

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Laundry dalam bahasa Indonesia adalah cucian atau mencuci. Pada awalnya masyarakat mencuci pakaiannya dari aliran sungai, sehingga memudahkan untuk mencuci karena aliran air yang membersihkan kotoran. Sebelum masyarakat menemukan atau mengenal sabun cuci. Budaya laundry itu sendiri mulai dikenal setelah masyarakat mengenal berpakaian. Karena pada dasarnya, laundry atau pencucian pakaian merupakan suatu kegiatan yang sifatnya sangat universal yang artinya, semua orang disetiap daerah pasti melakukan kegiatan tersebut.

Seiring dengan perkembangan jaman, maka istilah laundry juga berkembang dan mengalami perluasan arti, dalam hal ini bisa berarti tempat pencucian pakaian dan linen/bahan lainnya. Sedangkan berdasarkan metode atau caranya pencucian pakaian/linen dibedakan menjadi dua yaitu pencucian dengan menggunakan air sebagai mediatornya, atau kita kenal dengan laundry itu sendiri, dan cuci kering yang dikenal dengan dry clean. Hal ini disebabkan karena ada beberapa jenis kain/pakaian yang tidak bisa atau tidak tahan terhadap air, sebagai contoh kain sutra.

Menurut Samosir (2014), definisi laundry adalah usaha yang berfokus pada layanan mencuci dan menyetrika pakaian. Laundry juga dapat diartikan sebagai aktivitas membersihkan pakaian atau bahan tekstil lainnya, serta sebagai tempat di mana aktivitas tersebut dilakukan.

Industri jasa adalah sektor pasar ekonomi yang begitu besar dan tumbuh sangat pesat pada saat ini. Pertumbuhan jasa ini diakibatkan oleh jenis jasa yang sebelumnya sudah ada, kemudian juga munculnya disebabkan oleh berbagai jasa baru sebagai akibat dari sebuah tuntutan dan perkembangan teknologi. Semula yang terkadang berkembang di lingkungan masyarakat pemikiran tentang pemasaran merupakan yang berkaitan dengan produk fisik seperti alat-alat elektronik, mobil, buku, dan peralatan lain sebagainya. Terkadang, perekonomian yang berkembang di dunia telah mempengaruhi banyak masyarakat suatu Negara kearah sesudah industri (Karnelly, 2010).

Usaha bisnis laundry tengah mengalami peningkatan popularitas sebagai bisnis rumahan. Bisnis laundry adalah salah satu jenis usaha yang menjanjikan. Dalam era yang serba cepat ini, efisiensi dalam mengatur dan mengelola aktivitas rumah tangga menjadi hal yang sangat penting karena kebutuhan akan waktu semakin mendesak. Gaya hidup masyarakat

perkotaan yang sibuk dengan rutinitas pekerjaan dan berbagai kegiatan lainnya menciptakan peluang besar bagi para pengusaha laundry. Banyak orang mengalami kesulitan menghadapi tumpukan pakaian kotor yang menumpuk dan sulit untuk mencuci, terutama ketika pembantu pulang kampung dan tidak ada waktu untuk mencuci. Tidak semua orang memiliki waktu luang untuk mencuci pakaian, terutama bagi mahasiswa yang tengah sibuk dengan tugas kuliah dari dosen yang menumpuk. Hal ini menyebabkan mereka lebih memilih menggunakan jasa laundry untuk menghemat waktu dan lebih fokus menyelesaikan tugas kuliahnya. Permintaan akan pakaian yang bersih, rapi, dan harum dalam waktu yang singkat menjadi peluang bisnis yang menarik di tengah selera masyarakat perkotaan yang praktis.

Dalam industri jasa proses produksinya yang tidak menghasilkan produk nyata sebagai keluarannya, maka yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa adalah pelayanan. Pelayanan merupakan suatu proses memberikan bantuan, mengurus, menyiapkan, atau menyediakan keperluan terhadap orang lain secara intrapersonal dengan cara-cara tertentu untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan tingkat seberapa baik layanan yang mampu diberikan kepada pelanggan hingga memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Dalam melakukan penilaian terhadap suatu layanan terdapat lima dimensi dari layanan atau yang biasa disebut dengan dimensi *servqual*, menurut Francis Buttle (1996).

Kota Malang adalah salah satu kota di Provinsi di Jawa Timur yang memiliki jumlah penduduk metro kurang lebih 3.663.691 dan memiliki jumlah pendatang yaitu sebesar kurang lebih 2.776.238 dan jumlah mahasiswa yang ada yaitu kurang lebih 330.000. Seiring dengan pertumbuhan yang pesat di Kota Malang, aktivitas perdagangan dan jasa di sana juga mengalami peningkatan. Kota Malang memiliki peran penting sebagai pusat pengumpulan dan distribusi barang serta layanan untuk wilayah sekitarnya, baik dalam skala nasional maupun regional. Oleh karena itu, keberadaan pusat perdagangan dan jasa di Kota Malang memiliki signifikansi yang besar dan membutuhkan pengelolaan yang tepat. Meskipun perluasan wilayah fisik tidak lagi memungkinkan, potensi pengembangan Kota Malang dapat terwujud melalui peningkatan kapabilitas wilayahnya. Ini disebabkan oleh pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat dan bertambahnya ragam kegiatan usaha, termasuk perdagangan, jasa, dan industri. Permintaan untuk pengembangan wilayah ini berasal dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memadai dalam berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, industri, perdagangan, jasa, komunikasi, dan berbagai aspek pelayanan lainnya. Pertumbuhan jumlah mahasiswa di Kota Malang juga dapat memengaruhi peningkatan perdagangan dan jasa di sana, termasuk meningkatnya permintaan terhadap layanan laundry sebagai salah satu dampaknya.

Disepanjang koridor Jalan Sigura-gura terdapat 9 jasa laundry. Dari total banyaknya laundry terdapat beberapa jasa laundry yang baru beroperasi dikarenakan peluang usaha dan juga kebutuhan jasa laundry. Disepanjang koridor Jalan Sigura-gura terdapat 2 jenis jasa laundry yaitu laundry yang dititipkan atau dicucikan oleh pemilik usaha dan akan di ambil dalam beberapa hari, yang kedua yaitu jasa laundry yang di mana konsumen mencuci sendiri pakaian dimesin cuci yang telah disediakan oleh pemilik laundry, dan dengan keunggulannya masing-masing contohnya jasa laundry yang di mana konsumen mencuci sendiri pakaian dimesin cuci dan bisa langsung dibawah pulang karena langsung dikeringkan dan jasa laundry ini memiliki keuntungan yaitu jam operasionalnya 24 jam sehingga kapan saja konsumen ingin mencuci bisa dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Beragamnya jasa laundry yang baru beroperasi dikarenakan peluang usaha dan juga kebutuhan jasa laundry disepanjang koridor Jalan Sigura-gura terdapat 2 jenis jasa laundry yaitu laundry yang dititipkan atau dicucikan oleh pemilik usaha dan akan di ambil dalam beberapa hari, yang kedua yaitu jasa laundry yang di mana konsumen mencuci sendiri pakaian dimesin cuci yang telah disediakan oleh pemilik laundry, dan dengan keunggulannya masing-masing contohnya jasa laundry yang di mana konsumen mencuci sendiri pakaian dimesin cuci dan bisa langsung dibawah pulang karena langsung dikeringkan dan jasa laundry ini memiliki keuntungan yaitu jam operasionalnya 24 jam sehingga kapan saja konsumen ingin mencuci bisa dilakukan.

Sehingga setiap jenis laundry memiliki target pasar pengguna yang beragam, maka dari itu perlu diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan dari laundry itu sendiri kepada konsumen laundrynya, sehingga mempengaruhi jangkauan pelayanan setaip laundry, dan akan mendapatkan radius pelayanan laundry di sepanjang koridor jalan Sigura-gura, Kelurahan Sumbersari, Kecamatan Lowokwari, Kota Malang.

1.3 Tujuan dan Sasaran

Suatu penelitian didasari oleh tujuan dengan langkah-langkah untuk mencapainya dalam bentuk sasaran-sasaran. Berikut adalah penjelasan dari tujuan dan sasaran penelitian dalam studi tugas akhir “identifikasi radius pelayanan berdasarkan karakteristik pengguna laundry di sepanjang koridor jalan sigura-gura, kelurahan sumpersari, kecamatan lowokwaru, kota malang“.

1.3.1 Tujuan

Tujuan berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi radius pelayanan laundry di sepanjang Koridor Jalan Sigura-gura, Kelurahan Sumbersari, Kecamatan

Lowokwari, Kota Malang sehingga mendapatkan jangkauan pelayanan setiap jasa laundry.

1.3.2 Sasaran

Dalam mencapai tujuan yang dijelaskan sebelumnya. diperlukan adanya sasaran sebagai tahapan dalam mewujudkan tujuan tersebut. Sasaran dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Pelayanan konsumen pengguna jasa laundry
2. Identifikasi karakteristik pengguna jasa laundry
3. Analisis Radius pelayanan laundry

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup adalah batasan – batasan dalam penelitian ini, pembatasan ruang lingkup lokasi dan ruang lingkup materi adalah untuk memberikan fokus tentang lokasi dan materi penelitian agar tidak bias dalam pembahasannya. Lingkup lokasi adalah penjelasan tentang batasan wilayah penelitian sedangkan lingkup materi adalah batasan pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini.

1.4.1 Lingkup Materi

Pembahasan yang dilakukan dalam lingkup materi dari studi ini akan dilakukan sehingga fokus ke permasalahan yang ada sehingga tidak keluar dari tujuan dan sasaran yang telah di tentukan. Adapun batasan materi yang dibahas dalam penelitian ini adalah tentang mengidentifikasi karakteristik pengguna laundry . Adapun lingkup materi yang akan di bahas adalah :

1. Pokok pembahasan dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan konsumen laundry.
2. Dan dari hasil pelayanan dapat diketahui karakteristik konsumen pengguna jasa laundry.
3. Analisis penentuan radius pelayanan jasa laundry berdasarkan asal konsumen pengguna laundry.

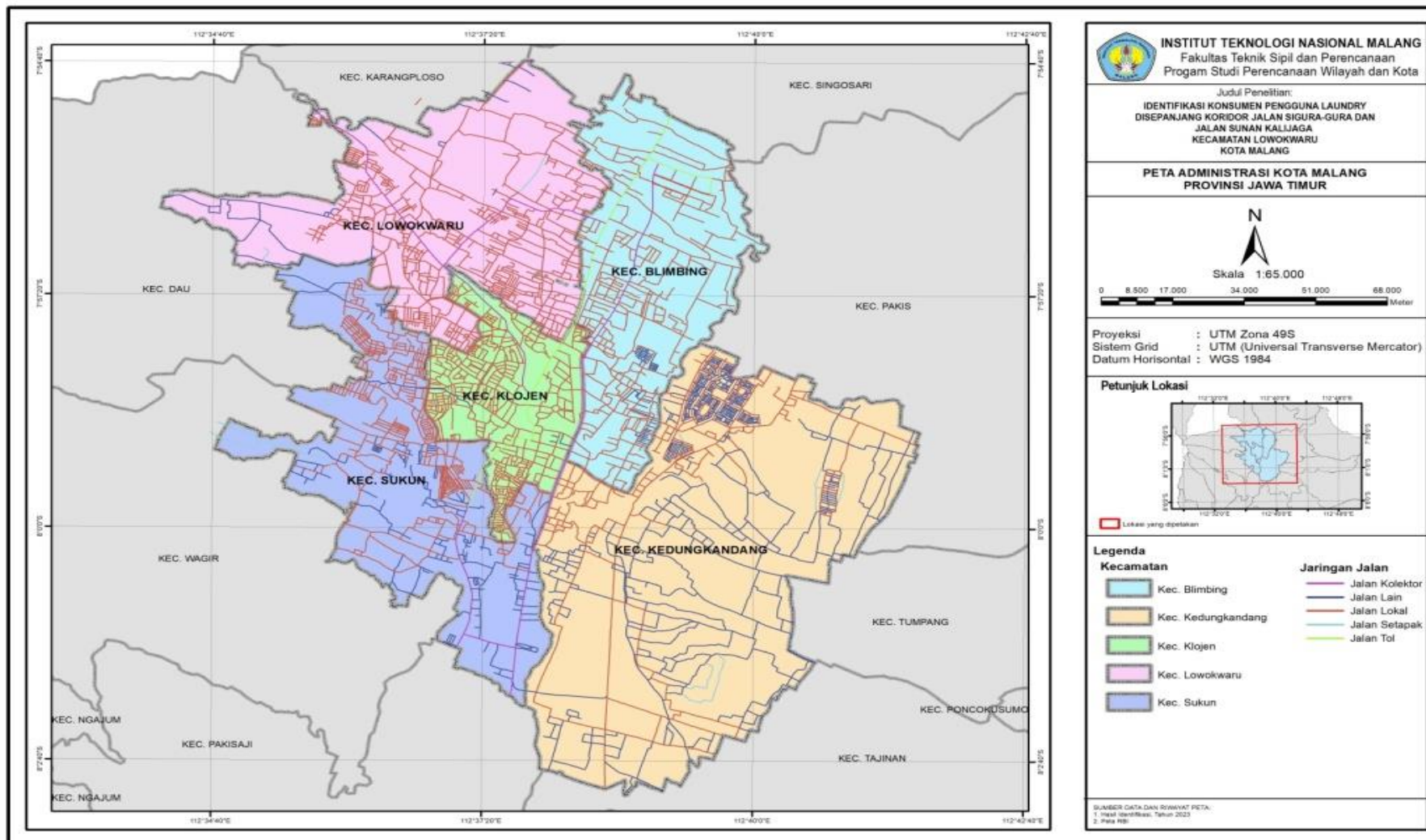
Pemilihan materi didasarkan pada sasaran penelitian serta teori yang mendukung terkait judul dan tema. Teori yang dipilih beragam dan sesuai dengan kebutuhan penelitian adapun materi yang digunakan yaitu Teori perdagangan dan jasa, teori pelayanan konsumen, teori karakteristik konsumen pengguna perdagangan dan jasa.

1.4.2 Lingkup Lokasi

Dalam menentukan lokasi penelitian perlu adanya pertimbangan dalam pengambilan lokasi studi terkait dengan tujuan dan kondisi lokasi studi, sehingga dalam kelanjutannya nanti dapat memperlancar proses penelitian. Pada studi ini lokasi amatan penelitian berada di kota Malang tepatnya pada Kelurahan Sumbersari yaitu pada koridor jalan sigura-gura. Kelurahan sumpersari sendiri terletak pada Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Secara geografis, Kota Malang berada di tengah – tengah wilayah Kabupaten Malang, secara astronomis terletak pada posisi $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur, $7,06^{\circ}$ - $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan. Dan batas-batas wilayah penelitian sendiri adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara	:	Kecamatan Karang Ploso
Sebelah Timur	:	Kecamatan Blimbing
Sebelah Selatan	:	Kecamatan Sukun
Sebelah Barat	:	Kecamatan Dau

PETA ADMINISTRASI KOTA MALANG



Peta 1. 1 Administrasi Kota Malang

1.5 Keluaran Penelitian

Keluaran penelitian merupakan output yang dihasilkan dari sebuah penelitian. Keluaran penelitian ini menjadi Hak Kekayaan Intelektual penulis, dimana output yang dihasilkan menjadi hak eksklusif bagi pencipta atau penerima hak untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya atau memberikan izin, untuk itu dengan tidak mengurangi pembatasan-pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Keluaran penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan :

1. Skripsi sebagai bentuk pemenuhan syarat kelulusan program studi S-1 perencanaan Wilayah Dan Kota, serta arsipkan di perpustakaan jurusan Perencanaan Wilayah Dan Kota, Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Jurnal yang memuat tentang “Identifikasi Konsumen Pengguna Laundry di Sepanjang Koridor Jalan Sigura-Gura, Kelurahan Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang” untuk di publikasikan. Sistematika penulisan jurnal sebagai keluaran penelitian antara lain; judul, nama penulis, abstrak, pendahuluan/latar belakang, tinjauan teoritis, metode penelitian, hasil penelitian, pembahasan, kesimpulan, saran dan daftar referensi.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan keluaran penelitian yang dihasilkan dari penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian yaitu, manfaat praktis dan manfaat akademisi.

1.6.1 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Pemerintah
Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pemerintah terkait dengan karakteristik konsumen pengguna perdagangan dan jasa, dan juga radius pelayanan dari pelayanan perdagangan dan jasa khususnya pada jasa laundry.
2. Bagi Swasta
Manfaat yang didapat dari penelitian ini bagi swasta khususnya pada jasa laundry yang diteliti yaitu berupa masukan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga dapat memperhatikan fasilitas yang memadai.

1.6.2 Manfaat Untuk Akademis

Manfaat akademis merupakan manfaat penelitian bagi pengembangan ilmu, sehingga manfaat akademis ini dapat mengembangkan ilmu yang diteliti dari segi akademis. Adapun manfaat dari penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Manfaat Untuk Peneliti

Manfaat dalam penelitian bagi peneliti dengan dilakukannya penelitian ini adalah bahwa produk penelitian ini menjadi salah satu syarat untuk kelulusan peneliti dari masa perkuliahan jenjang S1 dalam Program Studi Perencanaan Wilayah & Kota dan juga dapat menjadi salah satu karya yang dapat menambah ilmu untuk peneliti itu sendiri.

2. Bagi akademis

Hasil publikasi dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat digunakan sebagai bahan informasi tertulis berupa data-data terkait kajian penelitian dan masukan studi untuk mahasiswa, dosen maupun pihak lainnya. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat menggerakkan minat untuk melanjutkan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian-penelitian lainnya yang berkesinambungan.

1.7 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah sub bab yang membahas uraian singkat mengenai isi dari Penelitian ini dapat di bagi menjadi tiga bagian, yaitu awal, isi, dan akhir. Berikut adalah sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir “Identifikasi Konsumen Pengguna Laundry di Sepanjang Koridor Jalan Sigura-Gura, Kelurahan Sumbersari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang”. Adapun sistematika pembahasan yang akan dikerjakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan sasaran, ruang lingkup, dan kerangka pikir, sistematika pembahasan.

BAB II KELUARAN PENELITIAN

Bab ini berisi penjabaran lebih lanjut mengenai sasaran penelitian sehingga kegunaan dari penelitian ini beserta keluaran yang ingin dicapai dapat bermanfaat bagipenulis sendiri dan masyarakat luas, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

BAB III KAJIAN PUSTAKA

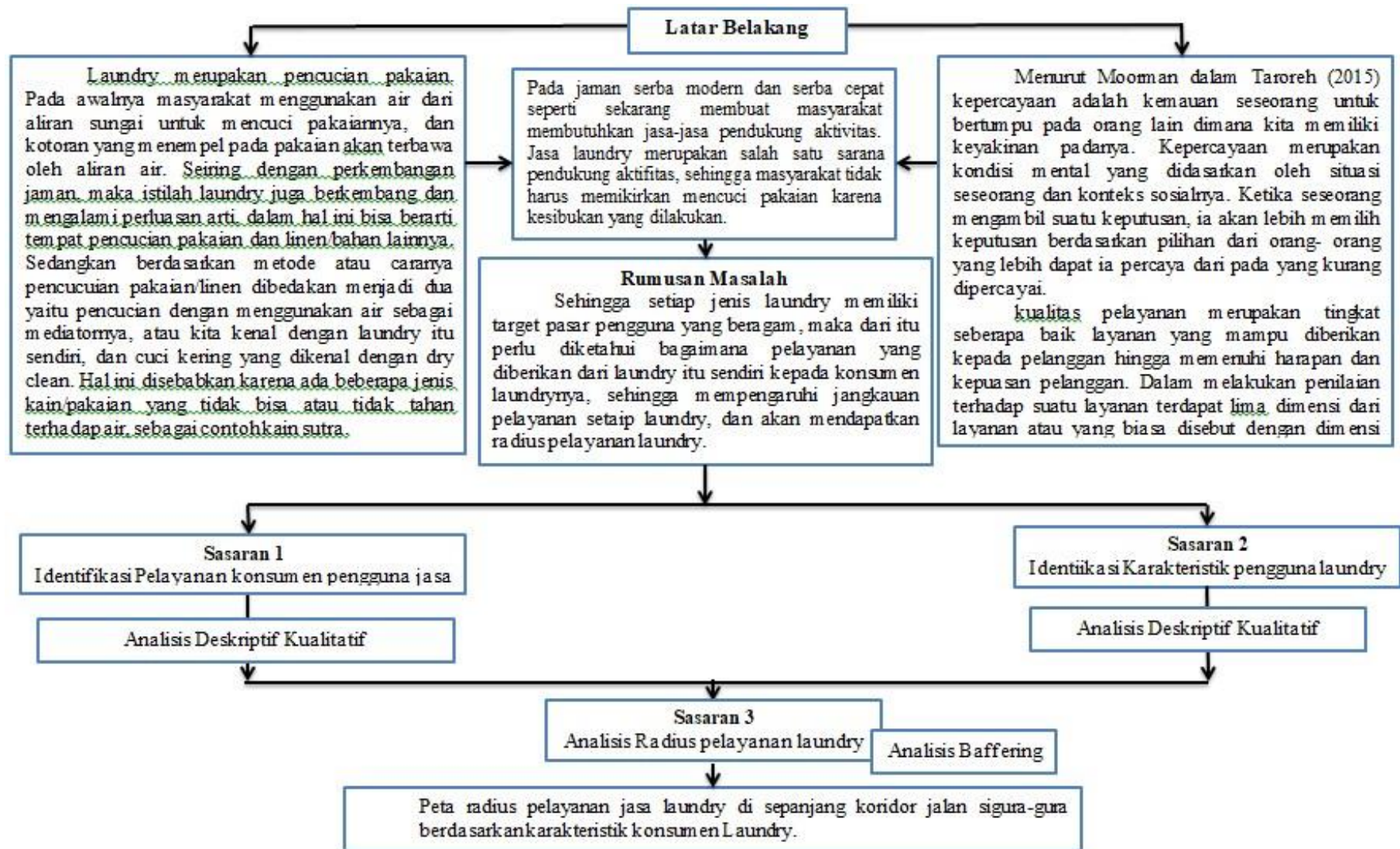
Pada bab ini akan dibahas teori-teori yang dipakai dalam penelitian yang terkait dengan judul penelitian dilokasi studi, selain itu juga untuk mengetahui maksud dari penelitian ini dilakukan.

BAB IV METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan metode yang digunakan saat penelitian dilokasi studi, dengan jenis penelitian yang di gunakan.

1.8 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu diagram yang akan menjelaskan secara garis besar gambaran mengenai alur dari penelitian ini. Melalui kerangka pikir diharapkan agar pembaca dapat memahami alur penelitian ini serta tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. kerangka pikir ini akan diuraikan pada



Bagan 1. 1 Kerangka Pikir