

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Banyak ibu rumah tangga saat ini mulai bekerja, terkadang dengan menjalankan bisnis sendiri di luar rumah atau bekerja di perusahaan. Seseorang harus dapat menyeimbangkan waktu antara pekerjaan dan tugas rumah tangga, seperti mencuci pakaian, karena pekerjaan mereka menjadi lebih menuntut dan sibuk. Selain itu, keluarga yang menghargai ketertiban harus lebih berhati-hati dalam menyetrika pakaian, yang merupakan salah satu aspek ketertiban yang mereka hargai. Banyak orang memanfaatkan keadaan seperti ini untuk mencari peluang bisnis, industri cuci salah satunya. Jasa laundry merupakan salah satu bisnis yang memiliki prospek yang cukup menarik dikalangan masyarakat.<sup>1</sup> Jenis pekerjaan ini umumnya dapat diakses di gedung apartemen yang dekat dengan universitas, lingkungan perumahan, rumah kos, dan asrama. Banyak toko pinggir jalan yang menyediakan layanan laundry ini juga. Tak heran jika banyak bermunculan jasa laundry akibat perkembangan zaman dan tingginya permintaan industri cuci di kalangan pengusaha yang mencari peluang bisnis. Hal ini menyebabkan persaingan sengit antara banyak layanan binatu. Suka atau tidak suka, pemilik usaha laundry harus lebih berhati-hati dalam menentukan rencana mereka untuk memuaskan klien karena persaingan yang semakin ketat.

Di sektor jasa, kualitas layanan yang diberikan sangat penting. Salah satu cara untuk menarik klien baru, mempertahankan mereka yang sudah menjadi pelanggan, mencegah konsumen pergi, dan menciptakan manfaat unik yang melampaui persaingan harga adalah dengan memberikan layanan sebaik mungkin. Ceria Laundry yang berdomisili di Kawasan Desa Sidodadi Paiton adalah salah satunya. Pelanggan di wilayah Paiton dan sekitarnya menjadi fokus upaya pemasaran

---

<sup>1</sup> Nandarwati, *Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Laundry Studi Pada Mama Klin Laundry Banjarbaru*, Jurnal. Universitas Islam Kalimantan, 2019

Ceria Laundry. Karena kesibukannya, banyak ibu rumah tangga di wilayah Paiton yang menyewa jasa laundry untuk mencuci pakaian keluarga. Salah satunya berprofesi sebagai guru di wilayah PP. Jadid Nurul. Omong-omong, pemiliknya, Ceria Laundry, adalah mantan staf pengajar bidang PP. Jadid Nurul.

Sebuah perusahaan laundry bernama Ceria Laundry beroperasi di wilayah Paiton yaitu di Desa Sidodadi Kecamatan Paiton. Didirikan pada tanggal 30 Juli 2022, Ceria Laundry. Ceria Laundry adalah perusahaan laundry yang khusus memproduksi pakaian yang bersih, wangi, dan tertata dengan cara mencuci kilogram, satuan, ekspres, ekspres dengan setrika, wet cleaning, dan dry cleaning. Harga berkisar dari Rp. 3.500 menjadi Rp. 7.500 untuk pelayanan yang diberikan antara lain Wet Washing (CB) sebesar Rp. 3.500 per kilogram, Dry Cleaning (CK) Rp. 4.500 per kilogram, Laundry Iron (CS) seharga Rp. 5.500 per kilogram, Besi Rp. 4.000 per kilogram, dan Layanan Ekspres (Express 8) seharga Rp. 1.000 dan Rp. Masing-masing Rp2.000 per kilogram. Jam). Selain itu, biaya per unit bervariasi sesuai dengan jenis unit yang ditawarkan. Selain itu, harga dapat berubah sewaktu-waktu sebagai respons terhadap perubahan lingkungan eksternal.

Perusahaan pencucian Ceria washing yang baru didirikan telah bekerja untuk memberikan dukungan terbaik kepada kliennya. Selalu terima saran dari pebisnis lain yang lebih berpengalaman, terutama dalam hal belajar dari kesalahan yang diungkapkan oleh keluhan klien. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa meskipun operasional Ceria Laundry berjalan dengan baik, terdapat beberapa permasalahan yang sering muncul akibat adanya keluhan konsumen. Mulai dari lokasi yang kurang strategis, menciptakan lingkungan kerja yang tidak nyaman, lipatan yang tidak rapi, lipatan yang tidak sesuai pesanan, memberikan pelayanan lebih lambat dari yang diantisipasi klien, hingga mengalami keterlambatan pembayaran.

Pertumbuhan jasa laundry telah membawa beberapa kemajuan bisnis dari rival Ceria Laundry. Oleh karena itu, Ceria Laundry harus berinovasi lebih efektif dibandingkan dengan laundry lainnya. Pemiliknya adalah mantan Staf Pengajar PP. Nurul Jadid dapat membantu menonjolkan dan menyebarkan manfaat Inovasi Ceria

Laundry. Daerah PP. Nurul Jadid, karena kesibukannya sebagai guru di sekolah setempat, banyak ibu-ibu yang menginginkan jasa laundry.

Dalam menciptakan inovasi untuk Ceria Laundry yang akan meningkatkan kepuasan pelanggan. diperlukan pengetahuan dan alat yang memadai untuk mendukung kinerja di Ceria Laundry. Pelanggan di Ceria Laundry sering mengungkapkan ketidakpuasan dengan hasil proses penyetrikaan ketika masih ada lipatan pada pakaian karena ingin cucian dibersihkan lebih teliti. Pelanggan terkadang mengklaim bahwa pakaian mereka hilang selama proses pencucian. Saat lipatannya berantakan, beberapa pelanggan menjadi kesal.

Untuk menangani keluhan konsumen yang saat ini diterima Ceria Laundry, diperlukan peralatan yang sesuai. Ceria Laundry akan meningkatkan efisiensi penyedia jasa laundry ini dengan meningkatkan pelayanan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan pada dasarnya mengacu pada perbedaan antara signifikansi yang dirasakan dan kinerja atau hasil aktual. Kepuasan pelanggan pada dasarnya adalah tinjauan pasca pembelian di mana opsi yang dipilih setidaknya dapat memberikan hasil yang sama atau lebih baik dari harapan konsumen, tetapi ketidakpuasan dapat terjadi jika hasil yang dicapai tidak sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>2</sup> Penerapan prinsip-prinsip etika (sosial) yang luas untuk tindakan bisnis memerlukan penggunaan etika bisnis.<sup>3</sup>

## **B. Identifikasi Masalah**

Masalah-masalah berikut dapat ditemukan berdasarkan latar belakang yang diberikan di atas:

1. Kurangnya Skill Karyawan dalam Memenuhi Permintaan Konsumen dalam Melaundry pakaiannya.
2. Minimnya modal dalam meningkatkan usaha supaya lebih produktif dan efektif.

---

<sup>2</sup> Frenddy Rangkuti, *Measuring Customer Laundry*, (Gramedia: Pustaka, Jakarta, 2000), hal 23

<sup>3</sup> Faisal Afif dan Iyus Wiadi, *Meretas Pemikiran Strategi Pemecahan Masalah Di Indonesia Melalui Teropong Ekonomi Politik Psikologo*,(Bandung:Refika Aditama, 2011),hlm.63

### **C. Rumusan Masalah**

Penulis dapat merumuskan masalah yang menjadi fokus pembahasan dalam kajian skripsi ini berdasarkan latar belakang masalah tersebut:

1. Bagaimana implementasi Pelayanan ceria laundry di desa sidodadi dalam memenuhi kebutuhan konsumen
2. Bagaimana strategi Ceria Laundry dalam mempertahankan minat konsumen perspektif etika bisnis islam.

### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari upaya penelitian ini didasarkan pada bagaimana masalah itu dirumuskan di atas:

1. Untuk Mengetahui implementasi pelayanan Ceria laundry di Desa Sidodadi dalam memenuhi kebutuhan konsumen
2. Untuk Mengetahui Ceria Laundry dalam mempertahankan minat konsumen perspektif etika bisnis islam

### **E. Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan memberikan hasil dan keuntungan sebagai berikut:

1. Teoritis
  - a. Bagi akademis penelitian ini diharapkan secara teoritis dapat memberikan kontribusi pengembangan pemikiran tentang Strategi Peluang usaha ceria laundry dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada masyarakat Probolinggo khususnya Kecamatan Paiton.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi peneliti lain yang ingin melakukan investigasi mendalam.
2. Praktis

- a. Demi kepentingan lingkungan sekitar, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pencerahan kepada masyarakat tentang peluang bisnis yang potensial dan cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Ceria Laundry.
- b. Sebagai cara bagi peneliti untuk menggunakan ilmu yang diperoleh dari perkuliahannya serta untuk memperdalam dan memperluas pemahaman keilmuannya.

## **F. Definsi Konsep**

Untuk menghindari munculnya pandangan tambahan terhadap istilah-istilah yang sudah digunakan, maka sangat penting untuk memberikan penjelasan tentang arti istilah-istilah tersebut agar perdebatan ini mengarah dan terhubung dengan topik-topik yang akan dibahas secara bersamaan. Kondisi berikut harus diklarifikasi:

### **1. Strategi Pelayanan**

Salah satu alat untuk mencapai tujuan adalah strategi, yang dilakukan secara metodelis, terukur, dan terdokumentasi dengan menggunakan data dan pengalaman sebagai modal.

Setiap kegiatan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen memenuhi syarat sebagai layanan. Melalui layanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

### **2. Kepuasan Konsumen**

Sentimen konsumen diukur dari seberapa puas mereka terhadap pelayanan setelah menimbang apa yang mereka terima dengan apa yang mereka dapatkan sebagai imbalannya. Jika konsumen senang dengan layanan

yang diterima, dia kemungkinan besar akan terus berbisnis dengan perusahaan atau menjadi pelanggan tetap.<sup>4</sup>

### 3. Etika Bisnis Islam

Etika bisnis Islami adalah praktik berbisnis dengan cara yang sesuai dengan hukum Islam, sehingga menghilangkan ketidakpastian penerapannya karena dianggap sebagai sesuatu yang baik dan bermoral. Etika, moral, dan prinsip moral mencakup hal-hal seperti kejujuran, kebenaran, keadilan, kebebasan, kebahagiaan, dan cinta yang membantu orang berkembang menjadi makhluk utuh.<sup>5</sup>

### G. Penelitian Terdahulu

Penelitian tahun 2019 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laundry Malomo Terhadap Kepuasan Pelanggan” dilakukan oleh Hermi.<sup>6</sup> untuk memastikan apakah kepuasan klien dipengaruhi oleh kualitas layanan Malomo Laundry. Penelitian kuantitatif adalah jenis yang digunakan.

1. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Malomo Laundry Kota Palopo” oleh Fitrianti Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palopo, Tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Malomo Laundry Kota Palopo, kombinasi kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap pelanggan kebahagiaan.
2. “Rencana Usaha Laundry Berbasis Online “Mbok Laundry Kiloan Cawang” oleh Amir Ismail mahasiswa Magister Manajemen Universitas Bakrie angkatan 2017. Hasil penelitian: Laundry merupakan salah satu perusahaan yang dibutuhkan oleh warga Jakarta yang memiliki tingkat pekerjaan yang tinggi. aktivitas dan sedikit waktu luang untuk mencuci pakaian Permintaan jasa laundry di Jakarta cukup kuat.

---

<sup>4</sup> Husein Umar, Studi kelayakan Bisnis : *Teknik Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*, (Jakarta : Gramedia , 2005), hlm. 65

<sup>5</sup> Erly Juliyani, “*Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam*”, Jurnal Ummul Quro, (Lamongan),

<sup>6</sup> Hermi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Malomo Laundry Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Skripsi*

3. “Status Hukum Mencuci Pakaian Dalam Konsep Thararah Sebagai Penyempurna Ibadah” oleh Mahasiswa Maulidah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, Indonesia, 2018. Hasil Kajian: Padahal saat mencuci pakaian di mesin cuci pada dasarnya memungkinkan untuk pembersihan, hal itu dapat membuat tugas sehari-hari konsumen lebih mudah (Nasrun Haroen, 2000). Dia mencuci pakaiannya untuk menghilangkan kotoran. Namun, mengingat 42 pakaian yang dikenakan saat shalat harus bersih dari kotoran dan najis. Tidaklah benar untuk percaya bahwa mukena, sajadah, dan barang sejenis lainnya (peralatan sholat) adalah satu-satunya barang yang harus bebas dari najis; Namun, pakaian yang dikenakan saat sholat juga harus bersih.
4. “Prospek usaha laundry di pekan baru untuk meningkatkan usaha mikro, kecil, dan menengah menurut tinjauan ekonomi Islam,” makalah oleh Firdaus Mukhtar, mahasiswa Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau and Law, diterbitkan pada minggu pertama tahun 2011; itu ditulis dalam bahasa Indonesia. Temuan studi: Banyak pemilik perusahaan percaya bahwa prospek industri cuci di Pekan Baru akan secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan bisnis dan penyerapan tenaga kerja di masa depan. Industri laundry merupakan upaya lain untuk mendongkrak usaha mikro, kecil, dan menengah.
5. “Analisis Service Quality Menggunakan Quality Function Deployment di Modern Laundry Cirebon” oleh Robi Santosa, Sekolah Tinggi Ekonomi Harapan Bangsa, Bandung 2021. Hasil Penelitian: Kualitas permintaan dan keinginan pelanggan yang mendapat peringkat signifikan dari klien Modern Laundry dibagi menjadi dua kelompok, yaitu sangat penting dan penting.

Berdasarkan temuan analisis, jelas bahwa kebutuhan dan preferensi pelanggan adalah kunci untuk meningkatkan kaliber layanan laundry modern. Misalnya pakaian yang sudah disetrika selalu terlihat rapi, cucian tepat dalam menghilangkan noda (setiap noda pada pakaian akan hilang), dan cucian secara

konsisten menanyakan apakah hasil akhir dari pakaian yang dicuci sudah sesuai atau belum.

Mengenai karakteristik kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dianggap signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan laundry modern antara lain staf laundry yang memakai seragam kerja, fasilitas yang menarik secara visual dari luar, armada yang memadai untuk penjemputan dan pengiriman pakaian, jam kerja yang mengikuti jadwal yang telah ditentukan, anggota staf yang selalu siap untuk mengakomodasi permintaan pelanggan, dan laundry yang cepat dalam memproses pesanan. Selain itu, tidak ada kesalahpahaman di antara staf Laundry karena mereka adalah komunikator yang terampil.

Purposive sampling atau menggunakan sampel acak adalah pendekatan pengambilan sampel yang digunakan dalam metode pengambilan sampel. Sumber data yang digunakan adalah data primer, artinya dikumpulkan langsung dari responden dengan cara mengisi kuesioner yang diberikan kepada pelanggan Malomo Laundry. Menurut temuan, 0,428 atau 42,8% dari kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan kualitas layanan. Menurut temuan studi tersebut, kemampuan bisnis laundry Malomo Kota Palopo untuk memuaskan pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan.

<b>NO</b>	<b>NAMA PENULIS</b>	<b>JUDUL</b>	<b>PERBEDAAN pembahasan</b>	<b>KESAMAAN pembahasan</b>
<b>1</b>	Fitrianti Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Palopo 2018	Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	Lebih Menekankan Kepada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Baik	Sama-sama Ingin Meningkatkan Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas



		Pada Malomo Laundry Kota Palopo	Secara Parsial Maupun Simultan.	Pakaian.
2	Amir Ismail Mahasiswa Magister Manajemen Universitas Bakri 2017	Business Plan Laundry berbasis Online”Mbok Laundry Kiloan Cawang”	Lebih Menekankan Kepada Kecanggihan Teknologi Dan Media Digital Sebagai Melakukan Pemasaran Atau pun Promosi.	Agar Sama-sama Bertambah Banyaknya Kosnsumen Yang Ingin Memakai Jasa Di Ceria Laundry.
3	Maulidah Mahasiswi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, Indonesia 2018	Status Hukum Pakaian Laundry Dalam Konsep Thaharah Sebagai Penyempurna Ibadah	Objek pembahasannya lebih menekankan kepada kebersihan dan kesucian pakaian yang di laundry	Sama-sama ingin meningkatkan kepuasan pelanggan konsumen
4	Firdaus Muhtar	Prospek	Usaha Laundry	Sama-sama

	Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru 2011	Usaha Laundry Di Pekan Baru Untuk Meningkatkan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Menurut Tinjauan Ekonomi Islam	Disini lebih Meningkatkan Usaha Mikro Dan Menengah Agar Terbukanya Lapangan Pekerjaan Terhadap Masyarakat.	Menggunakan Usaha Laundry Sebagai Usaha Untuk Meningkatkan Penghasilan.
5	Robi Santosa Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Harapan Bangsa, Bandung 2021	Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Quality Function Deployment Pada Modern Laundry Cirebon	Lebih Menekankan Pada Kualitas Pelayanan untuk Memberikan Suatu Dorongan Kepada Pelanggan Untuk Menjalin Ikatan Yang Kuat Dengan Perusahaan.	Sama-sama Ingin Memberikan Kenyamanan Kepada Konsumen Yang Kemudian Akan Menjadikan Sebuah Hubungan Kerjasama Diantara Keduanya (Konsumen Dan

				Perusahaan)
--	--	--	--	-------------

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kepuasan Konsumen

##### 1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil sesuatu produk dan harapan-harapannya. Menyatakan bahwa kepuasan atau ke tidak puasan pelanggan yaitu tanggapan atau respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan serta pembangunan hubungan pelanggan menjadi pasar perhatian setiap perusahaan, baik yang bergerak di bidang pelayanan jasa khususnya dalam industri jasa penciptaan kepuasan adalah hal utama. upaya-upaya yang di lakukan perusahaan akan senantiasa di arahkan kepada sang pencipta nilai-nilai kepuasan pelanggan.

Selain usaha laundry harus mempunyai strategi tertentu agar memberikan kemajuan terhadap usaha, banyak pesaing di bidang jasa laundry mengakibatkan perusahaan harus melakukan persaingan sangat ketat perusahaan terus menerus mendapatkan yang terbaik untuk pelanggan sehingga pelanggan tersebut merasa cukup puas menggunakan jasa laundry. Strategi pemasaran merupakan kumpulan variabel-variabel yang di gunakan sebagai pengaruh terhadap tanggapan konsumen