

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kota atau daerah perkotaan memiliki unsur peran penting sebagai tempat konsentrasi penduduk dan berbagai kegiatan ekonomi. Konsentrasi penduduk yang datang secara langsung akan berimplikasi terhadap pertumbuhan ekonomi yang ada. Sejalan dengan teori ekonomi klasik yang menyatakan bahwa terdapat empat faktor yang mempengaruhi pertumbuhan ekonomi yang dimana salah satunya adalah jumlah penduduk. Jadi dapat dikatakan bahwa pertumbuhan penduduk dengan pertumbuhan ekonomi salingilah berkaitan (Untoro, 2010).

Seperti halnya dua sisi mata uang, perkembangan kota tidak melulu menimbulkan masalah-masalah yang kita kenali saat ini. Karena kegiatan yang berada di kotalah standar kehidupan penduduk meningkat. Di kota kegiatan produksi dan perdagangan tumbuh dengan pesat dan dari kegiatan produksi ini kota dapat menyediakan beragam barang dan jasa yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Endriyani (2014) dengan adanya perkembangan di bidang kegiatan produksi barang dan jasa secara langsung berdampak terhadap perkembangan seluruh aspek kehidupan manusia, mulai dari cara berkomunikasi, makan, berdandan (termasuk *fashion*), hingga cara berkehidupan dalam bentuk yang baru (Shinta, 2018).

Aktivitas ekonomi di perkotaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dan perdagangan sangat berkaitan dengan tingkat kebutuhan penduduk di dalamnya. kebutuhan penduduk pada sektor ekonomi memberikan dampak terhadap banyaknya perkembangan jenis kegiatan ekonomi di daerah perkotaan, sehingga banyak para pelaku usaha membuka usaha baru di bidang jasa. Beberapa peningkatan pertumbuhan ekonomi diantaranya ada pada sektor industri seperti sektor pariwisata, jasa, pertanian, pendidikan, dan manufaktur. Sektor pendidikan, terutama perguruan tinggi, telah memainkan peran penting dalam pertumbuhan ekonomi, khususnya Kota Malang. Keberadaan berbagai perguruan tinggi ternama di Kota Malang dapat menimbulkan *multiplier effect* bagi kawasan sekitar perguruan tinggi, selain bertambahnya penduduk pada kawasan sekitar yaitu terjadinya pertumbuhan pada kegiatan ekonomi di sekitarnya. Adanya pertumbuhan

ekonomi tak lepas dari adanya mobilitas para penyedia dan pengguna barang ataupun jasa yang dapat pula disebut dengan produsen dan konsumen yang mana saling membutuhkan, sehingga selalu ada pergerakan. Manusia cenderung ingin mempermudah hidupnya, baik karena mereka memiliki uang yang cukup hingga ingin hidup nyaman dengan mengurangi beban dan kesulitan yang tidak perlu atau karena waktu yang dimiliki terbatas sehingga manusia membutuhkan jasa-jasa yang dapat mempermudah hidup, salah satunya yaitu jasa *laundry*. Perkembangan jasa *laundry* di daerah perkotaan ini memiliki kaitan dengan aktivitas penduduk kota yang cenderung memiliki kesibukan padat sehingga membutuhkan segala hal yang dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Keberadaan jasa *laundry* di daerah perkotaan secara langsung membantu memenuhi kebutuhan penduduk dalam menyelesaikan masalah terkait pakaian kotor. Selain itu keberadaan jasa *laundry* dapat menciptakan kesempatan kerja bagi penduduk sekitar (Ridlo, 2001).

Kelurahan Sumbersari yang berada disekitar perguruan tinggi menjadikan Kelurahan Sumbersari semakin hari semakin padat dengan berbagai aktivitas ekonomi dari segi perdagangan maupun jasa, salah satu aktivitas ekonomi di bidang jasa yang ikut berkembang yaitu *laundry*. Keberadaan jasa *laundry* yang meningkat dengan pesat di Kelurahan Sumbersari ini tak lepas dari adanya perguruan tinggi, rumah kos dan kontrakan di dalamnya, sehingga *laundry* menjadi bisnis yang menjanjikan di Kelurahan Sumbersari karena keberadaan mahasiswa dan masyarakat yang memiliki aktifitas yang padat sangat membutuhkan jasa *laundry*. Maka melihat perkembangan gaya hidup masyarakat kota yang semakin mengarah ke gaya hidup instan, sehingga keberadaan bisnis *laundry* akan semakin meningkat. Oleh karena itu, munculnya jasa *laundry* dengan berbagai inovasi pada sistem di Kelurahan Sumbersari untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Hingga bulan Mei 2023 diketahui telah terdapat 67 (enam puluh tujuh) penyedia jasa *laundry*, diketahui pada awal tahun 2023 bermunculan banyak penyedia jasa *laundry self service* di sekitar Jalan Sigura-gura Kelurahan Sumbersari, dari yang mulanya hanya jasa *laundry* biasa atau *pick up and delivery laundry*.

Jasa *laundry pick up and delivery* sangat digemari dikarenakan kemudahan yang konsumen dapatkan yaitu tidak perlu keluar dari tempat tinggal, namun kini mulai muncul opsi lain yaitu dengan jasa *self service laundry* dimana

keunggulannya adalah baju yang bersih, kering, dan rapi dalam waktu singkat yaitu sekitar 1 hingga 2 jam saja dibandingkan dengan jasa *pick up and delivery* yang membutuhkan sekitar 3 hari.

Adanya perubahan preferensi konsumen berpengaruh pula pada pola pergerakan konsumen *laundry* dimana yang mulanya konsumen tidak perlu bergerak dari tempat tinggal memilih untuk bergerak demi iming-iming jasa *laundry* yang singkat. Untuk itu dalam penelitian ini akan dilihat preferensi konsumen *laundry* dan faktor apa mempengaruhi konsumen dalam memilih jenis jasa *laundry*, selanjutnya akan dicari pola pergerakan yang terbentuk antara pergerakan konsumen *laundry self service* dan pergerakan dari penyedia jasa *laundry pick up delivery*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, Kelurahan Sumbersari yang berada disekitar perguruan tinggi menjadikan Kelurahan Sumbersari semakin hari semakin padat dengan berbagai aktivitas ekonomi dari segi perdagangan maupun jasa. Salah satu aktivitas di bidang jasa yang ikut berkembang yaitu *laundry*, keberadaan jasa *laundry* yang meningkat dengan pesat di Kelurahan Sumbersari ini tak lepas dari adanya perguruan tinggi, rumah kos dan kontrakan di dalamnya, sehingga *laundry* menjadi bisnis yang menjanjikan di Kelurahan Sumbersari karena keberadaan mahasiswa dan masyarakat yang memiliki aktifitas yang padat sangat membutuhkan jasa *laundry*. Maka melihat perkembangan gaya hidup masyarakat kota yang semakin mengarah ke gaya hidup instan, sehingga keberadaan bisnis *laundry* akan semakin meningkat. Oleh karena itu, munculnya jasa *laundry* dengan berbagai inovasi pada sistem di Kelurahan Sumbersari untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagian berikut :

1. Bagaimana skala pelayanan jasa *laundry self service* dan *pick up delivery* di Kelurahan Sumbersari?
2. Bagaimana preferensi konsumen dan faktor apa yang mempengaruhi konsumen memilih antara jasa *laundry self service* dan *pick up delivery*?
3. Bagaimana pola pergerakan konsumen *laundry self service* dan *pick up delivery* di Kelurahan Sumbersari?

### **1.3 Tujuan dan Sasaran Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka disusunlah tujuan dan sasaran sebagai bentuk output yang peneliti harapkan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada sub-bab sebagai berikut.

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dirumuskan, tujuan dari adanya penelitian ini yakni untuk melihat preferensi konsumen *laundry* dan faktor apa mempengaruhi konsumen dalam memilih jenis jasa *laundry*, selanjutnya akan dicari pola pergerakan yang terbentuk antara pergerakan konsumen *laundry self service* dan pergerakan dari penyedia jasa *laundry pick up delivery*.

#### **1.3.2 Sasaran Penelitian**

Maka diperlukan beberapa sasaran sebagai tahapan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini. Adapun sasaran penelitian yang mungkin bisa diidentifikasi dari topik tersebut, antara lain:

1. Mengidentifikasi skala pelayanan jasa *laundry self service* dan *pick up delivery* di Kelurahan Sumbersari.
2. Mengidentifikasi preferensi dan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa *laundry*.
3. Mengidentifikasi pola pergerakan konsumen *laundry self service* dan *pick up delivery*.

### **1.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan subjek yang akan di teliti dalam pembahasan penelitian. Pada penelitian ini ruang lingkup di bagi menjadi dua yaitu ruang lingkup materi dan ruang lingkup lokasi. Ruang lingkup materi berupa batasan materi yang akan di bahas sedangkan ruang lingkup lokasi adalah batasan lokasi yang menjadi fokus penelitian.

#### **1.4.1 Ruang Lingkup Materi**

Penting untuk membatasi materi dari suatu penelitian untuk menjaga alur bahasan dalam suatu penelitian. Sejalan dengan sasaran penelitian, berikut merupakan batasan-batasan materi pada penelitian ini.

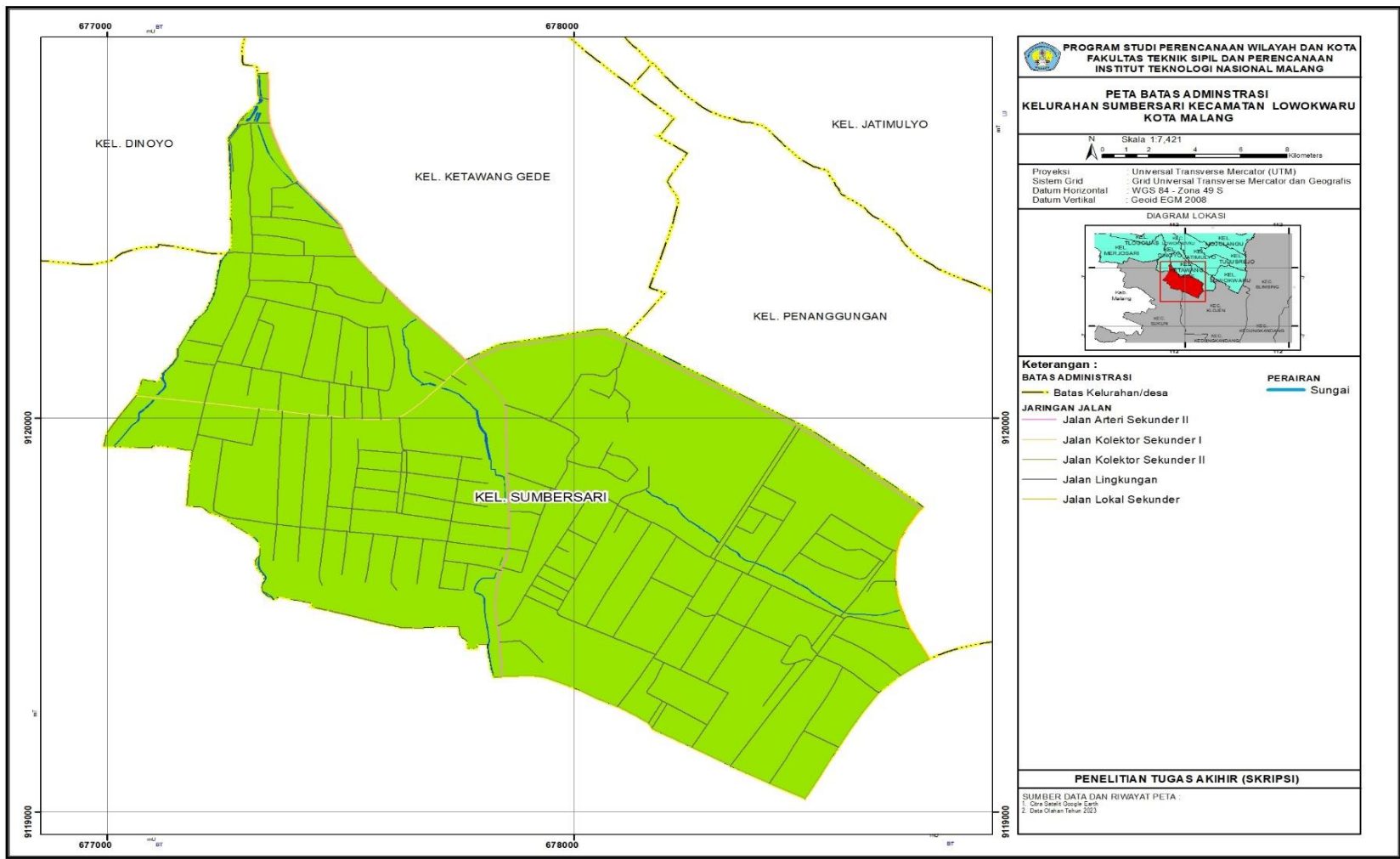
1. Skala pelayanan merupakan jarak atau radius yang melingkupi suatu wilayah dimana masyarakat yang tinggal dalam jangka radius tersebut terlayani. Proses dari menentukan skala pelayanan *laundry self service* dan *pick up delivery* ini adalah mengetahui persebaran titik dari kedua jenis *laundry* tersebut selain itu juga dibutuhkan titik dimana konsumen berangkat sehingga akan dapat terlihat lingkup wilayah mana saja yang terlayani.
2. Berdasarkan teori preferensi konsumen pembahasan penelitian ini adalah harga yang perlu dibayarkan konsumen, tempat meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia, promosi yang dapat mempengaruhi pelanggan untuk membeli, waktu yang dihabiskan pelanggan, dan seberapa baik pelayanan penyedia jasa kepada pelanggan.
3. Pola pergerakan konsumen merupakan sebuah garis yang terbentuk dari adanya perpindahan konsumen dari titik asal menuju tempat tujuan. Dari banyaknya konsumen yang bergerak maka akan dapat dilihat pola apa yang terbentuk mulai dari random (acak), dispersed (tersebar), atau cluster (klaster).

#### **1.4.2 Ruang Lingkup Lokasi**

Kelurahan Sumbersari yang mempunyai luas 1,28 km<sup>2</sup>, dengan jumlah populasi 14.661 jiwa penduduk sekitar Kelurahan Sumbersari terdiri dari 7 (tujuh) RW dan 40 (empat puluh) RT. Secara administratif, Kelurahan Sumbersari dikelilingi oleh kelurahan lainnya yang ada di Kota Malang. Berikut merupakan batas administratif Kelurahan Sumbersari :

- Utara : Kelurahan Ketawanggede dan Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru.
- Timur : Kelurahan Oro-oro Dowo dan Kelurahan Penanggungan, Kecamatan Klojen.
- Selatan : Kelurahan Gadingkasri, Kecamatan Klojen dan Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun.
- Barat : Kelurahan Dinoyo, Kecamatan Lowokwaru dan Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun.

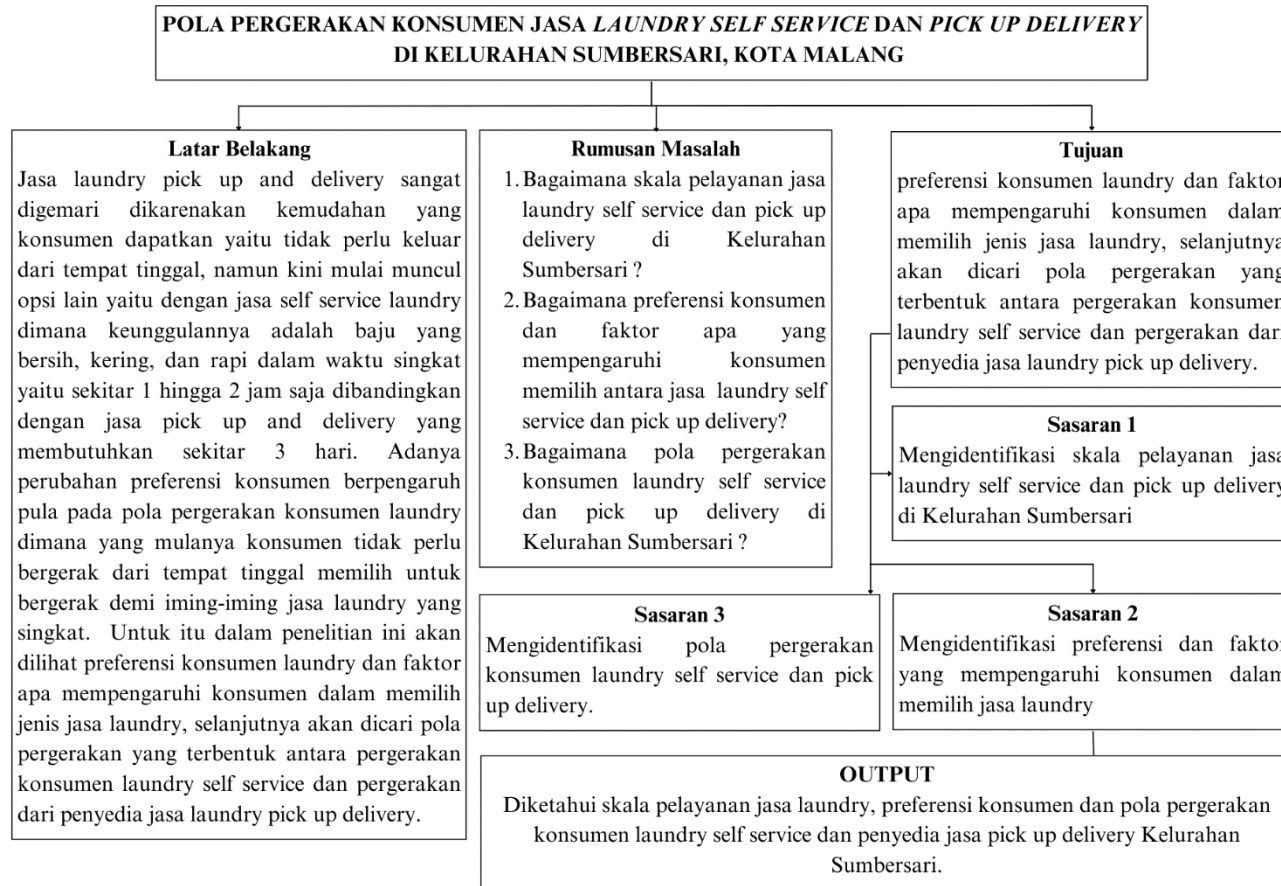
Kelurahan Sumbersari yang memiliki lokasi strategis ini dari tahun ke tahun menjadi semakin padat akibat penambahan penduduk dari kalangan mahasiswa sehingga menimbulkan dampak tumbuhnya berbagai aktivitas ekonomi sehingga Kelurahan Sumbersari ini di dominasi dengan sektor perdagangan dan jasa.



Peta 1. 1 Lokasi Penelitian

## 1.5 Kerangka Penelitian

Untuk lebih memahami alur pikir penulis mengenai penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Pikir

## 1.6 Keluaran Penelitian

Keluaran penelitian dengan judul dampak keberadaan jasa *laundry self service* dan *pick up delivery* di Kelurahan Sumbersari Kota Malang berdasarkan sasaran yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut.

1. Teridentifikasi skala pelayanan jasa *laundry self service* dan *pick up delivery* di Kelurahan Sumbersari.
2. Diketahui preferensi dan faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih jasa *laundry*.
3. Teridentifikasi pola pergerakan konsumen *laundry self service* dan *pick up delivery*.

## 1.7 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) manfaat yang didapatkan yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Berikut penjelasan dari manfaat teoritis dan praktis pada penelitian ini:

1. Manfaat teoritis yang penulis harapkan pada penelitian ini yaitu dapat menjadi salah satu bentuk kontribusi bagi kemajuan bidang perencanaan wilayah dan kota, selain itu penulis berharap penelitian ini bisa menjadi bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang akan mengangkat topik yang sama.
2. Manfaat praktis yang penulis harapkan untuk penelitian ini semoga bisa dikembangkan sehingga dapat memberikan saran dan masukan terhadap segala fenomena ruang yang dirasakan oleh para penggunanya secara langsung, sehingga penelitian ini bisa menjadi bermanfaat

## 1.8 Sistematika Pembahasan

Adapun penjelasan terkait sistematika pembahasan dalam penyusunan penelitian ini menerangkan apa saja yang akan dijelaskan setiap bab yang terdapat dalam penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam empat bab pembahasan yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut.

### Bab I      Pendahuluan

Bab I pendahuluan ini merupakan bab pertama dari penelitian yang berisi jawaban apa dan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup lokasi dan materi, kerangka pikir, keluaran dan manfaat, serta sistematika pembahasan.

### Bab II      Tinjauan Pustaka

Bab III berisikan tinjauan pustaka yakni pemikiran atau teori- teori yang menjadi dasar penelitian serta menelaah tentang penelitian-penelitian dan juga berisi variabel penelitian yang akan diteliti.



Bab III Metode Penelitian

Bab III ini memuat tentang metode penelitian yang berisikan jenis penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

Bab IV Gambaran Umum

Bab IV ini pada dasarnya berisikan mengenai gambaran umum mengenai lokasi penelitian yaitu Kelurahan Sumbersari, dan juga menggambarkan mengenai kondisi *laundry* yang ada di Kelurahan Sumbersari dan juga karakteristik konsumen *laundry* di Kelurahan Sumbersari.

Bab V Analisa

Bab V berisikan analisa yang dilakukan oleh peneliti sehingga ditemukannya hasil dari sasaran terakhir dan arahan dari penelitian.

Bab VI Penutup

Bab VI berisikan penutup dari laporan penelitian yang berisikan kesimpulan penelitian dan juga rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti.