

**PENGELOLAAN BISNIS JASA CUCI SEPATU PADA SKALA
MIKRO DI PURWODADI**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Strata I
Pada Jurusan Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

**Oleh:
FITRAZA IKHWANDANU
A210160019**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGELOLAAN BISNIS JASA CUCI SEPATU PADA SKALA MIKRO DI
PURWODADI

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:
Fitraza Ikhwandanu
A20160019

Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Dewan Penguji.

Surakarta, 22 Maret 2021
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a curved line that loops back up and to the right.

Dr. Djalal Fuadi, M.M.
NIDN. 0623045801

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGELOLAAN BISNIS JASA CUCI SEPATU PADA SKALA MIKRO DI
PURWODADI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Fitraza Ikhwandanu
A210160019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
pada hari Senin, 12 April 2021

dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji:

- | | |
|--|---------|
| 1. Dr. Djalal Fuadi, M.M.
(Ketua Dewan Penguji) | (.....) |
| 2. Dhany Efita Sari, S.Pd., M.Pd.
(Anggota Dewan Penguji I) | (.....) |
| 3. M. Fahmi Johan Syah, S.Pd., M.Pd.
(Anggota Dewan Penguji II) | (.....) |

Surakarta, 12 April 2021

Dekan,



Prof. Harun Joko Prayitno, M.Hum.

NIDN. 0028046501

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 22 Maret 2021

Yang membuat pernyataan



Fitraza Ikhwandanu

A210160019

PENGELOLAAN BISNIS JASA CUCI SEPATU PADA SKALA MIKRO DI PURWODADI

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan bisnis jasa cuci sepatu pada skala mikro di Purwodadi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode grounded theory. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan data reduction, data display, conclusion drawing/verification. Narasumber pada penelitian ini yaitu pemilik bisnis jasa cuci sepatu Cucishini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Perencanaan bisnis jasa cuci sepatu yang baik harus menetapkan tugas-tugas, deadline, prediksi anggaran, dan indikator, aspek dalam perencanaan bisnis jasa cuci sepatu yaitu aspek ekonomi dan aspek teknis. 2. Hasil pelaksanaan dapat diketahui bahwa pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu dapat berjalan dengan baik apabila sesuai dengan perencanaan yang dibuat. 3. Hasil kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa peningkatan kualitas pelayanan berguna untuk menunjang keberhasilan dan kemajuan bisnis.

Kata Kunci: Pengelolaan bisnis, Perencanaan bisnis, Pelayanan bisnis

Abstract

This study aims to describe the management of shoe washing business on a micro scale in Purwodadi. This study uses qualitative research type with grounded theory method. Data collection techniques used include: interviews, observations and documentation. Data analysis techniques using data reduction, data display, conclusion drawing/verification. The source in this study is the owner of cucishini shoe washing business. The results of this study show that: 1. Good business planning of shoe washing services must establish tasks, deadlines, budget predictions, and indicators, aspects in the business planning of shoe washing services, namely economic aspects and technical aspects. 2. The results of the implementation can be known that the implementation of the shoe wash service business can run well if in accordance with the planning made. 3. The results of service quality can be known that the improvement of service quality is useful to support the success and progress of the business.

Keywords: Management business, Planning business, Service business

1. PENDAHULUAN

Indonesia terdiri dari beberapa wilayah yang memiliki struktur perekonomian yang beraneka ragam. Struktur ekonomi dapat dilihat dari peran atau kontribusi dari masing-masing sektor perekonomian. Pada tahap-tahap awal pembangunan

menunjukkan bahwa sektor utama yaitu minyak dan gas bumi memiliki peran penting dalam pembentukan pendapatan suatu wilayah/negara. Turunnya peran/kontribusi sektor utama di semua wilayah tidaklah berarti sektor utama di wilayah nilai tambahnya turun. Pada kenyataannya nilai tambahnya selalu meningkat lebih tinggi. Perubahan struktur ekonomi wilayah-wilayah di Indonesia dipengaruhi oleh potensi yang dimiliki wilayah itu sendiri yaitu sumber daya alam seperti tanah, iklim, hasil tambang, hasil laut dan sumber daya manusia seperti tenaga kerja yang berpendidikan dan memiliki keterampilan untuk dapat mengolah SDA yang ada. (Wahyuni, 2013). Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki penduduk yang cukup banyak yaitu negara ke-4 di dunia. Persaingan dalam mencari pekerjaan sangat kompetitif, disebabkan ketersediaan lapangan pekerjaan yang lebih kecil dibandingkan orang yang mencari kerja. Selain itu jumlah penduduk yang ada di Indonesia semakin meningkat. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2017 lebih dari 262 juta jiwa (Setiawan, 2017).

Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 138/PMK.05/2020 tahun 2020 pasal 1 ayat 3 dan 4 menyebutkan bahwa : “Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang mengenai usaha mikro, kecil, dan menengah. Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang mengenai usaha mikro, kecil, dan menengah”. Dalam situasi pandemi ini, menurut KemenkopUMKM ada sekitar 37.000 UMKM yang memberikan laporan bahwa mereka terdampak sangat serius dengan adanya pandemi ini ditandai dengan sekitar 56 persen melaporkan terjadi penurunan penjualan, 22 persen melaporkan permasalahan pada aspek pembiayaan, 15 persen melaporkan pada masalah

distribusi barang, dan 4 persen melaporkan kesulitan mendapatkan bahan baku mentah pendekatan secara mikro melalui manajemen UMKM secara bisnis.

Menurut Kotler dalam Lupioyadi (2014: 7) Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak. Dalam hal ini yang dikatakan strategi apabila pengelola mampu mengoptimalkan pekerjaan, jasa, cakupan, kendala kerja, hingga menjamin jasa usaha tersebut berkualitas dapat dipercaya dan tidak menciptakan suatu hal yang akan merugikan pelanggan. Strategi yang harus dimiliki penyedia jasa dimulai dari perencanaan awal atau target yang akan dicapai, pelaksanaan yang sesuai dengan permintaan pelanggan dan pencapaian atau hasil yang didapat agar tetap mempunyai kualitas pelayanan.

Menurut Barkah Indarto (2014) ada banyak sekali peluang bisnis yang bisa dijalankan pada saat ini, khususnya bagi kawula muda. Banyak kisah motivasi dan inspirasi dari kawula muda yang telah menoreh kesuksesan dalam berbisnis. Di Indonesia, peluang bisnis mengalami lompatan yang sangat signifikan dan sebagai negara berkembang memiliki peluang yang sangat luas untuk masalah perekonomian dan bisnis.

Menumbuhkan potensi dan kepercayaan diri kawula muda untuk terus berinovasi dan menciptakan gebrakan, khususnya dalam hal bisnis sangat penting. Belakangan ini, jasa cuci sepatu menjadi perbincangan bisnis yang hangat di kalangan anak muda. Khususnya ketika tren sepatu *sneaker/running* mulai muncul kembali ke permukaan di media tahun 2014. Terlihat dari munculnya sejumlah komunitas lari di bilangan Jakarta maupun Bandung. Adapun penyebab munculnya bisnis tersebut dikarenakan kesibukan masyarakat dalam bekerja atau mencari ilmu membuat masyarakat menyerahkan sebagian pekerjaan cuci mencuci kepada pihak yang lebih berpengalaman.

Purwodadi merupakan kota yang terletak di Kabupaten Grobogan dan merupakan Ibukota dari Kabupaten Grobogan. Perkembangan bisnis di Purwodadi di pengaruhi oleh perkembangan era modern yang semakin canggih. Peningkatan

jumlah penduduk juga mempengaruhi dari pekerjaan ini, banyaknya masyarakat di Purwodadi yang bekerja menggunakan sepatu menimbulkan bisnis baru di kota Purwodadi yaitu bidang jasa cuci sepatu, jumlah penduduk di kota Purwodadi yang terus meningkat dapat menjadi konsumen tetap.

Oleh karena sebagai penyedia layanan harus bisa mengantisipasi kecenderungan persaingan terhadap perusahaan lain dibidang jasa cuci sepatu. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan bisnis, serta menjaga kualitas pelayanan demi kenyamanan dan kepuasan pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya salah satu tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Hal ini memacu para pengusaha pengelola jasa untuk tetap menjaga kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dalam jasa yang diberikan. Pengelolaan dalam bidang jasa ini bisa mencakup beberapa aspek yaitu bagaimana seorang bisa membuat perencanaan maupun strategi agar pelanggan bisa mempercayainya. Karakteristik apa yang harus dibuat agar bisa mencari solusi yang akan dilaksanakan. Masalah apa saja yang perlu di atasi supaya tidak merugikan citra kerja penyedia layanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut pengelolaan apa saja yang harus dimiliki dan dilakukan penyedia jasa cuci sepatu pada skala mikro di kota Purwodadi, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengelolaan Bisnis Jasa Cuci Sepatu Pada Skala Mikro di Purwodadi. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk: 1) Mendeskripsikan perencanaan bisnis jasa cuci sepatu di Purwodadi, 2) Mendeskripsikan pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu di Purwodadi, 3) Mendeskripsikan peningkatan kualitas pelayanan bisnis jasa cuci sepatu di Purwodadi.

2. METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan desain pendekatan *grounded theory*. Penelitian ini dilaksanakan di Jalan Menur No.9 Sambak Indah, RT 003/ Rw 006, Kelurahan Danyang, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten

Grobogan, Provinsi Jawa Tengah, dengan Kode Pos 58111. Waktu penelitian direncanakan bulan Februari 2021 sampai selesai.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik toko cuci sepatu Cucishini yang berlokasi di kota Purwodadi, tepatnya di Jalan Menur No.9 Sambak Indah, RT 003/ Rw 006, Kelurahan Danyang, Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobogan. Keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Dengan menggunakan analisis data menurut (Miles, Huberman, & Saldana., 2017) yaitu *data condensation*, *data display*, *verification/drawing conclusion*.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif non statistik melalui triangulasi dan dilaksanakan secara terus menerus untuk dapat mencapai kelengkapan data yang mendukung penelitian sehingga data yang diperoleh akan semakin bervariasi. Analisis kualitatif dilaksanakan dalam tiga tahap yaitu sebelum penelitian, saat penelitian berlangsung, dan setelah penelitian dilaksanakan. Sebelum penelitian, peneliti melakukan analisis terhadap data hasil studi pendahuluan atau analisis terhadap data sekunder (Harsono, 2019). Analisis saat penelitian dilaksanakan dengan model analisis dengan aktivitas sebagai berikut.

2.1 Data Reduction

Peneliti harus mencari pokok-pokok atau merangkum data yang diperoleh untuk mendapatkan gambaran yang jelas. Oleh karena data penelitian cukup banyak, maka peneliti perlu untuk mencatat secara rinci dan teliti. Semakin banyak data yang dikumpulkan, maka data akan bersifat semakin kompleks dan rumit sehingga perlu kehati-hatian dalam melaksanakan proses analisis data.

2.2 Data Display

Tahap selanjutnya setelah reduksi data yaitu menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, proses *display* data dilaksanakan dengan memberikan narasi terkait dengan data-data yang diperoleh untuk memudahkan dalam memahami apa yang sebenarnya terjadi di lapangan.

2.3 Conclusion *Drawing/Verification*

Tahap ketiga yaitu menarik kesimpulan. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti yang valid dan menguatkan untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan tahap awal didukung oleh data-data yang valid dan konsisten pada saat peneliti melakukan pengecekan kembali terhadap data di lapangan, maka kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang bersifat kredibel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perencanaan bisnis jasa cuci sepatu

Rencana yang baik adalah rencana yang dapat diimplementasikan, rencana yang realistis dan sesuai dengan target akan bermanfaat bagi kesiapan dalam sebuah bisnis. Perencanaan dalam sebuah bisnis sangat diperlukan untuk menunjang bisnis tersebut menjadi lebih baik. (Lovelock, & Christoper., 2012).

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti perencanaan bisnis jasa cuci sepatu yang baik harus memiliki struktur organisasi, tabel harga cuci sepatu, menetapkan *deadline*, prediksi anggaran, dan indikator, serta memiliki aspek-aspek perencanaan yaitu aspek ekonomi dan aspek teknis.

Tabel 1. Hasil Penelitian
Tabel 1. Perencanaan Bisnis Jasa Cuci Sepatu

Tema	Dokumentasi	Observasi	Wawancara
Perencanaan Bisnis Jasa Cuci Sepatu	Papan organisasi di toko Cucishini pemilik usaha sebagai ketua dalam bisnis ini, selanjutnya dua orang lagi sebagai anggota atau karyawan cuci sepatu. Tabel harga cuci sepatu di Cucishini memiliki harga yang berbeda-beda tiap jenis dan model sepatu	Menetapkan tugas-tugas, yang dimaksud adalah setiap pegawai atau karyawan cuci sepatu di Cucishini mempunyai peran dan tugas yang berbeda-beda. <i>Deadline</i> mencuci sepatu sesuai permintaan dari pengguna jasa	Prediksi anggaran, memiliki aspek-aspek perencanaan yaitu aspek ekonomi dan aspek teknis (modal, evaluasi, pembelian bahan baku).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diatas perencanaan bisnis jasa cuci sepatu yang baik harus memiliki struktur organisasi, tabel harga cuci sepatu, menetapkan tugas-tugas, *deadline*, prediksi anggaran, dan indikator, serta memiliki aspek-aspek perencanaan yaitu aspek ekonomi (peluang pasar, marketing, produksi, dan perkiraan keuntungan) dan aspek teknis (modal, evaluasi, pembelian bahan baku).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Gilang A yang menyatakan perencanaan bisnis yang akan diterapkan perusahaan agar usaha bisnis sesuai dengan aspek pemasaran, aspek ekonomi, aspek sumber daya manusia dan aspek teknis, diketahui bahwa perencanaan bisnis yang memenuhi kriteria perencanaan bisnis yang efektif dan efisien berdasarkan aspek-aspek ekonomi, dengan tingkat Higher Potential namun harus diperhatikan bahwa bisnis ini sangat sensitive terhadap fluktuasi harga pesaing, dan pemilihan produk yang dapat merusak beberapa bagian, sehingga mengakibatkan penjualan menurun. (Gilang A, 2019).

3.2 Pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu

Pelaksanaan bisnis adalah suatu kegiatan melaksanakan sebuah proses dari perencanaan yang sudah direncanakan secara atau disusun secara baik dan terperinci. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu harus dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu harus memahami persiapan menjalankan bisnis terlebih dahulu, ada beberapa persiapan yang perlu dilakukan dalam menjalankan bisnis jasa sepatu yaitu menganalisis prospek bisnis, menjalankan visi dan misi bisnis, persiapan perlengkapan dan peralatan mencuci sepatu, metode mencuci sepatu, serta menentukan harga cuci sepatu. Setelah persiapan sudah dilakukan maka sudah bisa melaksanakan bisnis jasa cuci sepatu.

Tabel 2. Pelaksanaan Bisnis Jasa Cuci Sepatu

Tema	Dokumentasi	Observasi	Wawancara
Pelaksanaan Bisnis	Visi Misi Cucishini yaitu menjadikan sepatu customer wangi dan	Metode mencuci sepatu menggunakan	Persiapan yang perlu dilakukan dalam menjalankan bisnis jasa

Jasa Cuci Sepatu	seperti baru lagi, misi yang ada di Cucishini adalah menjadikan sepatu lama menjadi baru, mengubah sepatu bau menjadi wangi.	metode fast cleaning dan metode deep cleaning.	sepatu yaitu menganalisis prospek bisnis, menjalankan visi dan misi, perlengkapan dan peralatan mencuci sepatu, metode mencuci sepatu, serta menentukan harga cuci sepatu.
------------------	--	--	--

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu berjalan dengan baik apabila sesuai dengan perencanaan yang sudah dibuat dan mempersiapkan terlebih dahulu hal-hal yang perlu dilakukan dalam melaksanakan bisnis jasa cuci sepatu yaitu menganalisis prospek bisnis, mempersiapkan peralatan dan perlengkapan cuci sepatu, metode mencuci sepatu, serta menentukan harga cuci sepatu peningkatan kualitas pelayanan dalam sebuah bisnis sangat diperlukan untuk menunjang kemajuan dari bisnis tersebut serta mengetahui kelemahan bisnis sehingga dapat segera diperbaiki untuk kemajuan serta perkembangan dalam suatu bisnis.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Prasetyanto yang menyatakan bahwa dalam segala aspek pelaksanaan bisnis jasa yang paling utama adalah interaksi, lingkungan fisik, dan hasil. Aspek-aspek tersebut merupakan suatu yang tidak bisa dipisahkan oleh penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhannya, sehingga cukup mampu membuat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, dan bagaimana menganalisis prospek bisnis tercapai menggunakan aspek-aspek tersebut. (Prasetyanto, 2009).

3.3 Peningkatan kualitas pelayanan bisnis jasa cuci sepatu

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas total suatu jasa terdiri atas 3

komponen utama menurut Gronroos dalam (Tjiptono, 2004), diuraikan sebagai berikut: a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pelayanan yang berhubungan dengan *outcome* pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan. b. *Funcional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampain informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna. c. *Corporate Image*, yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga medis, bebas dari bahaya atau resiko atau keraguguan serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti peningkatan pelayanan bisnis jasa cuci sepatu sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan serta kemajuan dari bisnis jasa cuci sepatu. Ada beberapa cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bisnis jasa cuci sepatu yaitu mendengarkan keluhan pelanggan, menyediakan kotak saran, menjaga kesabaran dan kesopanan, mencari solusi apabila ada masalah, menepati janji yang sudah dibuat serta evaluasi kinerja.

Tabel 3. Peningkatan Kualitas Pelayanan Bisnis Jasa Cuci Sepatu

Tema	Dokumentasi	Observasi	Wawancara
Peningkatan Kualitas Pelayanan Bisnis Jasa Cuci Sepatu	Kertas pesan dan saran digunakan pemilik toko cuci sepatu untuk mengetahui keluhan dan juga saran	Mendengarkan keluhan pelanggan, evaluasi kinerja harian dilakukan pemilik toko cuci sepatu untuk memperbaiki	Ada beberapa cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bisnis jasa cuci sepatu yaitu mendengarkan keluhan pelanggan, menyediakan kotak saran, menjaga kesabaran dan kesopanan,

yang diberikan.	kinerja yang dilakukan oleh pegawai Cucishini.	mencari solusi apabila ada masalah, menepati janji yang sudah dibuat serta evaluasi kinerja.
-----------------	--	--

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut tersebut dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bisnis jasa cuci sepatu sangat penting karena dapat menunjang keberhasilan dan kemajuan dari bisnis jasa cuci sepatu. Beberapa cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bisnis jasa cuci sepatu yaitu mendengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran dan kesopanan, mencari solusi apabila ada masalah, menepati janji yang sudah dibuat serta evaluasi kinerja.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Susanti yang menyatakan kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak ada hanya bersaing dari segi harga. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut memberi kepuasan dan kebahagiaan kepada pelanggan. Perusahaan sebagai individu dalam suatu sistem memfokuskan kegiatan kepada pelanggan sebagai konsumen jasa, agar dapat lebih efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan dalam memberikan atau menyediakan jasa maupun produk yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan. Dilain pihak, perusahaan sebagai suatu sistem juga harus membahagiakan pelanggan internal, dalam hal ini adalah karyawan (produsen jasa). Tujuannya agar dapat menghasilkan layanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan eksternal. (Susanti, 2019)

4. PENUTUP

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diuraikan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa: Dalam proses perencanaan bisnis jasa cuci sepatu cucishini perencanaan bisnis yang baik harus menetapkan tugas-tugas, deadline, prediksi anggaran, dan indikator, serta memiliki aspek-aspek perencanaan. Dalam perencanaan tersebut, cucishini memiliki dua aspek dalam perencanaan yang sudah direncanakan, yaitu aspek ekonomi dan aspek teknis. Aspek ekonomi terbagi menjadi empat yaitu peluang pasar, marketing, produksi, perkiraan keuntungan. Sedangkan aspek teknis terdiri dari modal, evaluasi, pembelian bahan baku. Pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu di cucishini harus dilakukan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, pelaksanaan bisnis jasa cuci sepatu harus memahami persiapan menjalankan bisnis terlebih dahulu, ada beberapa persiapan yang perlu dilakukan dalam menjalankan bisnis jasa sepatu yaitu menganalisis prospek bisnis, persiapan perlengkapan, peralatan mencuci sepatu, metode mencuci sepatu (metode *fast cleaning* dan metode *deep cleaning*), serta menentukan harga cuci sepatu. Peningkatan kualitas pelayanan dalam bisnis di cucishini sangat diperlukan untuk menunjang kemajuan dari bisnis tersebut serta mengetahui kelemahan bisnis sehingga dapat segera diperbaiki untuk kemajuan serta perkembangan dalam suatu bisnis. Ada beberapa cara yang dilakukan cucishini untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam bisnis jasa cuci sepatu yaitu mendengarkan keluhan pelanggan, menjaga kesabaran dan kesopanan, mencari solusi apabila ada masalah, menepati janji yang sudah dibuat, serta evaluasi kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkah Indarto, B. A., & Sulaiman, A.M. (2014). Perancangan Media Promosi Untuk Memperkenalkan Jasa Cuci Sepatu Titik Shoe Spa Semarang. *Skripsi*. Universitas Negeri Semarang.
- Garry, B. (2020). *Pemerintah Waspada Pandemi Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia*. [Kemenkeu.go.id/publikasi/siaranpers/siaranperspemerintahwaspada-dampak-pandemi-covid-19-terhadap-ekonomi-indonesia](https://kemenkeu.go.id/publikasi/siaranpers/siaranperspemerintahwaspada-dampak-pandemi-covid-19-terhadap-ekonomi-indonesia). Pada tanggal 18 November 2020.

- Gilang, A. (2019). Perencanaan Bisnis Car Wash Keliling Pada Bisnis Jasa Cuci Mobil di Kota Bandung. *Skripsi*. Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Padjadjaran Bandung
- Harsono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Untuk Pemula*. Sukoharjo: Gumpang Agung III.
- Kementerian Koperasi dan UKM. (2005). *Peran Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Dalam Pembangunan Ekonomi Nasional*. Surabaya.
- Lovelock dan Christoper. (2012). *Pemasaran Jasa Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Lupioyadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martin, Patricia Yancey and Barry A. Turner (1986). Grounded Theory and Organizational Research. *The Journal of Applied Behavioral Science*. Vol. 22, No.2
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2017). *Qualitative Data Analysis a Methods Source*.<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/sd/2554/19755.pdf>
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 138/PMK.05/2020 tahun 2020 pasal 1 ayat 3 dan 4.
- Setiawan, D. (2017). *Data Terkini, Jumlah Penduduk Indonesia Lebih dari 262 Juta Jiwa* - Tribun Jateng. from Tribun Jateng website: <https://jateng.tribunnews.com/2017/08/02/data-terkini-jumlah-penduduk-indonesia-lebih-dari-262-juta-jiwa> pada tanggal 5 Desember 2019.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Susanti, R. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Palangka raya*.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Prasetyanto, B. (2009). Pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada pelanggan jasa cuci kendaraan bermotor di UD. Mitra Olie Kabupaten Blitar). *Skripsi*. Manajemen, Universitas Negeri Malang.
- Wahyuni, R. (2013). Analisis indentifikasi sektor unggulan di Provinsi Jawa Timur tahun 2010 (Pendekatan InputOutput). *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Brawijaya. Malang