

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi bisnis *laundry* rumah cuci dalam meningkatkan kepuasan konsumen menjelaskan bagaimana bisnis atau usaha yang harus bersaing. perubahan lingkungan yang terjadi setiap waktu, menuntut perusahaan untuk selalu melakukan penyesuaian- penyesuaian strategi. Lingkungan bisnis baik internal dan eksternal yang sangat dinamis dan kompleks membutuhkan strategi bisnis yang tepat untuk mempertahankan eksistensi perusahaan. Kompleksitas ini akan berimplikasi pada proses pengambilan keputusan yang semakin sulit dan rumit. Untuk itulah strategi memegang peranan sentral. Manajemen strategi merupakan sesuatu yang dinamis karena berlangsung secara terus menerus.

Strategi tingkat bisnis adalah serangkaian komitmen dan tindakan yang terintegritas dan terkoordinasi, yang dirancang untuk menyediakan nilai kepada para konsumen dan mendapatkan keunggulan kompetitif dengan mengeksplorasi kompetensi- kompetensi inti dari pasar produk individual dan spesifik. jadi, strategi tingkat bisnis merefleksikan keyakinan perusahaan tentang dimana dan bagaimana ia memiliki keunggulan diatas lawan- lawannya.¹

¹ <https://vianisilv.wordpress.com/2016/03/08/manajemen-strategi-strategi-tingkat-bisnis/>
(Diakses pada tanggal 2 Desember 2020)

1. *Produk leadership* (Keunggulan Produk) dalam meningkatkan kepuasan konsumen

Berkaitan dengan lingkungan persaingan perusahaan dan interaksi yang dimiliki perusahaan dengan lingkungannya, adalah suatu keharusan bahwa semua pegawai memahami apa yang menjadi keunggulan perusahaan bersifat relatif dengan yang dimiliki lawan-lawannya. Para konsumen adalah dasar keberhasilan strategi- strategi bisnis. Perusahaan- perusahaan terus menerus menekankan pentingnya hubungan antara membangun relasi dan mengirimkan jasa ke konsumen.

Adapun yang menjadi pilar- pilar strategi bisnis *Laundry* rumah cuci seperti yang dikatakan oleh *owner* atau pemilik dari *Laundry* rumah cuci.

Wahyuni jabir (*Owner Laundry* Rumah cuci yang mengatakan bahwa:

“kami di *Laundry* rumah cuci itu menjadikan keunggulan produk, keunggulan operasional dan membangun kedekatan atau keintiman dengan pelanggan sebagai pilar- pilar strategi bisnis *Laundry* rumah cuci atau dengan kata lain sebagai penopang strategi bisnis *Laundry* rumah cuci kami”.²

Keunggulan produk disini dapat diartikan, sebagai kemampuan dan kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk bersaing guna memberikan manfaat kepada konsumen, keunggulan produk ini meliputi kualitas produk, keunikan produk, kegunaan dan manfaat dari produk. Peningkatan dan persaingan global serta dinamika kebutuhan dan keinginan pasar, mengharuskan perusahaan melakukan pengembangan produk terus-menerus dan hanya ada dua pilihan yaitu sukses dalam pengembangan produk sehingga menghasilkan produk yang unggul atau gagal dalam mencapai

²Wahyuni Jabir, *Wawancara* Oleh *Owner Laundry* rumah cuci pada tanggal 2 Desember 2020

tujuan bisnisnya karena produk yang tidak mampu bersaing dengan pasar, Maka dari itu *Laundry* rumah cuci hadir dan terus melakukan inovasi- inovasi baru dalam bisnisnya dan salah satu keunggulan produk jasa yang di miliki adalah *one day servie*, rapih, bersih, wangin dan menggunakan alat- alat yang canggih seperti mesin pengering (*Clothes dryer*) dan mesin setrika uap (*Steam Iron*)

Perusahaan memiliki beberapa keunggulan sama halnya dengan *laundry* rumah cuci memiliki beberapa keunggulan yang menjadikan konsumen tertarik untuk melakukan *laundry* di Rumah cuci.

seperti yang dikatakan Ikhsan kenny:

“Keunggulan dari *Laundry* rumah cuci itu, dimana pengerjaannya cepat, pelayanan yang ramah, pekingan yang rapi, tempat yang strategis dan mudah dijangkau, bersih, serta murah dan berkualitas, adanya jaminan aman pakaian tidak tertukar sehingga, saya tertarik melakukan *Laundry* di rumah cuci dan menjadi langganan setia *Laundry* Rumah cuci”³

Pelayanan (*Customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.⁴ Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).⁵Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi

³Ikhsan Kenny, *Wawancara* Oleh Konsumen *Laundry*Rumah Cuci pada tanggal 2 Desember 2020

⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22

⁵Tim penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1990), h.415

kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku ini dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bersifat tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. *Laundry* rumah cuci menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.

Setiap karyawan *Laundry* rumah cuci ini memahami setia bidang atau divisi yang dikerjakan, *Laundry* rumah cuci menempatkan setia karyawanya sesuai dengan keahlian dan kemampuan karyawanya sehingga akan terciptanya keselarasan, efektif dan efisien dalam bekerja serta konsumen merasa aman dan percaya dengan kualitas dari *Laundry* rumah cuci.

Karyawan *Laundry* rumah cuci Nurlina:

”Kami disini diberikan arahan, contoh, pemahaman, dan setiap ada penerimaan karyawan baru berikan arahan dan bimbingan atau Training kerja kurang lebih 30 hari sehingga, semua karywan disini memahani setiap devisi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dan profesional dibidangnya”⁶

Profesional adalah orang-orang yang diandalkan dan dipercaya karena mereka ahli, terampil, punya ilmu pengetahuan, bertanggung jawab, tekun, penuh disiplin, dan serius dalam menjalankan tugas pekerjaannya.⁷ Profesional pegawai sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan pegawai yang tercermin melalui prilakunya sehari-hari dalam organisasi. Tingkat kemampuan pegawai yang tinggi akan lebih cepat mengarah kepada pencapaian tujuan organisasi yang telah direncanakan sebelumnya, sebaliknya apabila tingkat kemampuan pegawai yang rendah kecenderungan tujuan organisasi yang akan dicapai akan lambat bahkan menyimpang dari rencana semula. Jadi tanpa adanya profesionalisme atau keahlian, suatu usaha akan mengalami kerusakan dan kebangkrutan. juga menyebabkan menurunnya kualitas dan kuantitas produksi. Hal ini tentunya akan menyebabkan juga terjadinya kebangkrutan total yang tidak diinginkan.

2. *Operasional Excellence* (Keunggulan Operasioanl) dalam meningkatkan kepuasan konsumen

Keunggulan operasinal disini mengerjakan sesuatu pada seluruh aktivitas opeasi perusahaan secara efektif, serta untuk semua rantai nilai sehingga dapat menjadikan perusahaan memiliki keunggulan kompetitif. ada dua komponen utama keunggulan operasinal yaitu, sistem manajemen yang

⁶Nurlina, *Wawancara Oleh Karyawan Laundryrumah cuci* pada tanggal 2 Desember 2020

⁷David H Meister, *Profesionalisme Sejati*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1998), h.56

terintegrasi, dan budaya disiplin operasional. Komponen pertama, Sistem manajemen terintegrasi terdiri dari kerangka proses dan standar yang menentukan ke mana arah organisasi, mengidentifikasi risiko untuk mencapainya, memitigasinya, mengelola perubahan, dan terus meningkatkannya. Komponen kedua, budaya disiplin operasional, umumnya digambarkan dengan melakukan hal yang benar, cara yang benar setiap saat. Budaya ini dibangun dengan di atas lima prinsip yaitu, integritas, sikap bertanya, tingkat pengetahuan, jaga cadangan tim, dan formalitas. Maka dari itu *Laundry* rumah cuci menggunakan keunggulan operasional untuk mengidentifikasi perilaku yang diharapkan dari setiap karyawan dan bagaimana mereka mendukung misi dan hasil dari organisasi.

Kedekatan atau keintiman dengan konsumen disini dapat diartikan sebagai, pengenalan setiap konsumen secara lebih dekat dan memuaskan dengan menciptakan

komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dan perusahaan, serta mengelola secara sungguh-sungguh informasi detail mengenai penanganan pelanggan individual dan hal-hal yang berdekatan dengan pelanggan untuk memaksimalkan loyalitas pelanggan. Maka dari itu *Laundry* rumah cuci membangun hubungan dengan konsumen satu demi satu karena pendorong utama profitabilitas perusahaan adalah nilai kolektif basis konsumen perusahaan.

Laundry rumah cuci memberikan hadiah kepada para konsumennya yang setia menjadi langganan rumah cuci itu dengan memberikan tas atau *toot bag*, parfum pakaian dan memberikan pelayan antar jemput.

seperti yang dikatakan oleh Rani:

“ di *Laundry* rumah cuci saya sudah kurang lebih satu tahun menjadi langganan tetap *Laundry* rumah cuci dan laudry rumah cuci memberikan saya sebotol parfum ber isi 100 ml dan memberikan saya *toot bag* sehingga saya tidak menggunakan kantong plastik lagi”.⁸

Hadiah atau kado adalah pemberian uang, barang, jasa yang dilakukan tanpa ada konpensasi balik seperti yang terjadi dalam perdagangan, walaupun dimungkinkan pemberi hadiah mengharapkan adanya imbalan balik ataupun dalam bentuk nama baik atau wibawa. Dalam hubungan manusia, tindakan pertukatan hadiah ini berperan dalam meningkatkan kedekatan sosial dan dalam dunia bisni hal ini berperan sebagai keintiman dengan konsumen atau cara menjalin relationsif dengan konsumen.

Perbedaan *Laundry* rumah cuci dengan rumah cuci yang lainnya terletak pada keunggulan opreasionalnya. Karena sistem opreasionalnya berjalan secara efisien, jelas, terstruktur dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

seperti yang dikatakan oleh Pak Ignaz Toni.

“ saya seorang karyawan kantoran yang tidak sempat untuk melakukan aktivitas mencuci pakian, dengan hadirnya *Laundry* rumah cuci pengerjaan pakaian saya sangat cepat yaitu satu hari pengerjaa. Ini sangat membatu saya dimana dihari libur saya bisa menikmati libur saya tanpa memikirkan pakaian saya lagi karena sudah ada *Laundry*

⁸Rani, *Wawancara Oleh Konsumen Laundry Rumah Cuci* pada tanggal 2 Desember 2020

rumah cuci yang mengerjakan dan pengerjaannya super cepat, bersih, rapi dan wangi”.⁹

Standar operating procedure (SOP) pada *Laundry* rumah cuci merupakan petunjuk langkah demi langkah yang telah dirumuskan oleh perusahaan untuk membantu kegiatan rutin. SOP atau Prosedur operasional baku ini bertujuan untuk efektivitas, hasil yang berkulaitas dan keseragaman yang mengurangi miskomunikasi dan kegagalan akibat kesalahan prosedur. oleh karena itu *Laundry* rumah cuci menerapkan prosedur operasional baku berawal dari kebiasaan yang berulang dan mempelajari kesalahan lalu merumuskan dalam bentuk tulisan agar kesalahan tidak terulang lagi. Berikut ini adalah Standar Operasional

a. Penerimaan Pelanggan

Bagian penerimaan pelanggan biasanya memiliki peran ganda selain sebagai bagian penerimaan pelanggan juga merangkap sebagai administrasi/kasir. Adapun prosedur yang dilakukan adalah:

- 1) Cucian kotor diterima oleh penerima pelanggan.
- 2) Penerima pelanggan wajib menanyakan mengenai pakaian yang akan dicuci, khususnya apakah ada yang mudah luntur warnanya atau ada yang harus dicuci khusus untuk menghindari kesalahan pencucian.
- 3) Sambil menunggu cucian kotor ditimbang dan dibuatkan nota, konsumen diminta untuk menunggu ditempat yang telah disediakan.
- 4) Cucian tersebut kemud ianditimbang dan dihitung jumlah unit pakaian.

⁹Ignas Toni, *Wawancara* Oleh Konsumen *Luandry* Rumah cuci pada tanggal 2 Desember 2020

- 5) Setelah ditimbang, penerima pelanggan kemudian membuat nota pembayaran, nota tersebut berisi nama dan alamat pelanggan, nomor telepon, berapa jumlah kilogram dan berapa jumlah unit pakaian yang akan di *Laundry* dan berapa total pembayarannya serta keterangan lain jika diperlukan.
- 6) Jika terdapat layanan pemilihan pewangi pakaian, pelanggan dipersilahkan untuk memilih pewangi sesuai yang diinginkan pelanggan dan ditulis dalam nota pembayaran tersebut.
- 7) Nota pembayaran rangkap ke 1 diberikan kepada pelanggan. Jika konsumen telah membayar lunas maka nota tersebut dicap lunas, namun apabila belum membayar konsumen bisa membayar pada saat pengambilan cucian.
- 8) Pembuatan label. Label maksudnya adalah tanda untuk pakaian yang dicuci, sebagai jasa *Laundry* kiloan yang professional maka harus dibuat skema order yang dicuci supaya pakaian yang dicuci tidak tertukar. Pembuatan label atau tanda untuk pakaian yang dicuci sangat penting. Kesalahan pengambilan barang akan menjadi nilai negatif bagi nama baik *Laundry*.

b. Proses Pencucian

Ada beberapa tahap Pencucian pakaian di *Laundry* Rumah cuci yang sering digunakan, yaitu tahap pengumpulan, pemilahan, pencucian, pengeringan, penyetricaan, dan pengepakan atau finishing.

- 1) Tahap pengumpulan, setelah order cucian diberi label sesuai dengan nama pemiliknya, maka masukkan dalam satu plastik, jangan sampai order cucian tertukar.
- 2) Tahap pemilahan, tahap ini sangat penting karena berhubungan erat dengan bahan kain, warna dan jenis kotoran yang tentunya berkaitan dengan hasil akhir cucian. Kain yang berwarna putih sudah pasti harus dipisahkan dengan cucian berwarna. Untuk instansi seperti rumah sakit, beberapa noda pengotor harus diproses secara berbeda. Noda-noda darah harus dipisahkan dari noda-noda biasa, begitu pula dengan noda lain dari pasien yang mengandung sumber penyakit berbahaya.
- 3) Tahap pencucian, tahap pencucian dilakukan setelah semua kain yang akan dicuci dipilah-pilah berdasarkan kategori diatas dan kisaran waktu yang digunakan disini berkisar 20- 30 menit. Dalam proses pencucian terdapat beberapa faktor penting yang harus diperhatikan yaitu kualitas air, putaran mekanik, waktu, zat kimia, dan panas. Kelima faktor ini umumnya disebut dengan *WATCH* yang berarti *water, agitation, time, chemical, dan heat*. Kelima faktor tersebut harus dipadu-padankan dengan baik agar menghasilkan cucian yang baik. Semakin murni air yang dipakai dan semakin baik bahan kimia yang digunakan akan semakin bersih pakaian yang dicuci. Proses putaran mekanik juga mempengaruhi jumlah kotoran yang bisa disingkirkan. Begitu pula dengan panas yang secara tidak langsung mempercepat dan menstimulasi reaksi kimia pembersih. Kelima proses itu tidak dapat dipisahkan.

4) Pengeringan pakaian dilakukan dengan menggunakan mesin pengering. waktu yang digunakan disini kurang lebih satu jam atau 60 menit. Setelah kering pakaian tersebut dapat langsung disetrika dan dikemas. Namun terdapat beberapa pakaian yang setelah dikeringkan dengan pengering masih harus dijemur atau diangin-anginkan. Perbedaan jenis pakaian membuat proses pengeringan menjadi berbeda-beda. Jika proses tersebut telah selesai, maka cucian bersih kemudian diambil dari mesin cuci dan dimasukkan kedalam box sesuai nama konsumen untuk selanjutnya disetrika.

c. Menyetrika cucian bersih

Proses penyetrikaan dilakukan oleh bagian setrika pakaian, Penyetrikaan di *Laundry* Rumah cuci ini menggunakan UAP. Adapun proses kegiatannya yaitu:

- 1) Box berisi cucian bersih kemudian dimasukkan keruang setrika untuk disetrika.
- 2) Penyetrika harus menyetrika satu box sampai selesai sebelum beralih kepada box lainnya untuk menghindari tertukarnya pakaian antara konsumen yang satu dengan yang lainnya. Pada tahap ini biasanya waktu yang dipergunakan untuk satu potong pakaian sekitar 1-2 menit.
- 3) Penyetrikaan harus memperhatikan bahan kain yang akan disetrika, misalnya untuk bahan kain yang tipis/sutra, cara, menyetrika tidak boleh terlalu panas. Oleh sebab itu pengetahuan tentang jenis pakaian atau kain mutlak untuk dimiliki.

d. Bagian Pengemasan

Proses pengemasan pakaian yang sudah disetrika biasanya dilakukan oleh bagian pelipatan yang berperan ganda sebagai bagian pengemasan. Adapun proses kegiatannya yaitu:

- 1) Cucian yang sudah disetrika kemudian diangin-anginkan terlebih dahulu kemudian dilipat, dan adapun pakaian yang tidak disetrika sebelum dilipat harus dipastikan apakah sudah dingin atau belum dikarenakan, melalui proses pengeringan menggunakan mesing pengering yang mempunyai suhu panas yang tinggi. Setelah semua pakain terlipat dengan rapi maka tahap selanjutnya adalah penyemprotan parfum ke pakaian menggunakan parfum yang tersedia dengan 2 pilihan aroma yaitu lili dan snapy.
- 2) Sebelum dikemas, bagian pengemasan harus memastikan bahwa pakaian yang dikemas telah sesuai baik dari segi nomor urut maupun jumlah pakaian, dicocokkan dengan nota rangkap ke 2.
- 3) Pengemasan tidak boleh dipaksakan artinya pengemasan harus memperhatikan kerapihan pakaian yang akan disetrika jika satu kemasan tidak cukup maka gunakan dua kemasan.
- 4) Kemasan tersebut diselotip supaya rapih.
- 5) Setelah dikemas cucian bersih kemudian ditempatkan pada ruang penyimpanan untuk memudahkan pengambilan.

e. Serah Terima dan Pembayaran

Adapun proses serah terima dan pembayaran dilakukan oleh bagian administrasi yang merangkap sebagai bagian penerimaan. Adapun proses dan kegiatan yang dilakukan yaitu:

- 1) Konsumen yang akan mengambil cucian, diminta untuk menunjukkan nota rangkap ke 1
- 2) Setelah itu petugas mengambil cucian pada tempat penyimpanan sesuai dengan nota yang ditunjukkan konsumen.
- 3) Jika konsumen belum membayar, maka petugas wajib mengingatkan konsumen untuk membayar.
- 4) Setelah pembayaran selesai nota dicap lunas.
- 5) Konsumen dipersilahkan untuk mengecek pakaian yang telah diambil dan disesuaikan dengan nota.

Adapun proses penyelaiannya pakaian di laundry rumah cuci berjalan secara efektif

Proses penyelesaian pakaian yang dikemukakan oleh Ibu Fira Sirwan:

“Proses penyelesaian pakain di *Laundry* rumah cuci itu sangat efektif dimana penyelesaiannya pakain itu sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan apabila ada jangka waktu yang tidak sesuai dengan hari yang ditetapkan pihak dari *Laundry* rumah cuci akan menjelaskan lebih awal dikarenakan beberapa kondisi”.¹⁰

¹⁰Fira Sirwan, *Wawancara* oleh konsumen *Laundry* rumah cuci pada tanggal 2 Desember 2020

Setiap orang atau kelompok yang melaksanakan kegiatan mengharapkan penggunaan waktu yang minimal mungkin. hal ini berarti bahwa waktu sangatlah penting dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. jika waktu dalam menyelesaikan pekerjaan tidak sesuai dengan target yang telah ditetapkan maka itu berarti kegiatan tidak efektif. Unsur-unsur efektivitas merupakan ruang lingkup efektivitas itu sendiri, dimana unsur sumber daya manusia, sumber daya bukan manusia, dan unsur hasil.¹¹

Unsur manusia ini sangat berperan penting untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan karena, mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap sumber daya yang dioperasikan sehingga efektivitas harus dapat tercapai. Unsur sumber daya bukan manusia merupakan unsur kedua yang memiliki peran dalam suatu kegiatan atau aktivitas seperti, modal, mesin, peralatan dan sebagainya yang semuanya tentu menunjang keberhasilan organisasi. Dan unsur yang terakhir adalah unsur hasil, dimana hasil merupakan tujuan akhir dari suatu kegiatan. untuk mencapai hasil yang diinginkan membutuhkan mekanisme kerja yang efektif. efektivitas kerja dapat tercapai dengan memadukan antara kedua unsur tersebut dengan sistem manajemen yang baik, sehingga terjalin sinkronisasi antara komponen didalamnya. sistem manajemen kerja terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengerakan dan pengawasan.

2020 ¹¹<https://www.dosenpendidikan.co.id/efektivitas-adalah/> Diakses pada tanggal 2 Desember

3. *Customer Intimacy* (Keintiman dengan pelanggan) dalam meningkatkan kepuasan konsumen

Laundry rumah cuci selalu sigap dengan semua respon dari konsumen baik itu berupa masukan saran ataupun komplain, *Laundry* rumah cuci mengedepankan kenyamanan dan keramahan untuk konsumen. Ibarat konsumen adalah raja.

seperti yang dikatakan oleh Aqila:

“ya, pihak *Laundry* rumah cuci mendengarkan dan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan yang pernah saya sampaikan langsung memberikan solusi terhadap keluhan yang saya sampaikan serta penuturan bahasa dan gestur tubuhnya pada saat menyampaikan sangat sopan”.¹²

Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan. dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut. Berbagai metode yang dapat dipakai untuk mengatasi keluhan konsumen adalah memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas terhadap jasa, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak.

Kunci utama dalam menangani pelanggan adalah dengan mendengarkan. Mendengarkan menjadi sikap dasar untuk menangkap apa yang menjadi kegelisahan dan kebutuhan pelanggan. Dalam hal ini mendengarkan bisa berupa banyak hal, tergantung pada media dimana keluhan atau komplain disampaikan. Setelah pihak perusahaan mendengarkan maka akan masuk ke tahap klarifikasi dan penyamaan persepsi, tahap ini

¹²Aqila Wawancara Oleh konsumen *Laundry* rumah cuci 04 Desember 2020

merupakan kelanjutan dari proses mendengarkan dan memahami. Saat pihak perusahaan telah memiliki persepsi tentang keluhan yang dilayangkan, maka persepsi ini harus diklarifikasi sekali lagi pada pihak pelanggan yang melayangkan keluhan. Hal ini untuk mencegah kesalahan perusahaan dalam penanganan keluhan. Tahap selanjutnya dalam proses penanganan keluhan adalah penjelasan dan permohonan maaf. Pihak perusahaan melakukan penjelasan terhadap penyebab ketidakpuasan konsumen dari perspektif perusahaan. Proses penjelasan biasanya diikuti oleh permohonan maaf oleh perusahaan. Sekali lagi, diplomasi sangat diperlukan dalam hal ini. Permohonan maaf yang baik adalah permohonan maaf atas situasi yang terjadi, bukan permintaan maaf atas kesalahan perusahaan. Solusi dan *Taking Action*, sering kali solusi dalam penanganan keluhan berhubungan dengan SOP Standar Operasional Perusahaan yang ada. Saat keluhan disampaikan, dipahami, serta diklarifikasi dengan konsumen yang bersangkutan, tergantung dari kebijakan perusahaan. Solusi yang ditawarkan pada pelanggan biasanya menguntungkan pelanggan tersebut. Namun tidak semua solusi langsung disepakati oleh pihak konsumen. Sehingga, perusahaan harus memiliki kemampuan bernegosiasi agar konsumen merasa diuntungkan dan perusahaan dirugikan, perlu dipahami bahwa tiap pelanggan adalah individu yang berbeda dengan tujuan keluhan yang berbeda pula. Oleh sebab itu, perusahaan sebaiknya memberikan fleksibilitas lebih kepada pekerja yang bersinggungan langsung dengan konsumen. Meskipun demikian, perlu ditetapkan batasan-batasan tertentu dalam pemberian solusi agar perusahaan tidak terlalu dirugikan. Tahap terakhir adalah tahap *Follow Up*, dimana tahap ini merupakan tahap yang

sering dilupakan ataupun sengaja dilupakan oleh perusahaan. Namun tahap ini adalah tahap yang sangat penting karena tahap ini mencakup pembangunan hubungan yang baik dengan pelanggan yang telah melayangkan keluhan.¹³

Hampir semua karyawan pasti pernah melakukan kesalahan ketika bekerja begitu pula di *Laundry* Rumah cuci, Nah kesalahan yang terjadi ini sebenarnya proses membangun karyawan. Namun penting untuk mengetahui cara agar tidak mengulangi kesalahan saat bekerja dan tidak menjadi beban pikiran bagi karyawan

Ower Wahyuni Jabir:

Kesalahan dalam bekerja itu kadang terjadi, cara saya untuk meminimalisir kesalahan dalam bekerja adalah dengan, mengatur skala prioritas, menghimbau kepada karyawan untuk selalu fokus, berubah menjadi lebih baik, dan memberikan arahan untuk kepada setiap karyawan dan selalu mendampingi dan di *Laundry* Rumah cuci itu mempunyai sistem kerja tim. Kesalahan- kesalahan yang terjadi di sebuah perusahaan memang biasa terjadi setiap harinya, sehingga kita perlu meminimalisir setiap kesalahan, dengan cara terbaik untuk menghadapi sebuah kesalahan adalah mengubahnya.¹⁴

Hampir semua karyawan pasti pernah melakukan kesalahan ketika bekerja. kesalahan yang terjadi itu sebenarnya bagian dari proses membangun diri menjadi pribadi yang lebih baik. Namun penting untuk mengetahui cara tidak mengulangi kesalahan saat bekerja agar tidak menjadi beban untuk anda sendiri. untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan dan menghambat karir anda, berikut tips mengurangi kesalaahn berulang saat bekerja.¹⁵

¹³http://eprints.undip.ac.id/58853/3_.pdfDiakses pada tanggal 02 Desember 2020

¹⁴Wahyuni jabir Wawancara Oleh owner*Laundry* rumah cuci 04 Desember 2020.

¹⁵ <https://m.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20190813105837-284-420814/tips-menghindari-kesalahan-berulang-saat-bekerja> di akses pada tanggal 04 januari 2021

a. Berjanji tidak mengulangi

Meskipun terdengar klise, namun jika anda pertama kali melakukan kesalahan memang harus minta maaf. nah, setelah itu berjanjilah kepada diri anda sendiri untuk tidak melakukan kesalahan yang sama. Misalnya, anda datang terlambat ketika rapat dengan bos. jangan sampai melakukan kesalahan serupa kedua kalinya. Antisipasi eaktu persiapan maupun perjalananmu agar tidak telat dampai kantor.

b. Tidak beralih jika berbuat salah

Membela diri pada lingkungan di tempat kerja merupakan hal yang sia-sia. jika mencari alasan untuk membenarkan kesalahanmu justru akan menunjukkan diri anda sebagai pribadi yang mempunyai emosi labil dan kacau yang bisa berdampak pada profesionalisme anda. Bukan tidak mungkin anda akan dipandang sebelah mata oleh rekan kerja anda maupun bos anda.

Jika sudah berulang kali melakukan kesalahan, catatlah kesalahan-kesalahan apa saja yang pernah anda lakukan. Materi refleksi itu berguna jika suatu saat melakukan kesalahan lagi anda akan mengingat betapa sangat teledornya anda.

kenali kesalahan-kesalahan yang ada di catatan anda dan cari latarbelakang kesalahan yang diperbuat. Bisa jadi anda selalu terburu-buru ketika mengerjakan pekerjaan.

c. Berubah menjadi pribadi yang baik

Tidak hanya mengakui kesalahan, tetapi kita juga haru membenahi diri, mulai dari manajemen ulang pekerjaan atau perbikan pada diri. Gali

kemampuan teknis dan kemampuan lain yang berpotensi mendukung pekerjaan anda. Biasakan diri untuk selalu teliti dalam setiap tugas yang dikerjakan untuk menghindari mengulangi kesalahan.

d. fokus menyelesaikan pekerjaan

Selain teliti demi menghasilkan pekerjaan yang baik, anda dituntut untuk fokus. hal ini dapat dilakukan dengan berlatih mengasah konsentrasi dan fokus melalui meditasi. Lakukan setidaknya satu jam dalam sehari, dan mulai dengan cara fokus kepada satu titik atau kepada bernapas, dengan meditasi anda akan mendapatkan pikiran yang bersih, damai dan tenang. Sehingga semua kegiatan pekerjaan dapat dilakukan tanpa ada tekanan. Mintalah pendapat, komentar, dan solusi kepada teman. Jadikan sebagai sebuah evaluasi diri agar menjadi baik kedepannya. Bicara jugalah dengan rekan kerja anda yang lebih berpengalaman diskusikan cara menghindari kesalahan dengan cara mendapat pandangan dari orang lain.

e. Atur skala prioritas

Hindari mengerjakan beberapa tugas sekaligus karena akan memberikan hasil yang efektif dan justru meningkatkan peluang untuk melakukan kesalahan dalam bekerja.

Solusinya, buatlah daftar pekerjaan dan urutkan mulai dari yang penting atau yang paling memiliki *urgensi* bagi anda sampai yang kurang mendesak atau pekerjaan yang paling mudah. Kemudian, kerjakan sesuai prioritas dan kebutuhan sehingga Anda siap dalam melakukan dan menuntaskan pekerjaan dengan baik. dengan melakukan pengaturan

semacam ini, bisa membuat anda terhindar dari kelalaina dan kesalahan, kelolah waktu dengan baik, estimasikan durasi setiap tugas.

Laundry rumah cuci selalu memberikan himbauan kepada seluruh tim untuk selalu fokus kepada pekerjaan dan memprioritaskan pekerjaan yang dianggap *urgen* atau mendesak untuk diselesaikan tetap waktu, *Laundry* rumah cuci juga selalu mengutkan bekerja tim atau bekerja sama dalam bekerja dan saling melengkapi.

B. Perspektif Ekonomi Islam terhadap Kepuasan Konsumen melalui Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Parepare

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*Perceived*) sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sedangkan menurut ekonomi Islam konsumen dalam memenuhi kebutuhannya cenderung untuk memilih barang dan jasa yang memberikan masalah maksimum, kecenderungan untuk memilih ditentukan oleh kebutuhan dan keinginan.¹⁶

Sebuah usaha dalam menjalankan perannya terhadap perkembangan Perekonomian masyarakat tidak terlepas dari aturan-aturan wajib yang dijalankan, baik itu aturan-aturan dari Allah SWT sebagai mahluk ciptaan-Nya dalam menjalankan perannya untuk membantu perekonomian dan mensejahterakan masyarakat. Begitu pula terhadap masyarakat dalam menjalankan suatu aktivitas perekonomian dan sebagai sasaran utama

¹⁶Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) Universitas Islam Indonesia Yogyakarta atas kerja sama dengan Bank Indonesia: Ekonomi Islam, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2008, hlm.28

Laundry rumah cuci. Masyarakat tidak terlepas dari adanya aturan-aturan yang terikat baik itu aturan-aturan dari *Laundry* rumah cuci sebagai pelaku usaha maupun kewajiban-kewajibannya yang harus dijalankan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT sebagai makhluk ciptaan-Nya. Untuk memenuhinya, Maka perlu diterapkan prinsip-prinsip Ekonomi Islam.

Ekonomi islam merupakan salah satu jenis Ekonomi yang menjunjung tinggi nilai-nilai keislaman dalam semua aktivitas ataupun kegiatan perekonomian yang dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip-prinsip Ekonomi Islam. Berikut ini bagaimana kepuasan konsumen di peroleh dari permodalan Nasional Madani (Persero) dilihat dari Analisis Ekonomi Islam:

Berdasarkan Prinsip Ekonomi Islam untuk meningkatkan kepuasan konsumen :

1. Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Berdasarkan Prinsip Kerja Dalam Ekonomi Islam

Dalam agama Islam, tinalakn atau sesuatu yang dikerjakan seseorang seringkali didefinisikan dengan Istilah amalan. Amalan atau pekerjaan dalam Islam diarahkan untuk memenuhi kewajiban seseorang sebagai upaya untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT.

Menurut Asyraf Hj Ab Rahman istilah “kerja” dalam islam bukanlah menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi mencakup

segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri , keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara.¹⁷

Bekerja dalam Islam tidak hanya mengejar bonus duniawi namun juga sebagai amal soleh manusia untuk menuju kepada kekekalan. Allah swt berfirman Q.S Adz-Dzariyat : 51/22

تُوْعَدُونَ وَمَا رَزَقُكُمْ السَّمَاءُ وَفِي

Terjemahannya:

“Dan di langit terdapat (sebab-sebab) rezkimu dan terdapat pula apa yang dijanjikan kepadamu”.¹⁸

Dari ayat diatas menunjukkan bahwa Allah SWT menjamin rezeki tiap-tiap ummatnya yang bekerja dijalan-Nya, bahkan dari sesuatu yang tidak pernah terpikir sekalipun. *Laundry* rumah cuci sendiri lebih mengutamakan kemaslahan dalam bekerja dimana setiap pekerjaan tidak hanya mengejar materi belak demi kepentingan duniawi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Aqila

“Ya, saya bangga menggunakan jasa *Laundry* rumah cuci karena di *Laundry* ini tidak hanya mementingkan keuntungan semata *Laundry* ini selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggannya dimana yang saya rasakan pekerjaan yang dilakukan itu bersumber dari hati dan keiklasan”.¹⁹

Kehadiran *Laundr* Rumah Cuci memerikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengerjakan pekerjaan ruamh tangga dan memberika rasa

¹⁷Muhammad Iqbal Noor, *Motivasi Islam Dan Motivasi Prososial Pada Lembaga Amil Zakat* (Semarang: Fak Ekonomi dan Bisnis, 2012), h.41

¹⁸Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahannya*, h.522

¹⁹Aqila, Wawancara Oleh Konsumen *Laundry* Rumah Cuci Parepare 02 Desember 2020

bangga karena pekerjaan yang dilakukan dengan niat yang baik dan benar. Jika niat mereka bekerja hanya mendapatkan hanya untuk mendapatkan gaji, maka hanya itulah yang mereka dapat. Tetapi jika niat bekerja sekaligus untuk menambah simpanan akhirat, mendapat harta halal, serta menafkahi keluarga, tentu akan mendapatkan sebagaimana yang diniatkan.d

Dalam bekerja kita dianjurkan untuk selalau bertaqwa dimana orang yang bertaqwa adalah yang mampu bertanggung jawab terhadap segala tugas yang diamanahkan.

Seperti yang dikatakan oleh Afifa

”saya tidak pernah kecewa dengan kinerja yang diberikan oleh *Laundry* rumah cuci, karena setiap pekerjaan yang dilakukan itu selalu sesuai dengan harapan-harapan saya. Salah satu contohnya ketika saya menyampaikan untuk memisahkan pakaian anak dan pakaian dewasa, dan memang benar pakain dan masih banyak contoh lainnya.”

Laundry rumah cuci berusaha semaksimal mungkin untuk selalu mendengarkan dan memenuhi kebutuhan konsumen, memahami serta amanah dan bertanggung jawab dalam bekerja. Dalam Islam sikap tanggung jawab atau bertaqwa akan selalu menampilkan sikap-sikap positif, untuk itu orang yang bertaqwa dalam bekerja akan menampilkan sikap-sikap sebagai berikut:²⁰

- a. Bekerja dengan cara terbaik sebagai wujud tanggung jawab terhadap Bekerja dengan cara terbaik sebagai wujud tanggung jawab terhadap kerja dan tugas yang diamanahkan.

²⁰Akh. Muwafik Saleh, *Bekerja dengan Hati Nurani*, (Erlangga, 2009), h.69

b. Menjauhi segala kemungkarannya untuk dirinya dan orang lain dalam bekerja.

Misalnya, tidak malas-malasan dan tidak merugikan teman kerja.

c. Taat pada aturan

Hanya menginginkan hasil pekerjaan yang baik dan halal. Allah SWT menjamin balasan kepada orang-orang yang bertaqwa dalam kehidupan ini, termasuk dalam bekerja. Firman Allah SWT dalam Q.S At-Talaq : 65/2

مَّ عَدْلٍ ذَوِي وَأَشْهَدُ وَأَبْمَعْرُوفٍ فَارْقُوهُنَّ أَوْ بِمَعْرُوفٍ فَأَمْسِكُوهُنَّ أَجْلَهُنَّ بَلَّغْنَ فَإِذَا
 مِنَ الْآخِرِ وَالْيَوْمِ بِاللَّهِ يُؤْمِنُ . كَانَ مِنْ بِيهِ يُوعِظُ ذَٰلِكُمْ لِلَّهِ الشَّهَادَةَ وَأَقِيمُوا مِنْكُمْ
 ﴿٦٥﴾ مَخْرَجًا لَهُ رَجَعَلَهُ اللَّهُ يَتَّقُو

Terjemahannya:

“Apabila mereka telah mendekati akhir iddahnya, Maka rujukilah mereka dengan yang baik atau lepaskanlah mereka dengan baik dan persaksikanlah dengan dua orang saksi yang adil di antara kamu dan hendaklah kamu tengakka kesaksian itu karena Allah SWT. Demikianlah diberi pengajaran dengan itu orang yang beriman kepada Allah SWT dan hari akhirat. Barang siapa kepada Allah SWT niscaya dia akan mengadakan jalan keluar baginya”²¹

Dari ayat diatas dijelaskan bahwasanya siapapun yang bertaqwa kepada Allah SWT akan selalu kemudahan disetiap usahanya.

Didalam bekerja kita perlu untuk ikhlas. Ikhlas adalah syarat kunci diterimanya amal perbuatan manusia disisi Allah SWT. Suatu kegiatan atau aktivitas termasuk kerjanya dilakukan dengan keikhlasan maka akan

²¹Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an ...*, h. 559

mendatangkan rahmat dari Allah SWT. Adapun ciri-cir orang yang bekerja dengan ikhlas yaitu:²²

- 1) Bekerja semata-mata mengharap ridho Allah SWT.
- 2) Bersih dari segala maksud pamrih dan ria.
- 3) Penuh semangat dalam mengerjakan seluru tugas pekerjaan.
- 4) Tidak merasa rendah dengan makaian atau ceracaan sehingga tidak mengurangi semangat dalam bekerja.

Allah SWT berfirman dalam Q.S Ali-Imran : 3/29

رَضٍ فِي وَمَا السَّمَوَاتِ فِي مَا وَيَعْلَمُ اللَّهُ يَعْلَمُهُ تَبْدُوهُ أَوْ صُدُورِكُمْ فِي مَا تُخْفُونَ إِنْ قُلَّ
 قَدِيرُ شَيْءٍ كُلِّ عَلَى وَاللَّهُ الْأَعْلَمُ

Terjemahannya:

“Katakanlah: “Jika kamu menyembunyikan apa saja yang ada dalam hatimu atau kamu melahirkannya, pasti Allah SWT mengetahui”. Allah SWT mengetahui apa-apa yang ada di langit dan apa-apa yang ada di bumi. dan Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.”²³

Rezeki yang halal dalam agam Islam hukumnya wajib. Ini menandakan bagaimana penting mencari rezeki yang halal. Dengan demikina, motivasi dalam Islam bukan hanya memenuhi nafkah semata tetapi sebagai kewajiban ibadah fardu lainnya. Islam tidak hanya berbicara tentang moaralitas akhlak, tetapi juga memberikan peletakan dasar tentang konsep-

²²Akh. Muwafik Saleh, *Bekerja dengan Hati Nurani*, (Erlangga, 2009), h.71

²³Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an ...*, h. 54

konsep membangun kehidupan dan peradaban tinggi. seperti yang dikatakan oleh Wira

“ ya, saya pernah melakukan *Laundry* dibebarapa tempat. Tetapi, kualitas yang dihasilakn dari *Laundry* rumah cuci ini jauh sangat berbeda dimana kualitas pekerjaan yang dihasilakan itu bersih, wangi dan rapih. saya pun juga merasa aman menggunakan jasa *Laundry* rumah cuci bukan hanya kualitas kerjanya yang bagus tetapi kualiatas pelayanan yang diberikan terbilang sangat bagus. Saya dapat merasakan pekerjaan yang dilakukannya itu bersumber dari hati serta keikhlasan saat bekerja dapat saya rasakan sendiri.

2. Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Berdasarkan Prinsip Tanggung Jawab Dalam Ekonomi Islam

Menurut Islam, bahwa sungguh manusia diberi kebebasan untuk menentukan jalan hidupnya dan memilih bidang usaha Ekonomi yang akan dilakukan, namun kebebasan ini harus bertanggung jawab.²⁴ Dimana *Laundry* rumah cuci dalam membuat perjanjian dengan konsumen harus bertanggung jawab, dimana dalam pelaksanaannya *Laundry* rumah cuci mencuci pakaian konsumen harus tepat waktu sesuai dengan tanggal pengambilan yang disepakati, *Laundry* rumah cuci selalu memberikan ganti rugi kepada konsumen jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan, seperti sesuai dengan ketentuan berlaku yang tertera di Nota pada saat melakukan transaksi yaitu:

- a. Kerusakan yang terjadi pada cucian luntur dan rusak karena bahan yang tidak dapat diproses/dicuci dengan mesin cuci dan/atau mesin pengering serta karena *force majeure* bukan tanggung jawab RUMAH CUCI.
- b. Komplain akan dilayani 1x24 jam setelah pengambilan.

²⁴Abuddin Nata, Studi Islam Komperehensif, Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- c. Barang yang tidak diambil dari 30 hari sejak selesai, diluar tanggung jawab RUMAH CUCI
- d. Ganti rugi kerugian karena kesalahan kami, tidak melebihi 5x biaya cuci dalam satu nota.
- e. Dengan menerima nota ini, dianggap telah menyetujui ketentuan RUMAH CUCI.

Seperti yang dikatakan oleh AFIQA

ya, saya sangat mengapresiasi semua kebijakan- kebijakan yang dikeluarkan oleh *Laundry* rumah cuci, karena tidak serta merta memberikan pelayanan saja, tetapi selalu memperhatikan setiap kemungkinan-kemungkinan kesalahan yang terjadi dengan solusi yang tidak merugikan ke dua belah pihak.

Laundry rumah cuci sebagai pelaku usaha semaksimal untuk memberikan pelayanan jasa yang baik serta memberikan kebijakan yang tidak merugikan kedua belah pihak.

3. Strategi Bisnis *Laundry* Rumah Cuci Berdasarkan Prinsip Keadilan Dalam Ekonomi Islam

Salah satu prinsip yang sangat penting dalam melaksanakan kegiatan perekonomian Islam adalah prinsip keadilan. Dengan keadilan dapat menghasilkan keseimbangan perekonomian dan meniadakan kesenjangan. Penegakan keadilan dan usaha mengeliminasi segala bentuk diskriminasi menjadikan prioritas utama pada Al-Qur'an . Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah 5:8 berikut :

مَرشَنانُ يُجَرِّمَنَّكُمْ وَلَا بِالْقِسْطِ شُهدَاءَ لِلَّهِ قَوَّامِينَ كُونُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيها
عَمَلُونَ بِمَا خَبِيرُ اللّهِ إِنَّ اللّهُ وَاتَّقُوا اللّٰتَّقَوٰى أَقْرَبُ هُوَ أَعْدِلُوا أَعْدِلُوا أَلَّا عَلَى قَوِّ



Terjemahannya :

Hai orang-orang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (Kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa, Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Prinsip keadilan sebagaimana yang ditetapkan oleh Allah SWT, haruslah dilaksanakan dalam segala dimensi kehidupan. Jadi, keadilan dalam Islam bermakna tidak berbuat zalim kepada sesama manusia. Adil dalam Islam adalah menempatkan sesuatu pada tempatnya (*wid'u al-syai 'ala makanih*). Kezaliman merupakan hal yang bertentangan dengan keadilan karena kezaliman bermaksud meletakkan suatu perkara (benda) paada tempatnya yang bukan sebenarnya.

Laundry rumah cuci telah menunjukkan keadilannya terhadap perannya dalam menjalankan tugasnya sebagai pelaku usaha dalam rangka memberikan pelayanan jasa terhadap para konsumen perempuan serta adil terhadap karyawan dalam memberikan upah sesuai dengan pekerjaan dan kinerja yang dilakukan oleh karyawan.