

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Kota Padang, sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat, menghadapi fenomena urbanisasi yang pesat, yang mengakibatkan perubahan signifikan dalam pola kehidupan masyarakat. Dengan jumlah penduduk lebih dari satu juta jiwa, Padang mengalami pertumbuhan yang cepat dalam sektor ekonomi, sosial, dan infrastruktur. Peningkatan jumlah penduduk, terutama pekerja dan mahasiswa, yang memiliki gaya hidup dinamis dan terbatas waktu, menyebabkan permintaan terhadap layanan laundry semakin meningkat. Sebagian besar masyarakat di Padang, terutama mereka yang bekerja atau berkuliah, cenderung mengandalkan jasa laundry untuk menghemat waktu mereka, mengingat padatnya aktivitas sehari-hari yang membutuhkan efisiensi tinggi.

Selain itu, Kota Padang sebagai kota metropolitan terbesar di Sumatera Barat, menawarkan berbagai fasilitas infrastruktur dan aksesibilitas transportasi yang memadai, yang turut mendorong ekspansi sektor usaha jasa, termasuk laundry. Faktor infrastruktur yang semakin berkembang mendukung kelancaran operasional usaha laundry, baik dalam hal distribusi maupun aksesibilitas pelanggan, terutama di kawasan padat penduduk seperti perumahan, kos-kosan, dan pusat bisnis. Keberadaan berbagai profesi di kota ini, mulai dari pekerja kantor, pelajar, hingga tenaga medis, mempengaruhi pola konsumsi layanan laundry yang semakin meningkat (Agus Surya Bharmawan, 2022).

Kota Padang memiliki perkembangan yang cukup pesat dalam berbagai sektor usaha, termasuk usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Berdasarkan tabel 1.1, jumlah total UMKM di Kota Padang mencapai 42.288 unit yang tersebar di berbagai kecamatan. Dari jumlah tersebut, sektor jasa juga memainkan peran penting, termasuk di dalamnya usaha laundry. Usaha laundry yang merupakan bagian dari jasa, memiliki peran signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat urban yang semakin sibuk dan memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus pakaian.

**Tabel 1. 1** Jumlah Usaha Mikro Tingkat Kecamatan Per Juni 2023

NO	KECAMATAN	USAHA MIKRO	JENIS USAHA			
			KEMASAN	SAJI	RITEL	JASA
1	Padang Barat	3898	184	1715	1594	355
2	Padang Selatan	3943	494	1582	1503	298
3	Padang Timur	4311	362	1448	1928	485
4	Padang Utara	2719	265	976	1105	259
5	Nanggalo	2194	297	752	811	273
6	Koto Tangah	6355	690	1926	2867	613
7	Kuranji	6598	660	1980	2715	961
8	Pauh	3090	244	899	1496	352
9	Lubuk Kilangan	1980	203	529	929	235
10	Lubuk Begalung	5216	529	1446	2501	573
11	Bungus Teluk Kabung	1984	150	682	975	159
	<b>TOTAL KECAMATAN</b>	<b>42288</b>	<b>4078</b>	<b>13935</b>	<b>18424</b>	<b>4563</b>

Sumber Dinas Koperasi UKM

Usaha laundry merupakan salah satu jenis UKM di industri rumah tangga dalam sektor jasa yang sedang berkembang saat ini. Selain mencuci, usaha laundry juga menawarkan layanan pengeringan dan penyelesaian, yang memastikan bahwa pakaian konsumen dikirim dengan cara yang sesuai dengan harapan mereka. Kebutuhan akan layanan pencucian ini semakin meningkat, terutama bagi karyawan dan pelajar yang memiliki tanggung jawab sehari-hari. Layanan laundry merupakan pilihan yang tepat jika ingin menghemat waktu untuk mengerjakan pekerjaan rumah. Banyak yang tertarik untuk memulai bisnis ini karena tingginya permintaan akan layanan laundry. Layanan laundry juga dianggap berisiko rendah dan mudah. Biaya sewanya murah karena bisnis ini dapat dilakukan dari rumah (Andrianto, 2023).

Berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Koperasi dan UKM dalam 5 tahun terakhir UKM laundry di Kota Padang mengalami peningkatan yang tadinya pada tahun 2021 hanya berjumlah 181 pelaku usaha laundry dan pada tahun 2024 mengalami kenaikan menjadi 379 pelaku usaha laundry khususnya di Kota Padang.

Perusahaan ini dapat digolongkan sebagai perusahaan yang memiliki laju ekspansi yang cepat. Tidak banyak waktu tunggu antara permintaan awal pelanggan dan permintaan berikutnya untuk layanan ini. Dengan kata lain, konsumen akan kembali menggunakan layanan ini ketika pakaian mereka kotor. Selain itu, permintaan akan jasa pencucian akan selalu ada karena banyak orang yang akan terus mencuci pakaiannya hingga menjadi kebutuhan utama. Dengan demikian, industri pencucian memiliki prospek yang sangat menjanjikan.

Usaha laundry ini juga dipicu oleh perubahan demografis, seperti meningkatnya jumlah pekerja dan mahasiswa yang tinggal di Kota Padang. Kelompok ini cenderung memiliki waktu yang terbatas dan lebih memilih untuk menggunakan layanan laundry daripada mencuci pakaian sendiri. Selain itu, tingginya kesadaran akan pentingnya kebersihan dan penampilan, terutama di kalangan profesional muda, turut menjadi faktor pendorong utama dalam peningkatan permintaan jasa laundry.

Kehadiran usaha laundry di Kota Padang memberikan dampak yang luas dan beragam, baik dari aspek ekonomi, sosial, lingkungan, dan kesehatan. Secara keseluruhan, sektor laundry memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap dinamika perkotaan dan kesejahteraan masyarakat, namun juga menimbulkan tantangan yang perlu dikelola dengan baik untuk memastikan keberlanjutan dan keseimbangan dalam banyak aspek lainnya (Angella Yunita Azarah, 2024).

Dari sudut pandang ekonomi, laundry memainkan peran penting dalam menciptakan peluang kerja baru bagi masyarakat setempat, termasuk profesi pendukung seperti administrasi dan logistik serta posisi langsung seperti teknisi mesin cuci dan operator papan setrika (Spfyan, 2017). Hal ini dapat meningkatkan pendapatan rumah tangga dan menurunkan pengangguran juga, sehingga dapat mendorong pertumbuhan ekonomi regional. Selain itu, perusahaan kecil dan

menengah seperti pedagang makanan, pedagang pembersih pakaian, dan penjual deterjen yang dekat dengan tempat pencucian mendapat keuntungan dari penjualan yang lebih tinggi.

Secara sosial, usaha laundry berkontribusi pada penciptaan lapangan kerja, khususnya di tingkat lokal. Banyak peluang kerja baru, termasuk pekerjaan pada posisi kasir, staf laundry, dan posisi manajemen operasional, telah muncul seiring pertumbuhan industri laundry. Hal ini meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat dan menurunkan angka kemiskinan.

Gaya hidup masyarakat dipengaruhi oleh layanan pencucian yang praktis dan efisien, terutama di wilayah metropolitan seperti Kota Padang. Ketika layanan pencucian tersedia, pelanggan dapat menghemat waktu dan tenaga yang seharusnya dihabiskan untuk mencuci pakaian mereka sendiri. Akibatnya, mereka memiliki lebih banyak waktu untuk melakukan kegiatan lain, seperti bekerja, bersekolah, atau bersosialisasi.

Namun dampak lingkungan yang ditimbulkan oleh usaha laundry tidak dapat diabaikan. Salah satu tantangan utamanya adalah tingginya konsumsi air dan energi. Konsumsi air yang berlebihan dapat memberikan tekanan pada sumber daya air setempat, terutama di wilayah yang ketersediaan airnya sudah terbatas.

Selain itu, penggunaan deterjen dan bahan kimia lainnya dalam proses pencucian menghasilkan limbah cair yang berpotensi mengotori lingkungan jika bisa tidak dikelola dengan baik. Oleh sebab itu, penting bagi laundry untuk menerapkan praktik ramah lingkungan, seperti penggunaan deterjen yang dapat terdegradasi dan sistem pengolahan air limbah yang efisien. Selain itu, limbah padat seperti bungkus deterjen dan bahan pengemas juga berkontribusi terhadap masalah sampah.

Dari sudut pandang kesehatan, mencuci pakaian mempunyai dampak ganda. Di satu sisi, layanan yang mereka berikan berperan dalam meningkatkan kondisi sanitasi dan kebersihan, yang penting untuk mencegah penyebaran penyakit. Fakta bahwa pakaian bebas dari bakteri dan kuman merupakan salah satu keuntungan utama menggunakan layanan pencucian. Saat profesional mencuci pakaian, mereka

biasanya menggunakan deterjen & mesin cuci yang lebih efisien dalam menghilangkan kotoran dan kuman daripada mencuci dengan tangan di rumah. Pakaian yang bersih mengurangi kemungkinan penyakit atau iritasi kulit sekaligus menyehatkan kulit (admin, 2023).

Untuk meningkatkan kualitas cucian, tempat pencucian pakaian seringkali menggunakan berbagai bahan kimia, termasuk pelembut kain, deterjen, dan pemutih. Meskipun kontak berlebihan dengan bahan kimia ini dapat menyebabkan efek kesehatan yang merugikan termasuk iritasi kulit, alergi, atau masalah pernapasan, bahan kimia ini juga dapat meningkatkan kebersihan pakaian. Oleh karena itu, sangat penting bagi tempat pencucian pakaian untuk menggunakan bahan kimia yang aman dan ramah lingkungan.

Tempat usaha laundry, khususnya yang menggunakan teknik pengering atau *dry cleaning*, dapat melepaskan polutan volatil yang dapat menurunkan kualitas udara di sekitarnya. Kesehatan dapat terpengaruh secara negatif oleh kualitas udara yang buruk, khususnya bagi mereka yang rentan terhadap kontaminan udara. Untuk mengurangi dampak kesehatan ini, ruang binatu harus memiliki sistem penyaringan dan ventilasi yang dikelola dengan baik.

Secara keseluruhan, industri laundry di Kota Padang mempunyai dampak yang kompleks dan multidimensi. Untuk memaksimalkan manfaat positif dan meminimalkan dampak negatif, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Pengelolaan usaha yang baik, perhatian terhadap praktik ramah lingkungan serta perlindungan kesehatan, dan keselamatan pekerja merupakan langkah penting yang harus dilakukan. Dengan demikian, usaha laundry dapat terus berkembang dan berkontribusi lebih besar terhadap kemajuan perekonomian, kesejahteraan sosial, dan kualitas lingkungan di Kota Padang.

Di Kota Padang, industri pencucian adalah salah satu dari industri jasa yang berkembang pesat seiring dengan pesatnya perkembangan sosial dan ekonomi kota tersebut. Terdapat berbagai faktor yang diduga mempengaruhi perkembangan usaha laundry yaitu kepadatan penduduk, pekerjaan penduduk, tingkat persaingan, kualitas pelayanan, harga, jam operasional, lokasi usaha, ketersediaan modal,

jaringan dan kemitraan, serta kepuasan pelanggan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut penulis hanya memfokuskan pada harga, jam operasional, dan lokasi usaha.

Faktor terpenting bagi konsumen dalam memilih layanan laundry adalah harga yang terjangkau. Menurut (Brata *et al*, 2017), biaya merupakan ukuran harga sebuah barang dan faktor penting yang harus diterapkan oleh suatu bisnis. Karena penetapan harga mempengaruhi jumlah uang yang dapat diperoleh perusahaan dari pembelian produk atau layanannya, hal itu merupakan salah satu pencapaian terpentingnya.

Harga, sebagaimana didefinisikan oleh (Kotler Armstrong, 2012) Ada empat metrik harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan keuntungan. Usaha laundry harus menentukan harga berdasarkan standar pelayanan yang diberikan dan daya beli masyarakat Kota Padang. Dengan menggunakan strategi harga yang fleksibel dan promosi yang menarik. Promosi merupakan komponen kunci dari strategi pemasaran industri laundry, yang bertujuan untuk meningkatkan pangsa pasar dan menarik lebih banyak konsumen (Subagyo, 2010). Di Kota Padang, pemilik bisnis laundry harus menyusun rencana pemasaran yang ampuh untuk menarik pelanggan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Ada beberapa cara untuk mempromosikan suatu produk atau layanan, termasuk melalui penawaran diskon, penawaran special, skema loyalitas pelanggan, dan paket layanan. Salah satu jenis promosi yang paling populer adalah potongan harga, terutama pada periode tertentu seperti hari pertama bulan atau musim liburan ketika pelanggan cenderung menginginkan layanan laundry. Selain itu, banyak usaha laundry menyediakan paket layanan dengan biaya lebih rendah sebagai upaya untuk menarik klien yang membutuhkan banyak layanan, seperti rumah kos atau keluarga.

Program untuk loyalitas pelanggan merupakan taktik pemasaran yang ampuh untuk mempertahankan pelanggan setia. Usaha laundry dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memberikan *insentif* seperti pembersihan gratis setelah jumlah transaksi tertentu serta tiket yang dapat ditukar dengan diskon.

Perusahaan laundry menemukan bahwa penggunaan komunikasi *daring* dan *platform digital* untuk menjangkau khalayak yang lebih luas menjadi semakin populer di samping iklan konvensional. Usaha ini dapat berkomunikasi langsung dengan *klien*, memberikan informasi tentang layanan mereka, dan meluncurkan kampanye *promosi* yang sensitif terhadap waktu dengan memanfaatkan pemasaran media sosial.

Meskipun demikian, efektivitas *promosi* tidak hanya diukur dari peningkatan jumlah pelanggan saja, tetapi juga dari seberapa baik promosi tersebut dapat membangun citra positif usaha dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam banyak kasus, promosi yang berkelanjutan dan konsisten mampu menciptakan kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan pendapatan usaha.

Industri laundry di Kota Padang semakin berkembang dengan menyediakan berbagai layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggannya yang terus berubah. Selain mencuci dan menyetrিকা pakaian, layanan lain yang membuat hidup pelanggan lebih nyaman dan mudah juga disediakan. Layanan penjemputan dan pengantaran merupakan salah satu layanan utama yang disediakan oleh perusahaan laundry. Pelanggan dengan mobilitas tinggi dan keterbatasan kemampuan untuk mengangkut dan membawa pakaian ke laundry sangat tertarik dengan layanan ini. Selain itu, banyak laundry yang menyediakan layanan pencucian khusus seperti pakaian berbahan sutra, batik, jas, yang perlu ditangani dengan hati-hati agar tetap terjaga kualitasnya.

Beberapa tempat pencucian menyediakan layanan pencucian *express* atau pencucian cepat sebagai tambahan dari layanan standar mereka, yang memastikan bahwa pakaian dicuci dengan cepat biasanya dalam hitungan jam. Pelanggan yang ingin pakaian bersih dengan cepat harus mempertimbangkan layanan ini. Industri pencucian diuntungkan oleh layanan ini karena memberikan kenyamanan dan kemudahan yang lebih besar bagi konsumen.

Layanan *dry cleaning* semakin populer. Layanan ini merupakan pilihan terbaik untuk membersihkan barang-barang yang tidak dapat dicuci secara normal.

*Dry cleaner* dan fasilitas binatu biasanya melayani klien korporat yang membutuhkan perhatian khusus untuk pakaian kerja mereka.

Dengan menawarkan berbagai layanan, bisnis laundry di Kota Padang mampu memenuhi kebutuhan berbagai macam pelanggan dan menarik lebih banyak pedagang. Beragamnya layanan laundry yang ditawarkan juga menjadi salah satu faktor unik yang dapat meningkatkan operasional bisnis laundry sehari-hari di suatu daerah.

Tingkat efektivitas jam operasional perusahaan dapat mempengaruhi besarnya pendapatan perusahaan, tergantung pada apakah perusahaan beroperasi dengan tepat waktu, tidak berlebihan, atau optimal (Widarma & Setiawina, 2019). Jam operasional yang fleksibel memberikan kemudahan pelanggan yang memiliki jadwal padat. Usaha laundry yang dapat menyesuaikan jam operasionalnya dengan kebutuhan pelanggan akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan.

Keberhasilan bisnis laundry sangat bergantung pada lokasinya. Lokasi bisnis sangat berpengaruh. Lokasi yang dekat dengan pusat bisnis, perumahan, kos-kosan, dan perhotelan akan memudahkan akses pelanggan dan meningkatkan visibilitas bisnis. Lokasi yang mudah diakses dan nyaman akan meningkatkan frekuensi kunjungan pelanggan dan memperkuat basis pelanggan tetap. Sangat penting untuk menentukan lokasi bisnis, karena keputusan yang salah dapat menyebabkan kegagalan (Tjiptono, 2007).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik mengangkat judul sebagai berikut: "ANALISIS HUBUNGAN HARGA, JAM OPERASIONAL DAN LOKASI USAHA TERHADAP PENDAPATAN USAHA KECIL DAN MENENGAH (STUDI KASUS: USAHA LAUNDRY DI KOTA PADANG)".



## 1.2 Perumusan Masalah

Penelitian dalam karya ini berfokus terutama pada UMKM Kota Padang yang bergerak di bidang usaha jasa laundry. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang dianalisis pada penelitian ini yaitu:

- 1) Apakah ada hubungan harga dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang?
- 2) Apakah ada hubungan jam operasional dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang?
- 3) Apakah ada hubungan lokasi usaha dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang?
- 4) Apakah ada hubungan harga, jam operasional, dan lokasi usaha dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang?

## 1.3 Tujuan Umum Penelitian

Sebagaimana dalam rumusan masalah di atas, tujuan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengkaji hubungan harga dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang.
- 2) Untuk mengkaji hubungan jam operasional dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang.
- 3) Untuk mengkaji hubungan lokasi usaha dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang.
- 4) Untuk mengkaji hubungan harga, jam operasional, dan lokasi usaha dengan pendapatan usaha laundry di Kota Padang.