

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Sejarah dan Perkembangan Laundry Sepatu Aproshoes

Laundry sepatu Aproshoes merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa cuci sepatu yang ada di Banjarmasin. Bisnis yang di rintis oleh Arif ini bermula pada hobi yang suka mengoleksi sepatu, dikarenakan sepatu yang selalu digunakan sering kotor, serta rasa malas untuk mencuci sepatu memberikan sebuah ide dalam membuka bisnis tersebut. Dengan modal 20 juta, Arif memulai usahanya dengan membuka *store* pertama di bulan Juli 2019 tepatnya di Jl. Gunung Sari No.2 Teluk Dalam Banjarmasin. Modal tersebut banyak dialokasikan untuk membeli sejumlah peralatan, perlengkapan untuk memenuhi kebutuhan usahanya tersebut. Aproshoes bukan hanya menerima jasa cuci sepatu, juga menerima jasa perawatan sepatu, sampai pewarnaan sepatu. Namun, tarif pencucian dibedakan menurut bahan sepatu. Untuk sepatu sneakers dan sepatu bahan kanvas, tarif cucinya dibanderol mulai dari Rp 30.000,00 per pasang. Sementara, untuk pencucian sepatu Trail, PDL dan *Safety* dipatok mulai dari Rp50.000,00 sampai Rp 100.000,00..

Awalnya, Aproshoes hanya berfokus pada pencucian dan perawatan sepatu, seiring berjalannya waktu usaha ini juga membuka pelayanan lain seperti perawatan tas dan topi. Target awal pemasaran memang kalangan anak muda, namun menyadari bahwa yang lebih banyak mencuci sepatu

justru ibu-ibu dan bapak-bapak. Rupanya, mereka yang sehari-harinya memiliki banyak kesibukan membuat kesulitan dalam mencuci sepatu. “Saat ini memang Aproshoes menjangkau semua kalangan karena melihat kondisi lapangan ternyata yang memiliki pasar yang ramai yaitu dari ibu-ibu dan bapak-bapak“. Kehadiran Aproshoes di respon baik oleh masyarakat sekitar. Menurutnya sepatu bukanlah investasi yang murah. Terutama, orang yang menekuni atau yang memiliki hobi mengoleksi sepatu, kebutuhan sepatu yang spesifik akan berbeda. Tentunya semua orang ingin merawat sepatunya agar lebih tahan lama, tetapi perawatannya tidak boleh sembarangan. Meski usaha jasa laundry sepatu sudah banyak menjamur. Menurut Arif, membersihkan sepatu pada dasarnya sama, yakni dengan disikat. “beda cara saja”. Di Aproshoes, Arif mematok maksimum 3 hari kerja untuk pencucian sepatu.”kalo sudah selesai lebih cepat, kami pasti langsung menghubungi konsumen kami,” katanya. Selain itu, ada pilihan untuk pencucian ekspres dengan waktu maksimum 1 hari kerja.

Arif memilih memperkerjakan mahasiswa. “Biasanya mereka lebih mengerti mengenai sepatu dan sekaligus bisa untuk memasarkan dan mencari pelanggan di kampus”. Anak-anak muda yang datang ke Aproshoes pun menurut Arif, merasa lebih nyaman karena dilayani petugas yang tak hanya paham dengan sepatu, tetapi juga memiliki kesamaan fesyen. Selama ini, strategi pemasaran yang dilakukan dengan memanfaatkan media sosial dan jaringan pertemanan. “mereka mencoba

mencuci sepatu di Aproshoes dan dengan sukarela mereka memposting di media sosial, jadi mulailah kami dikenal orang“.

Berdasarkan keterangan Arif, meski pasar jasa *laundry* sepatu memiliki prospek bagus serta pasarnya terbuka, bukan berarti tidak memiliki tantangan. Menurut Arif, setiap konsumen mempunyai ekspektasi berbeda. Hampir setiap konsumen berfikir sepatu akan menjadi seperti baru setelah di *laundry*. Semuanya tergantung pada sepatunya. Adapun dari sisi kompetisi bisnis berdasarkan keterangan Arif “Yang mulai ikut di bidang usaha ini juga mulai banyak, tetapi menurut saya tidak masalah, yang terpenting bagi kami yaitu dengan tetap menjaga kualitas dan pelayanan kami. Dengan adanya mereka, orang jadi semakin banyak yang tahu bahwa sekarang ada jasa cuci sepatu.”

2. Visi dan misi laundry sepatu Aproshoes

a. Visi

Visi *laundry* sepatu Aproshoes Menjadi penyedia jasa *laundry* sepatu terkemuka yang diakui atas kualitas layanan terbaik, inovasi berkelanjutan, dan kepuasan pelanggan yang tinggi di seluruh wilayah.

b. Misi

Misi *laundry* seaptu Aproshoes

- Memberikan pelayanan *laundry* sepatu yang profesional dan berkualitas tinggi untuk memastikan kebersihan dan pemeliharaan sepatu pelanggan.
- Memastikan keamanan dan keandalan sepatu pelanggan selama proses *laundry* dengan penggunaan bahan-bahan dan produk yang aman.

- Menyediakan lingkungan kerja yang aman, inklusif, dan mendukung untuk tim kami agar dapat berkembang secara profesional dan memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan.

3. Karakteristik informan

a. Pemilik usaha: Sufrianto Dani

b. Konsumen: Ahmat

4. Strategi pengembangan usaha jasa laundry sepatu Aproshoes dalam meningkatkan pendapatan

Strategi adalah suatu proses yang direncanakan untuk mencapai sasaran perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Saat strategi telah diterapkan maka akan diketahui apakah gagal atau berhasil pada organisasi tersebut. Strategi sangat diperlukan setelah mengetahui sesuatu ancaman yang dihadapi perusahaan, peluang atau kesempatan yang dimiliki serta kekuatan dan kelemahan yang ada di perusahaan.

Pengembangan usaha adalah kegiatan yang dilakukan secara tetap dan terus-menerus dengan tujuan memperoleh keuntungan untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang sekarang maupun yang akan datang memberikan informasi, pengarahan, pengaturan, dan pedoman dalam pengembangan usaha.

a. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan pendapatan dalam usaha jasa laundry sepatu Aproshoes

“Salah satu strategi utama yang kami terapkan adalah diversifikasi layanan. Kami tidak hanya mencuci sepatu, tetapi juga

menawarkan layanan tambahan seperti perawatan kulit, restorasi sepatu, dan perlindungan anti-air. Ini memungkinkan kami untuk menarik pelanggan dengan berbagai kebutuhan dan meningkatkan nilai transaksi. Kami memanfaatkan media sosial dan situs web kami untuk memperkenalkan layanan tambahan tersebut kepada pelanggan. Selain itu, kami juga memberikan diskon khusus kepada pelanggan yang memanfaatkan layanan tambahan bersamaan dengan mencuci sepatu mereka. Kami memiliki program langganan bulanan yang sangat populer di antara pelanggan kami. Dengan berlangganan, pelanggan dapat menikmati layanan laundry sepatu secara berkala dengan harga yang lebih terjangkau. Ini tidak hanya meningkatkan pendapatan secara konsisten tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan kami. Kami menjalin kemitraan dengan beberapa toko sepatu lokal dan pusat kebugaran di sekitar wilayah kami. Kami menawarkan diskon khusus kepada pelanggan mereka dan sebaliknya. Ini membantu kami menjangkau pelanggan baru dan juga memperluas jaringan bisnis kami. Satu lagi strategi yang sangat efektif bagi kami adalah program referral. Kami memberikan insentif kepada pelanggan yang merujuk teman atau keluarga mereka ke kami. Ini tidak hanya meningkatkan jumlah pelanggan baru tetapi juga memperkuat ikatan dengan pelanggan yang sudah ada.”

Penjelasan dari Arif selaku pemilik dari usaha laundry Aproshoes penulis dapat menguraikan mengenai strategi yang di gunakan dalam meningkatkan pendapatan usahanya dengan beberapa cara yaitu:

- 1) Strateginya melakukan analisa terlebih dahulu secara matang apa kebutuhan pasar saat ini. Beberapa bisnis yang sedang trend bisa menjadi pilihan kita untuk dapat dianalisis lebih lanjut.
- 2) Pelayanan yang baik dan maksimal terhadap konsumen lebih diutamakan, agar kiranya bisa menambah daya tarik pada setiap konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan konsumen, secara tidak langsung mampu mempengaruhi konsumen untuk kembali lagi menggunakan jasa yang di tawarkan. Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk menjaga hubungan baik dengan mereka. Ketika seorang pelanggan membeli produk yang mereka inginkan, tentu mereka menginginkan kualitas yang bagus dari produk yang pengusaha tawarkan. Jika hasilnya mengecewakan, tentu pelanggan akan mersa kapok dengan produk yang di tawarkan. Sesuai dengan wawancara bersama Ahmat, mengapa ia memilih jasa laundry sepatu Aproshoes, sebagai berikut:

“Karena di laundry sepatu Aproshoes pelayanannya sangat baik dan respon karyawan cukup cepat, tempatnya juga

nyaman karena difasilitasi dengan ruang tunggu yang nyaman.”

Selain secara langsung, dalam memberikan informasi pemilik usaha juga menggunakan sosial media agar memudahkan konsumen mengetahui promo-promo apa saja yang akan ditawarkan. Seperti yang dikatakan Ahmat pada wawancara bersama peneliti, sebagai berikut:

“Ya, karena adanya sosial media yang dimiliki lebih memudahkan dalam mengetahui informasi seperti adanya promo-promo yang di tawarkan.”

- 3) Suatu kreatifitas di dalam berusaha yang menjadi nilai tambah seperti membuat produk pembersih sendiri, dengan ini pemilik usaha sudah mengetahui bahwa laundry sepatu memiliki treatmen yang berbeda sesuai dengan bahan yang di gunakan sepatu tersebut. Dengan adanya kreatifitas dengan membuat produk pembersih sendiri dapat menekan biaya produksi. Ini juga bisa menjadi nilai tambah bagi laundry sepatu Aproshoes dengan usaha yang lainnya yang bergerak di bidang yang sama. Sesuai pernyataan dari saudara Arif selaku pemilik usaha laundry

“yang menjadi nilai tambah usaha jasa laundry kami dengan usaha laundry sepatu lainnya ialah terletak dari kreatifitasnya yakni membuat sendiri pembersih yang di beri nama swasher

itu terbuat dari bahan minyak bunga matahari dan minyak kelapa. Produk sabunya dalam pembuatannya kita punya spesifikasi sendiri tentang kandungannya.”

Jenis-jenis produk yang ditawarkan pun harus sesuai dengan keinginan para pelaku pemakai jasa atau para konsumen dengan tarif boleh dibilang terjangkau tanpa harus menguras isi dompet dan memberikan promo-promo guna menambah daya tarik pelanggan.

b. Bentuk dari produk jasa yang ditawarkan.

“Untuk produk produk yang kami tawarkan ada beberapa macam seperti ; *kids & flat shoe* (cuci sepatu anak & sandal sepatu), *regular clean* (cuci biasa *upper & midsole*), *deep clean* (cuci luar dalam bagian sepatu), *fast clean* (cuci reguler 1 hari), *unyellowing* (menghilangkan warna kuning pada *midsole* sepatu), *leather care* (perawatan sepatu kulit kamu), *reglue* (lengketin sepatu seperti baru), tas/topi (perawatan maksimal tas kamu), sepatu *trail/pdl/safety* (bersihkan maksimal sepatumu), *repaint* (warnai ulang sepatu kamu). Itulah beberapa penawaran yang ditawarkan oleh laundry sepatu Aproshoes.”

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa usaha jasa yang ditawarkan cukup beragam dan banyaknya produk jasa yang ditawarkan dapat membantu konsumen dalam merawat sepatu mereka, konsumen mendapatkan kebersihan dan sepatu yang terlihat seperti baru

lagi, sepatu tampil lebih indah, dan lebih nyaman saat dipakai. Sesuai dengan pernyataan salah satu konsumen yaitu Ahmat yang menyatakan:

“Menurut saya semua produk jasa yang di tawarkan oleh Aproshoes sudah sangat sesuai dengan kebutuhan saya sebagai konsumen. Karena di dalam sudah memenuhi semua perawatan sepatu.”

Dalam keputusan mengenai harga tidak mudah dilakukan. Di satu sisi, harga yang terlalu mahal bisa meningkatkan laba jang pendek (kembali modal), tetapi di sisi lain akan sulit di jangkau konsumen dan sukar bersaing dengan pesaing lainnya. Disamping itu tinggi rendahnya harga yang di tawarkan pelaku bisnis jasa disesuaikan dengan besar kecilnya manfaat yang di peroleh konsumen dari produk jasa yang di tawarkan, semakin besar manfaat atau nilai yang dirasakan konsumen, semakin tinggi pula biaya yang harus di keluarkan konsumen

c. Tarif jasa (*price*) yang di tawarkan oleh laundry sepatu Aproshoes. “Adapun tarif jasa yang ditawarkan bagi para konsumen itu beragam tergantung keperluan, maka dari itu kami menawarkan beberapa produk jasa yang cukup untuk memenuhi kebutuhan konsumen seperti perawatan pencucian atau perbaikan dengan harga yang pas dikantong konsumen: *kids & flat shoe* 20 Ribu Rupiah (Cuci Sepatu anak & Sandal Sepatu), *Regular clean* 30 ribu rupiah (cuci biasa *upper & midsole*), *Deep clean* 40 Ribu Rupiah (cuci luar dalam bagian sepatu), *Fast clean* 40 Ribu Rupiah (cuci reguler 1 hari), *Unyellowing* 50 Ribu Rupiah (menghilangkan warna kuning pada *midsole* sepatu), *Leather care* 50 Ribu Rupiah (perawatan sepatu kulit

kamu), *Reglue* 20 Ribu - 80 Ribu Rupiah (lengketin sepatu seperti baru), Tas/topi 100 Ribu Rupiah (perawatan maksimal tas kamu), Sepatu trail/pdl/safety 50 Ribu - 100 Ribu Rupiah (bersihkan maksimal sepatumu), *Repaint* 50 Ribu - 150 Ribu Rupiah (warnai ulang sepatu kamu) itulah beberapa produk yang kami tawarkan dan semoga konsumen merasa puas dan semakin percaya diri untuk tetap berlangganan kepada Aproshoes.”

Melihat dari pernyataan Arif di atas selaku pemilik usaha laundry sepatu Aproshoes bahwa dalam menetapkan harga yang sesuai dengan harga pasar yang berkualitas dengan produk jasa yang ditawarkan yang berfokus pada nilai dan layanan yang mana harga lebih bisa kompetitif dengan yang lain. Selain untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin, kita juga harus menetapkan harga yang terjangkau dan disesuaikan dengan kualitas dan kemauan konsumen maka dari itu usaha jasa tersebut dapat mempertahankan usahanya. Sesuai dengan respon konsumen mengenai kelebihan dan kekurangan dari jasa laundry Aproshoes, bahwa: “Selain pelayanan yang baik, harga yang ditawarkan cukup terjangkau dan memiliki banyak promo, namun harus juga melihat beberapa kemungkinan yang mungkin terjadi masalah dalam pengerjaan yang dapat merugikan konsumen seperti kerusakan pada bahan, penyelesaian yang tidak tepat pada waktu yang dijanjikan atau yang lebih parahnya kehilangan aksesoris dan itu dapat merugikan konsumen sehingga dapat menurunkan kepercayaan terhadap Aproshoes.”

d. Partisipan/karyawan yang di pekerjaan

“Laundry sepatu ini biasa berjalan oleh karena sebab konsumen membutuhkan tenaga ahli yang berpengalaman menangani pembersihan sepatunya. Bukan hanya sekedar menghilangkan kotoran yang ada pada sepatunya saja namun lebih dari itu mereka juga menginginkan sepatu kesayangannya selalu terjaga keindahannya sehingga bisa selalu tampil maksimal saat digunakan. Maka dari itu kita perlukan orang-orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus seputar bahan sepatu yang digunakannya. Dan kami juga memiliki program untuk karyawan untuk belajar di tempat laundry sepatu ternama dan memiliki banyak pengalaman seperti shoebible yang ada di jakarata.”

Memiliki karyawan bukan hanya yang tahu membersihkan sepatu saja akan tetapi orang-orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus seputar bahan sepatu, dengan dipercayanya oleh konsumen untuk menyerahkan perawatan sepatu kesayangannya, tentunya tidak boleh sembarangan dalam menanganinya karena setiap bahan memiliki cara tersendiri dalam hal pembersihan. Begitupun alat dan perlengkapan harus lengkap dan sesuai guna sebagai penunjang didalamnya. Sesuai dengan hasil wawancara konsumen dengan peneliti tentang bagaiman pihak laundry Aproshoes menanggapi dengan baik keluhan dari konsumen, bahwa:

“Ya jelas karena setiap kita komplek mengenai masalah sepatu pihak d.estilo menanggapi dengan cepat buktinya dengan memberikan garansi.”

- e. Tempat/lokasi pelayanan (palace/service location) yang di sediakan oleh laundry sepatu Aproshoes

“Seperti anda lihat langsung, pertama kita pilih tempat yang strategis dan akses gampang di jangkau, makanya untuk store kita pilih disini di jalan Gunung Sari, Teluk Dalam lokasi yang strategis karena padat penduduk hingga mudah dikenali banyak orang yang melewati. Ditambah kita menfasilitasi para konsumen dengan lokasi parkir yang luas dan untuk bagian interior store kami buat senyaman mungkin seperti ruangan kita full Ac, sofa sebagai tempat duduk tunggu dan wifi untuk para konsumen yang membawa sepatunya.”

Dari pernyataan Arif selaku informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa dalam segi strategi tempat juga perlu perhatian, dengan itu bisa menimbulkan kenyamanan yang di rasakan oleh para konsumen dan juga menjadi salah satu daya tarik agar konsumen tidak bosan dan ingin terus kembali dan menjadi pelanggan yang tetap. Lokasi penjualan jasa harus mudah dicapai pelanggan, agar memudahkan pelanggan datang langsung ke store dan penyediaan beberapa fasilitas juga merupakan strategi yang cukup bagus agar konsumen tidak merasa bosan. Seperti yang di kemukakan oleh salah satu konsumen dari usaha laundry Aproshoes tentang bagaimana pelayanan yang di berikan oleh pemilik maupun karyawannya”

“Aproshoes saya sudah merasa nyaman karena pasilitas yang di sediakan oleh pemilik Aproshoes cukup nyaman seperti menyediakan ruang tunggu

yang nyaman, ruangan ber AC dan *wi-fi* gratis, begitupun dengan karyawannya mereka melayani dengan ramah, murah senyum dan memenuhi permintaan konsumen.”

Disini kita bisa melihat yakni hubungan dengan pelanggan perlu di perhatikan dalam menjalankan bisnis usaha ialah kepuasan pelanggan dengan menyediakan beberapa fasilitas sehingga pelanggan bisa merasakan kenyamanan terhadap apa yang kita berikan, sehingga hal tersebut bisa menjadi hubungan yang penting antar kedua belah pihak.

f. Promosi yang dilakukan untuk menambah daya tarik konsumen

“Ada beberapa promosi yang kami tawarkan untuk menambah daya tarik konsumen, seperti: setiap konsumen yang membawa 5 pasang sepatu sekaligus akan mendapatkan potongan harga sebesar 30% untuk produk jasa cuci sepatu quick clean dan deep clean, kami juga memberikan promosi berupa setiap konsumen yang sudah mencucikan sepatunya disini sebanyak 10x akan mendapatkan layanan 1x cuci gratis untuk sepasang sepatu dan yang terakhir kita memberikan layanan garansi apabila konsumen mendapatkan sepatunya masih kotor akan di cuci kembali dan biayanya gratis.”

Dari pernyataan Arif selaku informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa memberikan penyediaan pelayanan yang spesial itu seperti potongan harga juga sangat membantu dalam meningkatkan daya tarik dan peningkatan pendapatan. Usahanya akan mendapatkan manfaat

dari hal ini yaitu, manfaat jangka panjang dimana konsumen dan pelanggan tidak akan lari dari usaha jasa yang di tawarkan.

- g. Pengaruh swot terhadap pengembangan usaha untuk meningkatkan pendapatan.

“pengaruh swot sangat berperan didalam pengembangan usaha dari segi kekuatan target pasar kami jelas yakni para pelajar khususnya mahasiswa dan pekerja kantoran, kualitas pelayanan kami tidak usah diragukan. Dalam kelemahan kami butuh proses yang lama untuk mengumpulkan kepercayaan konsumen. Dalam peluang perlunya menjalin persaudaraan antar pelanggan agar mereka merasa nyaman dan untuk ancaman yang kami khawatirkan yakni kelalaian yang menjadi salah satu ancaman turunnya kepercayaan konsumen dan promosi yang sama dari pesaing.”

Kutipan di atas menjelaskan bahwa usaha laundry sepatu Aproshoes dalam meningkatkan pendapatan untuk kekuatan sudah jelas menargetkan para pekerja kantoran dan mahasiswa yang biasanya sibuk atau malas mencuci sepatunya sendiri, keadaan ini merupakan keadaan pasar yang tepat dalam memasarkan jasa tersebut. Kualitas pelayanan tidak diragukan lagi, karena selama membuka jasa pencucian sepatu, keluhan konsumen bisa dibilang jarang bahkan tidak ada. Untuk kelemahannya, pada awalnya bisnis ini dirintis dari promosi dan dana yang besar, sehingga mengumpulkan kepercayaan konsumen seperti sekarang cukup waktu yang lama. Salah satu yang menjadi kendala adalah Cuaca, saat musim hujan pelayanan menurun dan penyelesaian jasa cukup lama. Dalam peluang

menjalin persaudaraan antar pelanggan akan menjadikan pelanggan merasa nyaman pada saat mereka memakai jasa pencucian di laundry sepatu tersebut. Dan untuk ancaman yang di khawatirkan akan terjadi yakni kelalaian yang bisa menjadi salah satu ancaman turunnya kepercayaan konsumen yang sudah lama di bangun, selain itu promosi dari pesaing yang sejenis bisa menjadi ancaman yang nyata. Strategi adalah bakal tindakan yang menuntun keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan yang banyak merealisasikannya. Di samping itu, strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang, paling tidak selama lima tahun. Oleh karena itu, sifat strategi adalah berorientasi ke masa depan. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional dan dalam perumusannya perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal maupun eksternal yang dihadapi perusahaan.

h. Keuntungan yang di dapat dengan penggunaan strategi yang di lakukan

“keuntungan yang di dapatkan dengan strategi yang kita bangun yakni terutama meningkatkan pendapatan dengan bertambahnya para konsumen atau pelanggan dengan pelayanan kami yang menurutnya sangat memuaskan, dengan itu hubungan kami dengan para pelanggan bisa terjalin dengan baik sehingga usaha kami ini bisa jauh lebih baik dari sebelumnya dan akan meningkat di kemudian hari tak lupa dengan saran maupun keluhan yang membuat kita bisa bertahan sampai sekarang ini.”

Dengan pernyataan tersebut kita bisa mengetahui bahwa penggunaan strategi yang di gunakan oleh pemilik jasa laundry Aproshoes cukup meningkatkan dengan bertambahnya pelanggan bukan hanya dari kalangan pelajar atau mahasiswa saja, tetapi juga para pengoleksi sepatu yang menggunakan usaha tersebut.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap Arif selaku informan, maka analisis data yang menjadi pokok dalam pembahasan adalah menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Analisis SWOT terhadap Usaha Laundry Aproshoes

a. Kekuatan (*strenght*)

Robinson Jr, Richard B, (2013) menyatakan bahwa *strenght* (kekuatan) merupakan sumber daya atau kapabilitas yang dikendalikan oleh atau tersedia bagi suatu perusahaan yang membuat perusahaan relatif lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang dilayaninya. Kekuatan muncul dari sumber daya dan kompetensi yang tersedia bagi perusahaan. Della Laundry memiliki kekuatan-kekuatan yang secara umum dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan usahanya, antara lain sebaga berikut :

- 1) Kualitas pelayanan yang memuaskan

Pelayanan yang memuaskan dapat dilihat dari saat pelanggan datang karyawan langsung memberi salam kepada pelanggan, pengerjaan yang cepat serta bersih memberikan kesan profesional dalam mengelola sepatu pelanggan.

2) Distribusi gratis

Distribusi gratis, Pengiriman barang gratis, ini membantu pelanggan ada penjemputan atau pengiriman barang gratis tanpa biaya dan pemesanan dapat melalui via Whatsaap atau telepon sehingga tidak perlu untuk menuju outlet.

3) Adanya pelayanan tambahan

Laundry Aproshoes memiliki diversifikasi layanan, dengan menyediakan layanan tambahan seperti perawatan kulit, restorasi sepatu, dan perlindungan anti-air. Ini memungkinkan untuk menarik pelanggan dengan berbagai kebutuhan dan meningkatkan nilai transaksi.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Menurut Robinson Jr, Richard B, (2013), *weakness* (kelemahan) merupakan keterbatasan atau kekurangan dalam satu atau lebih sumber daya atau kapabilitas suatu perusahaan relatif terhadap pesaingnya, yang menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif. Aproshoes memiliki kelemahan-kelemahan yang secara umum dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan usahanya, antarlain:

1) Sumber Daya Manusia (SDM) kurang memadai

Sumber daya yang kurang memadai ini dapat dilihat dari terbatasnya karyawan Aproshoes serta kurangnya pengalaman karyawan yang hanya dari berlatang belakang mahasiswa dalam pengetahuan tentang pembersihan sepatu.

2) Kurangnya efisiensi waktu

Kurangnya efisiensi waktu dapat dilihat dari jumlah pegawai Aproshoes yang terbatas saat banyaknya permintaan dalam laundry sepatu sehingga membuat penyelesaian laundry sepatu menjadi lebih lama.

3) Kurangnya pengetahuan teknologi

Teknologi dalam laundry sepatu yang belum ada serta pengerjaan masih manual membuat keterlambatan penyelesaian.

c. Peluang (*opportunities*) pada Aproshoes

Menurut Robinson Jr, Richard B, (2013), *opportunities* (peluang) merupakan situasi utama yang menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Kecendrungan utama merupakan salah satu sumber peluang, identifikasi atas segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, perubahan kondisi persaingan atau regulasi, perubahan teknologi, dan membaiknya hubungan dengan pembeli atau pemasok dapat menjadi peluang bagi perusahaan. Aproshoes memiliki peluang-peluang yang secara umum dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan usahanya, antara lain:

1) Berubahnya gaya hidup masyarakat

Zaman sekarang banyak masyarakat yang mempunyai pekerjaan padat membuat tidak ada waktu untuk membersihkan sepatu sendiri sehingga memberikan peluang bagi usaha laundry sepatu

2) Perubahan cuaca

Cuaca yang sering berubah-ubah serta tidak adanya waktu untuk membersihkan sepatu membuat kebanyakan orang untuk membersihkan sepatunya di laundry sepatu

3) Banyaknya kontrakan untuk pekerja serta kos mahasiswa

Lokasi usaha Aproshoes termasuk strategis, ini dapat dilihat dari tempat usaha yang dikelilingi padat penduduk serta dekat dengan perkantoran dan kampus besar di Banjarmasin.

d. Ancaman (*threats*) pada Aproshoes

Menurut Robinson Jr, Richard B, (2013) *threats* (ancaman) merupakan situasi utama yang tidak menguntungkan dalam lingkungan suatu perusahaan. Ancaman merupakan penghalang utama bagi perusahaan dalam mencapai posisi saat ini atau yang diinginkan. Masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lamban, meningkatnya kekuatan tawar-menawar dari pembeli atau pemasok utama, perubahan teknologi, dan direvisinya atau pembaruan peraturan dapat menjadi penghalang bagi keberhasilan suatu perusahaan. Laundry Aproshoes memiliki ancaman-ancaman yang secara umum dimiliki oleh perusahaan dalam menjalankan usahanya, antara lain:

1) Tingkat persaingan usaha yang tinggi

Persaingan usaha yang tinggi dapat dilihat dari banyaknya pesaing laundry sepatu yang berada di kota Banjarmasin

2) Harga dan kualitas yang saling bersaing

Harga yang ditawarkan sangat ketat serta banyaknya pelaku usaha menggunakan sistem diskon dan kualitas laundry sepatu di Banjarmasin saling bersaing dengan ketat seiring dengan bertambahnya usaha laundry sepatu.

3) Teknologi semakin canggih

Era yang *modern* sekarang membuat para masyarakat dengan mudah memperoleh informasi yang berguna seperti pada laundry sepatu, dengan mudahnya memperoleh bahan serta rekomendasi dari *platform* media sosial dalam membersihkan sepatu serta bahan untuk pembersihan tersebut sangat murah.

2. Strategi Pengembangan Usaha Laundry Aproshoes dalam Meningkatkan Pendapatan

Pemilik usaha laundry Aproshoes melakukan perumusan strategi dan menerapkannya untuk mengembangkan usaha yang dijalankan setiap harinya. Strategi-strategi ini diharapkan mampu menjadi cara yang tepat dan efisien guna mengembangkan usaha untuk mencapai pendapatan yang meraih keuntungan lebih besar dan branding produk yang lebih luas.

Pengembangan usaha lebih di tekankan pada peningkatan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan pada masa yang akan datang,

yang dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi dengan kegiatan lain untuk mengubah perilaku kerja karyawan. (Marihot, 2002). Dapat dipahami strategi pengembangan usaha adalah suatu penentu arah perusahaan yang membutuhkan keputusan serta dorongan dari setiap lini usaha untuk menghasilkan produk maupun jasa yang dibutuhkan konsumen, yang memiliki arah tujuan perusahaan kedepannya agar perusahaan dapat berkembang semakin besar, baik dari segi produksi, brand, konsumen dan pendapatan perusahaan. Strategi pengembangan merupakan kunci keberhasilan dalam menanggapi perubahan lingkungan bisnis. Strategi memberikan kesatuan arah bagi berjalannya suatu usaha. Bila konsep strategi tidak jelas, maka keputusan yang diambil dalam proses berjalannya suatu usaha tidak akan tercapai atau maksimal.

Dalam penelitian yang dilakukan penulis, terdapat beberapa aspek yang digunakan pemilik usaha dalam mengembangkan usaha laundry Aproshoes yaitu diversifikasi layanan, penetapan harga, dan promosi usaha yang dapat diuraikan sebagai berikut

a. Diversifikasi Layanan

Perkembangan dunia usaha ditandai dengan persaingan usaha yang ketat antar perusahaan dengan menawarkan jenis produk dengan kualitas dan harga yang hampir sama. Persaingan usaha menurut setiap perusahaan untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya guna memperoleh peningkatan penjualan yang sebesar-besarnya. Sehingga mutlak diperlukan

suatu inovasi untuk memenuhi selera dan kebutuhan konsumen guna menambah angka permintaan terhadap produknya. Pekerja pemasaran bukan bagaimana menemukan konsumen yang tepat untuk sebuah produk, tetapi bagaimana menemukan produk yang tepat untuk konsumen. Sehingga produsen perlu membuat sesuai dengan selera konsumen. (Kukuh, H., 2020)

Dalam pelaksanaannya, usaha laundry sepatu Aproshoes mengaplikasikan diversifikasi layanan dengan berbagai cara seperti melakukan penawaran layanan khusus kepada pelanggan menggunakan sistem membership dengan manfaat-manfaat tambahan yang didapatkan pelanggan yang menggunakan sistem membership, pelanggan membership mendapatkan kartu member dan mendapatkan keuntungan dengan cara mengumpulkan poin yang mana poin ini didapatkan dari transaksi Rp. 50.000 = 1 poin. Setelah poin-poin dikumpulkan, Aproshoes memberikan manfaat diskon yang mana mengumpulkan 6 poin mendapatkan diskon Rp. 50.000, 12 poin mendapatkan diskon Rp. 100.000, 18 poin mendapatkan diskon Rp. 150.000, 30 poin mendapatkan diskon Rp. 250.000 dan 50 poin mendapatkan diskon Rp. 500.000. Hal ini tentunya berpengaruh pada loyalitas pelanggan agar tetap mencuci sepatunya di Aproshoes, selain itu hal ini juga dapat menjadi pendapatan yang konsisten bagi usaha laundry sepatu

Aproshoes karena para pelanggan setidaknya dalam dua sampai tiga minggu sekali mencuci sepatunya secara rutin.

Selain menggunakan diskon dalam pelaksanaan diversifikasi layanan, pemilik usaha Aproshoes juga menggunakan strategi pengembangan usahanya dengan menggunakan media sosial (online) untuk mengenalkan usahanya secara luas. Instagram menjadi satu-satunya media sosial yang digunakan Aproshoes dalam memperluas usaha dan mempermudah pelanggan untuk mengakses layanan yang dikemas dengan cara modern, pelanggan dapat melakukan pemesanan melalui media sosial yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan tanpa harus datang ke store, Aproshoes juga memfasilitasi layanan antar jemput sehingga pelanggan terima bersih menunggu sepatu dijemput dan diantar dengan keadaan bersih hanya dengan membayar ongkos kirim Rp. 5.000 per kilometer dari jarak store.

Selama ini, strategi pemasarannya dengan memanfaatkan media sosial dan jaringan pertemanan. Bermula dari coba-coba mencuci sepatu dan pelanggan biasanya sukarela mempromosikan hasil cucian sepatunya ke media sosialnya, dari situlah semakin meluas usaha laundry sepatu Aproshoes dikenal banyak orang. Pelayanan yang baik dan maksimal terhadap konsumen lebih diutamakan, agar kiranya bisa

menambah daya tarik pada setiap konsumen. Dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan konsumen, secara tidak langsung mampu mempengaruhi konsumen untuk kembali lagi menggunakan jasa yang di tawarkan. Kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk menjaga hubungan baik dengan mereka. Ketika seorang pelanggan membeli produk yang mereka inginkan, tentu mereka menginginkan kualitas yang bagus dari produk yang pengusaha tawarkan. Jika hasilnya mengecewakan, tentu pelanggan akan merasa enggan dengan produk yang di tawarkan.

b. Penetapan Harga

Harga adalah sejumlah uang sebagai alat ukur untuk memperoleh produk atau jasa. Harga juga dapat dikatakan penentuan nilai suatu produk di benak konsumen. Penetapan harga yang dilakukan penjual atau pedagang akan mempengaruhi pendapatan atau penjualan yang akan diperoleh atau bahkan kerugian yang akan diperoleh jika keputusan dalam menetapkan harga jual tidak dipertimbangkan dengan tepat sasaran (Swastha, 2009).

Pada hasil penelitian di lapangan yang terjadi pada usaha laundry sepatu Aproshoes, pemilik usaha menerapkan harga yang tergolong standar dari harga pasar pada umumnya.

Penetapan harga yang dilakukan oleh pemilik usaha sesuai ketentuan penetapan harga yang dicantumkan pada list menu layanan laundry sepatu dan yang sesuai tercantum pada menu yang ada di media sosial. Langkah ini dilakukan untuk menarik lebih banyak konsumen untuk menggunakan jasa laundry sepatu di Aproshoes untuk menarik lebih banyak konsumen agar kemudian dapat menjadi pelanggan tetap dan dari pihak Aproshoes selalu menjaga loyalitas pelanggan agar selalu menggunakan jasa laundry sepatunya.

Penetapan harga juga berpengaruh pada persaingan usaha laundry sepatu di kota Banjarmasin. Pada kenyataannya, seiring berjalannya waktu bermunculan usaha-usaha laundry sepatu di kota Banjarmasin yang mana hal ini menjadi ketatnya persaingan usaha laundry sepatu dan saling berlomba-lomba memasarkan jasa laundry sepatu yang dilakukan oleh para pemilik usaha laundry sepatu. Penetapan harga yang konsisten dilakukan oleh pemilik usaha laundry sepatu Aproshoes menjadi salah satu strategi agar pelanggan tetap setia menggunakan jasa laundry sepatunya, hal ini berkaitan dengan diskon-diskon yang diterapkan pemilik usaha kepada para pelanggan yang telah terdaftar menjadi member di laundry sepatu Aproshoes.

c. Promosi Usaha

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memberikan informasi tentang suatu produk dan mendorong konsumen agar dapat melakukan pembelian produk tersebut. Menurut Charles W. Lamb dkk. (2000), Promosi merupakan upaya membujuk orang untuk menerima produk, konsep serta gagasan yang akan mempengaruhi keputusan pembelian. Kehadiran media sosial dalam pemasaran era digital bisa dilihat dari dua sisi, yakni sisi pengiklan dan sisi pengguna media sosial. Dari sisi pengiklan, media sosial memberikan tawaran dengan konten yang beragam. Iklan tidak hanya bisa diproduksi dalam bentuk teks, tetapi juga audio, visual, sampai audio visual. Produksi iklan dan pemanfaatan media sosial juga cenderung membutuhkan biaya yang lebih murah. Tidak hanya itu, target terhadap calon konsumen juga bisa ditentukan berdasarkan prosedur dari perangkat yang ada di media sosial. (Murti, 2002).

Dalam menjalankan usahanya, pemilik usaha laundry sepatu Aproshoes menerapkan promosi usaha melalui media sosial (*e-commerce*) agar dapat mengenalkan usahanya lebih luas secara khalayak dunia maya. Media sosial menjadi cara yang baik bagi pemilik usaha laundry sepatu Aproshoes di kota Banjarmasin untuk mempromosikan produk-produk layanan jasa laundry sepatu lebih luas, dengan melakukan kegiatan

penjualan melalui media sosial Instagram usaha laundry sepatu Aproshoes dapat diakses dengan mudah oleh para pelanggan untuk mengetahui tentang usaha laundry sepatu, layanan-layanan yang disediakan dengan memuat harga serta kualitas, hingga informasi-informasi diskon yang diterapkan oleh laundry sepatu Aproshoes.

Sementara itu menurut hasil penelitian, laundry sepatu Aproshoes di kota Banjarmasin menggunakan strategi promosi usahanya melalui media sosial dengan menerapkan deskripsi yang jelas hingga visual postingan yang memukau agar menarik perhatian warganet, penggunaan strategi promosi di media sosial ini juga menjadikan kemudahan bagi usaha dan pelanggan dari segi hal pelayanan yang ramah dan cepat, karena dapat diakses oleh pelanggan dan cepat ditanggapi oleh pemilik usaha, hal ini menjadi strategi yang tepat dan efektif untuk meningkatkan penjualan dari laundry sepatu Aproshoes di kota Banjarmasin.

3. Pandangan Islam Terhadap Strategi Yang Digunakan Usaha Laundry Aproshoes

Sejak zaman Rasulullah SAW umat Islam telah menggeluti dunia usaha dan berhasil. Dengan berlandaskan ekonomi syariah dan nilai-nilai keislaman. Dalam menjalankan perdagangan, manajemen perusahaan bahkan dalam pengambilan keputusan usaha akan berpedoman pada nilai-

nilai keislaman. Tak terkecuali dalam hal transaksi dan hubungan perdagangan, dalam hal manajemen perusahaan pun mereka berpedoman pada nilai-nilai keislaman. Demikian juga dalam seluruh pengambilan keputusan bisnisnya, pengembangan sangat diperlukan guna mencapai tujuan bisnis. (Ismail, 2002)

Dalam menjalankan usaha yang begitu berpotensi di zaman modern seperti ini, pemilik usaha laundry Aproshoes menuturkan menjalankan usahanya dengan strategi-strategi yang telah diterapkannya berjalan dengan lancar, hal ini dianalisis oleh penulis mengenai pandangan Islam terhadap strategi yang digunakan oleh bisnis laundry Aproshoes dapat diperoleh dari berbagai kajian penelitian tentang ekonomi Islam dan etika bisnis dalam konteks jasa laundry. Pentingnya mematuhi prinsip-prinsip Islam dalam praktik bisnis, seperti transparansi, transaksi yang adil, dan kepuasan pelanggan, yang sejalan dengan ajaran Islam tentang perilaku etis dalam perdagangan. (Mardani, 2014)

a. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap Strategi Usaha Laundry Sepatu Aproshoes di Kota Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, masalah persaingan usaha yang ditemui adalah sebagian dari usaha laundry sepatu di kota Banjarmasin melakukan penjualan dengan cara menjatuhkan harga pasar untuk pencucian sepatunya. Hal ini bertentangan dengan hukum ekonomi Islam, ketentuan harga pasar sebenarnya merupakan hak prerogative

dari pedagang. pendapat Abu al-Walid al-Baji yang menyatakan bahwa pedagang yang menurunkan atau memurahkan harganya harus diperintah untuk mengikuti harga yang berlaku di pasar. Maka apabila ada seseorang atau sekelompok kecil pedagang menurunkan harga, mereka diperintahkan untuk menaikkan harga sesuai dengan harga yang berlaku di pasar pada umumnya, karena yang menjadi ukuran adalah harga pasaran pada umumnya, dan hanya dengan harga itulah barang-barang diperjual belikan (Ahmad bin Abd al-Halim, t,th).

Setelah peneliti melakukan penelitian di usaha laundry sepatu Aproshoes, peneliti menemukan beberapa hal mengenai persaingan antar usaha laundry sepatu di kota Banjarmasin antara lain dijelaskan sebagai berikut:

a) Persaingan Harga

Harga yang adil akan menarik para pelanggan untuk melakukan akad jual beli sepeda motor bekas, jika ada harga yang tidak sesuai atau tidak adil maka para pelanggan enggan melakukan akad jual beli. Persaingan harga antara usaha laundry sepatu di kota Banjarmasin ditemukan ada beberapa usaha yang menaikkan harga standar jasa cuci sepatu diatas harga standar pada umumnya dan ada juga beberapa yang menurunkan harga jasa cuci sepatu dari harga pasarnya. Usaha

laundry sepatu Aproshoes di kota Banjarmasin memberikan harga yang terbaik untuk para konsumen agar menarik minat pembeli dan menjaga loyalitas pelanggan tetap yang sudah ada agar dapat secara rutin atau konsisten menggunakan jasa cuci sepatu di laundry Aproshoes.

Rasulullah Saw memberikan contoh bagaimana bersaing dengan baik. Ketika berdagang, Rasul tidak pernah melakukan usaha yang membuat usaha pesaingnya hancur. Walaupun tidak berarti gaya berdagang Rasul seadanya tanpa memperhatikan daya saingnya. Yang beliau lakukan adalah memberikan harga yang paling ringan dan tidak mengambil untung sebanyak-banyaknya.

b) Persaingan Pelayanan

Perlu di ketahui bahwa produk berkualitas bila konsumen tidak mengetahui dan tidak yakin terhadap produk tersebut, maka calon konsumen tidak akan melakukan pembelian karena lebih yakin kepada produk yang di tawarkan pesaing.

Pelayanan pada pembeli sangat diperlukan bagi penjual, karena pembeli adalah partner atau bahkan raja yang harus dilayani sebaik-baiknya, karena maju mundurnya transaksi pembelian adalah dimana penjual dapat menjaring pembeli

sebanyak-banyaknya, sehingga menaruh kepercayaan pada banyak pembeli. Seperti firman Allah:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا

مِّنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا

عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ^{١٥٩}

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.” (QS. Ali-Imran:159).

Usaha laundry sepatu Aproshoes di kota Banjarmasin menerapkan strategi-strategi dalam hal pelayanan agar pelanggan dapat terpenuhi kebutuhannya hingga pelanggan mendapatkan ekspektasi sesuai dengan harapan yang diinginkannya. Dengan cara melakukan pelayanan yang cepat dan tanggap di media sosial dan pelayanan secara langsung di toko yang ramah dan efisien maka pelanggan merasa dilayani secara tatap muka untuk dapat mendengarkan dan melihat langsung

penjelasan mengenai harga yang ditetapkan hingga kualitas pelayanan cuci sepatu di Aproshoes.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh bisnis laundry, seperti D'estilo, Octa Laundry, Zada Laundry Syariah, dan Rumah Laundry Kota Dumai yang ditemukan penulis melalui arsip penelitian lain, telah dievaluasi dalam kerangka ekonomi Islam. Bisnis-bisnis ini berfokus pada faktor-faktor seperti pelayanan yang baik, harga yang adil, transparansi, dan kepatuhan terhadap nilai-nilai Islam dalam operasi mereka. Strategi yang diterapkan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memastikan praktik bisnis etis yang sesuai dengan ajaran Islam.

Data dari penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa bisnis laundry yang dianalisis telah berupaya menyelaraskan strategi mereka dengan prinsip-prinsip Islam dengan memprioritaskan kesejahteraan pelanggan, transaksi yang adil, dan perilaku etis. Temuan-temuan ini mencerminkan tren yang lebih luas dalam industri ini dalam mengintegrasikan nilai-nilai Islam ke dalam operasi bisnis untuk pertumbuhan berkelanjutan dan hubungan pelanggan yang positif.