

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

### **A. Gambaran umum usaha Laundry di Kelurahan Pagar Dewa kota Bengkulu**

Sejarah Dewi Laundry merupakan usaha jasa laundry kiloan yang beroperasi sejak tahun 2023 di kelurahan pagar dewa kota Bengkulu. Dalam praktik operasionalnya, dewi laundry menetapkan standar minimal berat cucian sebesar 3kg, sehingga cucian di bawah batas tersebut akan di bulatkan ke 3 kg.<sup>87</sup>

Sejarah Express laundry merupakan usaha jasa laundry kiloan yang beroperasi sejak tahun 2023 di kelurahan pagar dewa kota Bengkulu. Minimal berat cucian sebesar 4 kg, sehingga cucian di bawah batas tersebut akan dibulatkan menjadi ke 4 kg.<sup>88</sup>

#### **1. Persebaran karakteristik usaha laundry**

Usaha laundry yang menjadi objek penelitian tersebar di wilayah kelurahan pagar dewa kota Bengkulu, dengan karakteristik yang beragam. Persebaran ini dapat dilihat dari aspek lokasi usaha, skala usaha, jenis layanan, serta karakteristik konsumen yang dilayani. Keberadaan usaha laundry di kelurahan pagar dewa kota Bengkulu umumnya

---

<sup>87</sup> Wawancara, anang (pemilik laundry) tanggal 3 november 2025

<sup>88</sup> Wawancara, eka (pemilik laundry) tanggal 3 november 2025

menyesuaikan dengan kondisi lingkungan dan kebutuhan masyarakat sekitar. Berdasarkan hasil pengamatan, usaha laundry dikelurahan pagar dewa kota bengkulu cenderung terkonsentrasi pada area pemukiman penduduk, kos-kosan serta wilayah yang memiliki aktivitas masyarakat yang cukup tinggi. Lokasi usaha laundry umumnya berada di pinggir jalan lingkungan atau jalan utama sehingga mudah diakses oleh konsumen. Persebaran lokasi menunjukkan bahwa pelaku usaha mempertimbangkan faktor kedekatan dengan konsumen sebagai strategi utama dalam menjalankan usaha.<sup>89</sup>

## **2. Jenis layanan dan sistem penetapan tarif**

Usaha laundry yang berkembang di kelurahan pagar dewa kota bengkulu pada umumnya menyediakan berbagai jenis layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sekitar. Jenis layanan yang ditawarkan meliputi laundry kiloan untuk pakaian atau barang tertentu seperti jas, jaket, bed cover, dan gordien, serta layanan express bagi pelanggan yang menginginkan waktu pengerjaan lebih cepat. Selain itu, beberapa usahalaundry juga menyediakan layanan tambahan seperti setrika saja dan layanan antar jemput cucian.

Sistem penerapan tarif laundry di kelurahan pagar dewa kota bengkulu umumnya ditentukan berdasarkan jenis layanan yang dipilih oleh konsumen. Untuk layanan

---

<sup>89</sup> Dokumentasi, laundry kelurahan pagar dewa tanggal 29 oktober 2025

laundry kiloan, tarif ditetapkan berdasarkan berat cucian perkilogram. Sementara itu, layanan laundry satuan dikenakan tarif per item sesuai dengan jenis dan tingkat kesulitan pencucian. Selain berdasarkan satuan dan berat, penetapan tarif juga dipengaruhi oleh waktu pengerjaan, dimana layanan exspress dikenakan tarif lebih tinggi dibandingkan layanan reguler. Adanya layanan tambahan seperti antar jemput dan perawatan khusus juga dapat memengaruhi besarnya tarif yang dibebankan kepada konsumen.

## **B. Sistem penimbangan dan penetapan harga**

### **1. Jenis Timbangan yang digunakan**

Jenis timbangan yang digunakan pada usaha laundry adalah timbangan digital. Timbangan ini dipilih karena mampu menampilkan hasil penimbangan dengan tingkat ketelitian yang lebih tinggi dibandingkan timbangan manual. Timbangan digital yang digunakan umumnya memiliki kapasitas tertentu, misalnya hingga 30 kilogram, sehingga sesuai untuk menimbang cucian pelanggan dalam jumlah besar. Timbangan digital tersebut dilengkapi dengan layar penunjuk berat yang jelas sehingga memudahkan petugas laundry dalam membaca hasil penimbangan. Proses penimbangan dilakukan dengan meletakkan cucian pelanggan ke atas timbangan dalam kondisi kering sebelum pencucian. Untuk menjaga keakuratan hasil, timbangan secara berkala diperiksa dan disesuaikan (kalibrasi) agar berat

cucian yang ditampilkan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Penggunaan timbangan digital bertujuan untuk memastikan keadilan dan transparansi dalam penetapan harga, karena berat cucian yang terukur menjadi dasar perhitungan biaya layanan laundry yang dibebankan kepada konsumen.<sup>90</sup>

## 2. Standar Minimal berat cucian

Usaha laundry menetapkan standar minimal berat cucian sebagai ketentuan dalam layanan laundry kiloan. Standar minimal berat cucian yang diberlakukan umumnya adalah 3 kilogramn dan ada juga 4 kilogram. Ketentuan ini berarti bahwa cucian dengan berat kurang dari standar minimal tersebut tetap akan dikenakan biaya sesuai dengan berat minimal yang telah ditetapkan. Penetapan standar minimal berat cucian bertujuan untuk menyesuaikan biaya operasional laundry, seperti penggunaan air, listrik, deterjen, serta tenaga kerja, yang relatif tetap meskipun jumlah cucian sedikit. Dengan adanya standar minimal berat cucian, usaha laundry dapat menjaga efisiensi operasional sekaligus memberikan kejelasan dan kepastian harga kepada konsumen.

## 3. Praktik pembulatan timbangan

Berdasarkan praktik yang umum dilakukan oleh usaha laundry di Kelurahan Pagar Dewa, Kota Bengkulu, sistem pembulatan timbangan diterapkan pada hasil

---

<sup>90</sup> Dokumentasi, usaha laundry kelurahan pagar dewa, tanggal 29 oktober 2025

penimbangan cucian pelanggan yang menunjukkan angka desimal. Penimbangan dilakukan menggunakan timbangan digital, kemudian berat cucian dibulatkan ke atas sesuai dengan ketentuan yang berlaku di masing-masing usaha laundry.

Umumnya, pembulatan berat dilakukan ke satuan setengah kilogram (0,5 kg) atau satu kilogram penuh, terutama apabila selisih berat mendekati angka pembulatan tersebut. Praktik ini dilakukan untuk mempermudah proses perhitungan biaya serta menyesuaikan dengan standar operasional laundry kiloan yang berlaku di wilayah tersebut.

### **C. Informan penelitian dan karakteristiknya**

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dan memahami praktik usaha laundry di Kelurahan Pagar Dewa, Kota Bengkulu. Informan penelitian terdiri atas pemilik usaha laundry, karyawan laundry, dan konsumen laundry. Pemilik usaha laundry dipilih sebagai informan utama karena memiliki kewenangan dalam menentukan kebijakan usaha, termasuk jenis layanan yang disediakan, sistem penimbangan cucian, penetapan tarif, standar minimal berat cucian, serta praktik pembulatan timbangan. Selain itu, pemilik usaha juga memahami latar

belakang dan pertimbangan dalam penerapan kebijakan tersebut.

Karyawan laundry dijadikan informan pendukung karena terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari, seperti menerima dan menimbang cucian, mencatat berat cucian, serta melayani konsumen. Informasi yang diperoleh dari karyawan laundry digunakan untuk mengetahui kesesuaian antara kebijakan yang ditetapkan dengan praktik yang terjadi di lapangan.

Konsumen laundry dipilih sebagai informan untuk memperoleh data mengenai pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan laundry, khususnya terkait kejelasan sistem penimbangan, praktik pembulatan berat cucian, serta penetapan harga yang diterapkan oleh pihak laundry. Konsumen yang dijadikan informan merupakan pelanggan yang pernah menggunakan jasa laundry di Kelurahan Pagar Dewa.

**Tabel 1.3 Nama-nama informan**

|    |         |                 |
|----|---------|-----------------|
| 1  | Anang   | Pemilik laundry |
| 2. | Eka     | Pemilik laundry |
| 3. | sumiati | konsumen        |
| 4. | riska   | konsumen        |
| 5. | arin    | konsumen        |
| 6. | Linda   | konsumen        |
| 7. | viola   | konsumen        |
| 8. | marlina | konsumen        |