

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Salsa Laundry

Salsa Laundry merupakan usaha jasa laundry yang bergerak di bidang pelayanan pencucian pakaian dan berbagai jenis barang milik konsumen. Usaha ini berlokasi di Jalan Hibrida Raya No. 21 A, RT 007 RW 006, Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka, Kota Bengkulu, yang didirikan oleh ibu Rusilawati pada Tahun 2024.¹

Salsa Laundry termasuk dalam kategori usaha kecil yang dikelola secara mandiri oleh pemilik usaha dengan bantuan tenaga kerja. Dengan mempekerjakan 1 orang karyawan yaitu Vini. Salsa Laundry beroperasi sebagai usaha rumahan yang berlokasi strategis, buka pada Pukul 07:00 sampai 17:00 WIB.²

Seiring waktu, Salsa Laundry berkembang dan menarik banyak pelanggan seperti mahasiswa, pekerja, dan masyarakat umum yang memiliki keterbatasan waktu dalam melakukan kegiatan mencuci secara mandiri. Dengan

mengutamakan layanan yang cepat, ramah, dan berkualitas, Salsa Laundry mendapatkan reputasi yang baik dan dipercaya oleh orang-orang di sekelilingnya, Salsa Laundry menjadi salah satu alternatif solusi dalam memenuhi kebutuhan rumah tangga sehari-hari. Selain itu, Ibu Rusilawati dan karyawannya selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik, termasuk menjaga kebersihan dan kerapian hasil cucian, serta menawarkan harga yang bersaing.³ Dengan demikian, Salsa Laundry dipilih sebagai objek penelitian karena dinilai relevan dengan fokus penelitian mengenai tanggung jawab pelaku usaha jasa laundry terhadap kerusakan dan kehilangan barang milik konsumen.

B. Jenis Layanan yang Diberikan

Salsa Laundry menyediakan beragam layanan dengan sistem penetapan biaya yang bervariasi, sebagai berikut: Pertama, layanan laundry paket hemat yang menjadi opsi termurah dibandingkan pilihan lainnya, dengan tarif Rp5.000,00 per kilogram dan proses pengerjaan selama 3 hari. Kedua, layanan laundry paket cepat yang menjamin

pencucian selesai dalam satu hari melalui paket cepat, dengan biaya Rp7.000,00 per kilogram. Ketiga layanan laundry paket express dalam waktu pengerjaan 6 jam, dengan biaya Rp. 12.000,00 per kilogram, Keempat, layanan penyetrikaan khusus bagi konsumen yang tidak sempat menyetrika pakaian hasil cuci, dikenakan Rp3.500,00 perkilogram dalam waktu 2 hari. Kelima, layanan laundry satuan untuk barang berukuran besar seperti selimut, spre, bed cover, dan boneka, yang dihitung terpisah dari pakaian biasa seperti baju atau celana. Harga selimut dan spre dibedakan menjadi kategori besar (Rp25.000,00) dan kecil (Rp20.000,00), sedangkan bed cover besar Rp25.000,00 dan sedang Rp20.000,00. Untuk boneka, tarifnya Rp15.000,00 (kecil) dan Rp35.000,00 (besar).⁴

Setiap layanan diberikan dengan ketentuan dan harga yang berbeda sesuai dengan jenis dan tingkat kesulitan pencucian. Berikut ini uraian mengenai jenis cucian dan tarif harga yang ditetapkan oleh Salsa Laundry kepada para konsumen:⁵

Gambar 3.1 Daftar Harga Salsa Laundry



PAKET HEMAT
Rp. 5.000/Kg
Press 3 Hari

PAKET CEPAT
Rp. 7.000/Kg
Press 1 Hari

PAKET EXPRESS
Rp. 12.000/Kg
Press 0,5 Jam

PAKET SETRIKA
Rp. 2.000/Kg
Press 2 Hari

DAFTAR HARGA

> Sukan Jas	Rp. 35.000/setel	> Bed Cover King/Queen	Rp. 25.000
> Atasan Jas	Rp. 30.000/pes	> Bed Cover Besar No. 2	Rp. 20.000
> Sukan Blouse	Rp. 30.000/pasang	> Bed Cover Kecil No. 1	Rp. 15.000
> Atasan Blouse	Rp. 25.000/pes	> Selimut Besar/Tebal	Rp. 20.000/pes
> Sukan Kemeja	Rp. 25.000/pasang	> Selimut Kecil	Rp. 15.000/pes
> Atasan Kemeja	Rp. 20.000/pes	> Spesi Besar + Bantal	Rp. 15.000/pes
> Sukan Panjang / Gendak	Rp. 25.000/pasang	> Spesi Kemplat Besar	Rp. 15.000/pes
> Jaket Kulit	Rp. 20.000 sd 100.000/pes	> Spesi Besar	Rp. 10.000/pes
> Jaket Tebal / Levis	Rp. 10.000/pes	> Spesi Kecil	Rp. 8.000/pes
> Jaket Biasa	Rp. 6.000/pes	> Spesi Kecil + Bantal	Rp. 10.000/pes
> Sukan Blakman	Rp. 6.000/setel	> Ambal Super	Rp. 120.000/pes
> Sujudah	Rp. 6000/pes	> Ambal Jumbo	Rp. 90.000/pes
> Burekha Antik	Rp. 40.000/pes	> Ambal Besar	Rp. 80.000/pes
> Burekha Super Jumbo	Rp. 65.000/pes	> Ambal Sedang	Rp. 60.000/pes
> Burekha Besar	Rp. 35.000/pes	> Ambal Kecil	Rp. 40.000/pes
> Burekha Sedang	Rp. 25.000/pes	> Gorden Biasa	Rp. 10.000/Kg
> Burekha Kecil - Standar	Rp. 15.000/pes	> Gorden Hembal	Rp. 15.000/Kg
> Burekha Mini	Rp. 10.000/pes	> Katur Saati	Rp. 60.000
> Pakaian Bayi	Rp. 10.000/kg	> Jas Kaper	Rp. 50.000 sd 100.000
> Topi	Rp. 6.000/pes	> Tas	Rp. 10.000 sd 50.000
> Segituri - Sandal	Rp. 35.000 sd 100.000/pes	> Helm	Rp. 25.000 sd 35.000
> Kaper Karakter	Rp. 60.000/pes	> Sofa / Kursi Kantor	Rp. 100.000/Dudukan
> Dalamast Gorden	Rp. 15.000/kg	> Springbed	Rp. 350.000 sd 450.000
> Tergal Mobil	Rp. 50.000/pes	> Jak Mobil	Rp. 75.000/pes
> Sarung Jak Mobil	Rp. 25.000/pes	> Sofa bed	Rp. 300.000

Hubungi Kami
Alamat: Jl. Hibrida Raya No.21A Rt.007 Rw.006
Kel. Sidomulya Kec. Boding Dampaka (S) 082371000404 - 082399149089
Rak BRI: 5820-0102-2824-534 (A.N Diki Haryadi)

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada usaha laundry ini tergolong sederhana karena hanya terdiri dari pemilik usaha dan satu orang karyawan. Pemilik usaha bertanggung jawab dalam pengelolaan usaha secara keseluruhan, sedangkan karyawan membantu dalam proses operasional seperti pencucian, pengeringan, dan penyeterikaan pakaian.

D. SOP Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang digunakan oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan operasional guna menjaga kualitas pelayanan serta meminimalisir kesalahan dalam proses pencucian. Berdasarkan hasil penelitian, SOP pelayanan pada usaha laundry meliputi beberapa tahapan sebagai berikut:⁶

a) Pendaftaran

Konsumen menyerahkan pakaian untuk ditimbang dan dihitung sebagai dasar penentuan biaya laundry.

b) Penyortiran

Pakaian dipisahkan berdasarkan warna dan jenis kain guna mengurangi risiko kelunturan dan kerusakan pakaian. Selain itu, pakaian juga dikelompokkan berdasarkan jenisnya dan dibuatkan nota sebagai bukti transaksi.

c) Pemberian Identitas

Setiap pakaian diberikan identitas tertentu agar tidak tertukar dengan pakaian milik konsumen lain.

d) Proses Pencucian

Pakaian dicuci menggunakan deterjen dan diproses sesuai dengan jenis kain serta tingkat kekotorannya untuk menjaga kualitas pakaian dan meminimalisir kerusakan.

e) Pengeringan dan Penyetrikaan

Pakaian dikeringkan dan disetrika dengan memperhatikan jenis kain agar tidak menimbulkan kerusakan pada pakaian konsumen.

f) *Finishing* dan Pengemasan

Pakaian yang telah selesai dicuci dan disetrika kemudian diberi pewangi, dikemas, dan disimpan hingga diambil oleh konsumen.

g) Penanganan Komplain

Apabila terjadi kerusakan atau kelunturan pakaian, pelaku usaha melakukan penanganan berupa pencucian ulang atau pemberian kompensasi sesuai ketentuan yang berlaku di Salsa Laundry.

E. Mekanisme Komplain

Dalam praktiknya, pelaku usaha laundry memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan komplain apabila terjadi kerusakan atau kehilangan barang. Mekanisme komplain yang diterapkan adalah konsumen harus menyampaikan keluhan dalam jangka waktu maksimal 1×24 jam setelah pengambilan barang. Apabila komplain diajukan melebihi batas waktu tersebut, maka pelaku usaha tidak bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen.⁷

Hal ini menjadi salah satu bentuk pembatasan tanggung jawab yang diterapkan oleh pelaku usaha.

F. Alur Pelayanan Laundry

Alur pelayanan laundry pada usaha ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Konsumen menyerahkan pakaian → Pendaftaran dan penimbangan → Penyortiran → Pemberian identitas → Proses pencucian → Pemerasan → Pengeringan → Penjemuran → Penyetrikaan → Finishing → Pengambilan oleh konsumen. Alur tersebut menunjukkan bahwa proses pelayanan dilakukan secara bertahap dan terstruktur mulai dari penerimaan pakaian hingga pengambilan oleh konsumen.

