuci parepare ada beberapa permasalahan yang ditemui mulai dari yang penundaan pembayaran dari pelanggan sehingga administrasi tidak berjalan sebagaimana mestinya dan terkadang pula terjadi barang *Laundry* yang tertukar dan sering terjadi komplain dari pelanggan yang ingin serba cepat.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi bisnis *Laundry* rumah cuci parepare dalam meningkatkan kepuasan konsumen?
2. Bagaimanakah kepuasan konsumen diperoleh dari strategi bisnis *Laundry* rumah cuci dilihat dari perspektif ekonomi Islam?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui strategi bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

³Wahyuni jabir, wawancara oleh owner Laundry rumah cuci, 21 Agustus 2020.

2. Untuk mengetahui mengetahui prinsip ekonomi Islam strategi bisnis *Laundry* rumah cuci parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengembangan pemikiran tentang Startegi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare dalam meningkatkan kepuasan konsumen Perspektif Ekonomi Islam pada masyarakat Parepare khususnya Kecamatan Soreang Kelurahan Ujung Baru.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti sejenis hingga menghasilkan penelitian-penelitian yang mendalam

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi masyarakat hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada masyarakat mengenai Startegi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare dalam meningkatkan kepuasan konsumen Perspektif Ekonomi Islam Kota Parepare Kecamatan Soreang Kelurahan Ujung Baru.
- b. Bagi penelitian untuk mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan dan sebagai sarana dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang selama ini peneliti peroleh selama di perkuliahan.