

## Strategi Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Daya Saing Bisnis Usaha Laundry Melalui Pemanfaatan Teknologi Modern

Ahmad Irfan <sup>1\*</sup> Mulyati <sup>2</sup> Asmawati <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia. Email: [ahmadirfan12122002@gmail.com](mailto:ahmadirfan12122002@gmail.com)

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia. Email: [mulyati@stievapisdompu.ac.id](mailto:mulyati@stievapisdompu.ac.id)

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis, Dompu, Indonesia. Email: [asmawati@stievapisdompu.ac.id](mailto:asmawati@stievapisdompu.ac.id)

### RIWAYAT ARTIKEL

**Diterima:** Juni 04, 2025

**Direvisi:** Juni 11, 2025

**Disetujui:** Juni 12, 2025

DOI :

<https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.529>



### ABSTRAK

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi pengembangan usaha laundry melalui pemanfaatan teknologi modern sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing bisnis di era digital. Fokus utama penelitian adalah mengidentifikasi manfaat dan tantangan dari adopsi teknologi dalam konteks UMKM laundry.

**Metode Penelitian:** Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap pelaku usaha laundry, khususnya pada UMKM Rebes Laundry. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola strategis dalam implementasi teknologi.

**Hasil dan Pembahasan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi modern, seperti sistem manajemen berbasis aplikasi, platform digital marketing, dan layanan pemesanan online, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas, efisiensi operasional, dan perluasan jangkauan pelanggan. Namun studi ini juga menemukan tantangan dalam bentuk keterbatasan sumber daya manusia yang belum sepenuhnya adaptif terhadap teknologi serta ketergantungan pada infrastruktur digital yang belum merata.

**Implikasi:** Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi pelaku UMKM laundry untuk merancang strategi adopsi teknologi yang sesuai dengan kapasitas internal dan kebutuhan pelanggan. Studi ini juga berkontribusi secara teoritis dalam memperkaya kajian mengenai transformasi digital di sektor UMKM jasa.

**Kata Kunci:** umkm; usaha laundry; efisiensi operasional; teknologi modern; strategi pengembangan usaha.

### Pendahuluan

Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia memegang peranan penting dalam perekonomian, karena mereka menyerap tenaga kerja dalam jumlah besar dan berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) negara. Berdasarkan data dari Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia (2020), sektor UMKM berkontribusi sekitar 60% terhadap PDB Indonesia dan menyerap lebih dari 97% angkatan kerja. Dalam konteks ini, UMKM menjadi pilar ekonomi yang vital, khususnya di sektor jasa. Salah satu sektor UMKM yang menunjukkan perkembangan pesat adalah



usaha laundry, yang semakin dibutuhkan oleh masyarakat urban yang memiliki gaya hidup sibuk dan dinamis. Permintaan akan layanan laundry yang efisien, cepat, dan terjangkau semakin meningkat, terutama di kota-kota besar dengan mobilitas tinggi. Meskipun prospek usaha laundry cukup menjanjikan, banyak pelaku UMKM laundry yang menghadapi sejumlah tantangan serius terkait efisiensi operasional, kualitas layanan, dan daya saing di pasar yang semakin ketat (Siregar et al., 2024). Hal ini disebabkan oleh keterbatasan modal, kurangnya pengetahuan tentang teknologi modern, serta kesulitan dalam menerapkan strategi pemasaran yang efektif. Di sisi lain, teknologi modern dapat menjadi solusi dalam menghadapi tantangan tersebut. Teknologi memberikan kemudahan dalam mengoptimalkan berbagai aspek operasional usaha laundry, seperti otomatisasi mesin, sistem informasi manajemen berbasis perangkat lunak, serta penggunaan platform digital untuk pemasaran dan pengelolaan pelanggan. Namun, sebagian besar UMKM laundry, khususnya yang beroperasi di daerah-daerah dengan sumber daya terbatas, masih mengandalkan metode konvensional dalam menjalankan bisnis mereka. Fenomena ini menunjukkan bahwa masih banyak peluang yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh UMKM laundry di Indonesia untuk meningkatkan daya saing mereka.

Sejumlah penelitian terkini telah mengidentifikasi berbagai faktor yang mempengaruhi pengembangan UMKM, khususnya dalam penerapan teknologi yang dapat meningkatkan kinerja bisnis. Suryani, (2019) menyatakan bahwa penerapan teknologi dalam UMKM dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi biaya, yang sangat penting dalam mengatasi tantangan operasional yang dihadapi oleh pelaku usaha. Teknologi dalam sektor laundry, seperti penggunaan mesin cuci otomatis, sistem manajemen berbasis aplikasi, serta pemanfaatan media sosial untuk pemasaran, telah terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Nugroho, (2020) menambahkan bahwa penggunaan teknologi dalam usaha laundry, seperti yang diterapkan oleh Rebes Laundry, memungkinkan peningkatan kecepatan layanan, pengurangan kesalahan manusia, serta kemudahan dalam pemesanan oleh pelanggan. Hal ini menjadikan teknologi sebagai faktor kunci dalam mengurangi biaya operasional dan meningkatkan daya saing usaha laundry di pasar yang semakin kompetitif. Studi terbaru juga menunjukkan pentingnya lokasi dan penerapan teknologi dalam meningkatkan kinerja usaha laundry. Purba et al. (2023) menyoroti bahwa kualitas layanan dan promosi mungkin tidak memberikan dampak signifikan terhadap kinerja bisnis, tetapi lokasi dan implementasi teknologi memberikan pengaruh positif yang besar. Herawan *et al.*, (2020) mengungkapkan bahwa pengembangan aplikasi manajemen khusus dapat mengoptimalkan operasional, terutama bagi pemilik usaha yang mengelola beberapa lokasi. Sementara itu, Herlambang *et al.*, (2024) menekankan bahwa pemanfaatan teknologi informasi, manajemen operasional yang efisien, dan pemasaran yang tepat sasaran dapat meningkatkan profitabilitas usaha laundry. Namun, banyak UMKM laundry yang masih mengandalkan sistem manual dan belum sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi digital dalam operasional mereka (Baharuddin *et al.*, 2024).

Berbagai penelitian telah menunjukkan pentingnya penerapan teknologi dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing UMKM, khususnya di sektor laundry. Namun, masih terdapat kesenjangan antara temuan empiris dan teori yang ada saat ini. Sebagian besar studi yang ada masih terbatas pada analisis umum mengenai penerapan teknologi dan tidak menggali secara mendalam dampaknya terhadap kinerja operasional UMKM laundry secara spesifik, terutama yang berfokus pada aspek teknologi digital dan sistem manajemen berbasis aplikasi. Misalnya, meskipun Suryani (2019) menyatakan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi, tidak ada kajian yang secara komprehensif menilai bagaimana penerapan teknologi digital dalam aspek pemasaran, pengelolaan pesanan, serta

pengelolaan stok dapat mengoptimalkan operasional dan daya saing usaha laundry. Selain itu, banyak studi terkini yang menyoroti pentingnya aplikasi manajemen dan pemasaran digital, seperti yang dilakukan oleh (Herlambang *et al.*, 2024; Baharuddin *et al.*, 2024), namun tidak banyak penelitian yang mengkaji secara empiris bagaimana UMKM laundry dapat mengatasi keterbatasan modal dan akses teknologi untuk mengimplementasikan solusi tersebut. Hal ini memperlihatkan bahwa masih ada peluang untuk memperdalam penelitian mengenai penerapan teknologi di sektor laundry UMKM, dengan lebih fokus pada praktik manajerial, strategi pemasaran berbasis aplikasi digital, serta pengaruh teknologi terhadap kinerja bisnis di tengah persaingan pasar yang ketat.

Teknologi telah diidentifikasi sebagai faktor penting untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing, namun belum ada penelitian yang secara terperinci mengkaji bagaimana teknologi digital termasuk aplikasi seluler untuk pemesanan dan pembayaran, serta sistem manajemen berbasis cloud dapat mengoptimalkan operasional dan memperluas pasar di usaha laundry UMKM. Oleh karena itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan teknologi modern, baik dalam aspek operasional maupun pemasaran, dapat meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing usaha laundry UMKM. Penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku UMKM laundry untuk memanfaatkan teknologi digital secara maksimal, agar dapat bertahan dan berkembang dalam pasar yang semakin kompetitif. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang ada mengenai penerapan teknologi dalam sektor UMKM laundry, serta memberikan wawasan baru yang relevan bagi pengembangan strategi bisnis yang lebih inovatif dan efektif.

## Tinjauan Literatur dan Pengembangan Hipotesis

### Pengembangan Usaha

Pengembangan usaha merupakan proses strategis yang dilakukan secara terencana untuk meningkatkan kapasitas, efisiensi, serta daya saing suatu entitas bisnis dalam menghadapi dinamika pasar dan tuntutan konsumen. Dalam konteks UMKM, pengembangan usaha mencakup berbagai aspek seperti inovasi produk, efisiensi operasional, pemanfaatan teknologi, dan perluasan jaringan pemasaran (Fahmi, 2024). Menurut Asnin *et al.*, (2021), strategi pengembangan model bisnis yang berbasis digital menjadi salah satu pendekatan penting untuk meningkatkan keberlanjutan UMKM, khususnya dalam sektor jasa seperti laundry. Studi mereka menunjukkan bahwa pengadopsian model berbasis aplikasi mampu mempermudah proses pemesanan, meningkatkan transparansi layanan, dan mempercepat proses operasional. Hal ini sejalan dengan temuan Mustari *et al.*, (2024) yang menekankan pentingnya sistem informasi akuntansi berbasis digital untuk mendukung manajemen keuangan usaha laundry, guna meningkatkan akurasi laporan keuangan dan efisiensi pengelolaan transaksi. Kedua studi tersebut menyoroti bahwa integrasi teknologi ke dalam sistem operasional bukan hanya mendukung efisiensi, tetapi juga memperluas peluang bisnis melalui pendekatan layanan berbasis data.

Al Farisi & Rahmi, (2025) menggarisbawahi bahwa selain teknologi, lokasi usaha juga memainkan peran penting dalam kinerja UMKM laundry. Mereka menunjukkan bahwa UMKM yang berada di lokasi strategis dan menerapkan teknologi digital mengalami peningkatan signifikan dalam hal volume transaksi dan kepuasan pelanggan. Dalam hal pengelolaan multi-lokasi usaha laundry, Liu *et al.*, (2020) menekankan pentingnya pengembangan aplikasi manajemen yang mampu mengintegrasikan seluruh aktivitas operasional secara real-time. Studi dari Liu *et al.*, (2020)

menambahkan bahwa pemanfaatan strategi manajemen yang selaras dengan teknologi informasi akan menghasilkan profitabilitas yang lebih tinggi, terutama bagi usaha kecil yang memiliki keterbatasan sumber daya. Namun demikian, tantangan masih dihadapi oleh banyak UMKM laundry yang belum sepenuhnya mengadopsi teknologi digital. Asnin *et al.*, (2021) mencatat bahwa meskipun aplikasi pemesanan dan pembayaran melalui ponsel telah terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi, banyak pelaku usaha yang belum memanfaatkan potensi ini secara optimal. Selain itu, Nurqamarani *et al.* (2021) menekankan pentingnya pemahaman terhadap model penerimaan teknologi (TAM) sebagai dasar untuk meningkatkan adopsi teknologi di kalangan UMKM. Temuan mereka menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat teknologi sangat memengaruhi keputusan adopsi oleh pelaku usaha. Himawan *et al.*, (2024) juga mendukung pandangan ini dengan menggarisbawahi bahwa adopsi e-commerce dan teknologi digital secara signifikan berdampak terhadap peningkatan kinerja bisnis UMKM di berbagai sektor, termasuk jasa.

## Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional didefinisikan sebagai kemampuan suatu entitas bisnis untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal demi menghasilkan output yang maksimal dengan biaya yang seminimal mungkin dan tanpa mengorbankan kualitas layanan (Tajuddin, 2025). Dalam konteks UMKM, efisiensi operasional bukan hanya menjadi ukuran keberhasilan manajemen internal, tetapi juga menjadi tolok ukur daya saing di pasar. Dewantara *et al.*, (2024) menunjukkan bahwa penerapan metode Activity-Based Costing (ABC) dalam UMKM laundry memberikan hasil signifikan dalam mengidentifikasi aktivitas yang tidak bernilai tambah serta mengarahkan perbaikan proses kerja yang lebih efisien. Dalam studi lain, Rosyalia *et al.*, (2023) membuktikan bahwa penggunaan sistem koin otomatis pada Bonanza Laundry berperan penting dalam mempercepat transaksi pelanggan, mengurangi beban kerja manual, dan meningkatkan produktivitas tenaga kerja, yang berdampak langsung pada penghematan biaya dan peningkatan kepuasan pelanggan. Digitalisasi juga memegang peranan penting. Saputri & Atmojo, (2024) menegaskan bahwa implementasi teknologi digital dalam sistem pemesanan, pencatatan transaksi, serta pembayaran online memberikan kemudahan pengelolaan dan fleksibilitas dalam menghadapi volume permintaan yang fluktuatif. Hal ini menunjukkan bahwa efisiensi operasional bukan hanya bergantung pada efisiensi biaya semata, melainkan juga melibatkan integrasi sistem digital yang mendukung proses bisnis secara keseluruhan, mulai dari administrasi hingga pelayanan pelanggan yang lebih cepat, tepat, dan efisien di era modern saat ini.

Efisiensi operasional dalam UMKM tidak dapat dilepaskan dari peran transformasi digital dan penguatan kapasitas sumber daya manusia. Rosyalia *et al.*, (2023) menjelaskan bahwa pasca-pandemi COVID-19, UMKM yang melakukan digitalisasi mengalami lonjakan efisiensi yang signifikan, terutama dalam penataan sistem operasional dan pengelolaan pelanggan. Pemanfaatan aplikasi berbasis mobile memungkinkan pelaku usaha untuk memantau pesanan, mengatur jadwal antar-jemput, serta memverifikasi transaksi secara real-time, sehingga waktu kerja menjadi lebih terstruktur dan transparan. Hernita *et al.*, (2021) mendukung temuan tersebut dengan menyatakan bahwa ketika peningkatan kapasitas SDM dikombinasikan dengan penggunaan teknologi, maka produktivitas meningkat secara signifikan dan proses kerja menjadi lebih ringkas. Suriani *et al.*, (2024) menambahkan bahwa pendekatan lean management yang difokuskan pada pengurangan pemborosan dan peningkatan aliran nilai telah terbukti mendorong efisiensi biaya operasional pada berbagai sektor jasa, termasuk laundry. Di sisi lain, Prihandono *et al.*, (2024) menekankan bahwa persaingan pasar secara tidak langsung mendorong

UMKM untuk mengadopsi strategi digital, yang pada akhirnya merampingkan proses bisnis dan mempercepat pengambilan keputusan strategis. Studi oleh Santos *et al.*, (2025) bahkan membuktikan secara kuantitatif bahwa usaha laundry yang telah mengimplementasikan sistem informasi modern menunjukkan efisiensi operasional yang lebih tinggi dibandingkan unit usaha tradisional.

## Peran Teknologi Modern dalam Pengembangan Usaha

Peran teknologi modern dalam pengembangan usaha merujuk pada penerapan teknologi canggih dan inovatif untuk meningkatkan efisiensi operasional, kualitas produk atau layanan, serta daya saing suatu usaha (Amzul *et al.*, 2024). Dalam konteks usaha laundry, teknologi modern dapat mencakup penggunaan perangkat keras (misalnya mesin cuci dan pengering otomatis) dan perangkat lunak (seperti aplikasi manajemen usaha atau sistem pembayaran digital) untuk memperbaiki proses bisnis dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Menurut Bahri & Naharia, (2019) Hal tersebut dapat dilihat ada beberapa indikator yang menggambarkan peran teknologi modern dalam pengembangan usaha, khususnya pada UMKM seperti Rebes Lundrys:

1. Peningkatan Efisiensi Operasional
2. Peningkatan Kualitas Layanan
3. Peningkatan Pengelolaan Inventaris dan Sumber Daya
4. Otomatisasi dan Integrasi Sistem
5. Pemasaran Digital dan Jangkauan Pasar yang Lebih Luas
6. Pengurangan Biaya Operasional

Penerapan teknologi modern dalam usaha laundry, seperti yang diteliti pada studi kasus UMKM Rebes Laundry, dapat memberikan dampak signifikan terhadap pengembangan usaha. Teknologi meningkatkan efisiensi operasional, kualitas layanan, serta membuka peluang untuk memperluas pasar. Namun, tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan resistensi terhadap perubahan harus diatasi untuk memaksimalkan potensi tersebut.

Dalam pengembangan usaha laundry melalui teknologi modern pada UMKM Rebes Laundry dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang ada, seperti rendahnya efisiensi operasional, kualitas layanan yang belum optimal, serta keterbatasan dalam memperluas pasar. Untuk mengatasi masalah tersebut, penerapan teknologi digital menjadi solusi yang sangat relevan. Teknologi seperti sistem manajemen laundry berbasis perangkat lunak, aplikasi pemesanan online, dan pembayaran digital dapat mempercepat proses operasional, meningkatkan transparansi, serta memudahkan pelanggan dalam memesan layanan dan melakukan pembayaran. Dengan memanfaatkan teknologi, Rebes Laundry dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya dapat memperbaiki pengalaman pelanggan. Meskipun teknologi menawarkan banyak manfaat, ada beberapa hambatan yang perlu diatasi. Keterbatasan dana dan sumber daya, serta resistensi terhadap perubahan, menjadi tantangan utama dalam penerapan teknologi. Selain itu, masalah keamanan data pelanggan juga harus menjadi perhatian serius. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Rebes Laundry perlu berinvestasi secara bijak dalam teknologi yang sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan usaha mereka. Selain itu, pelatihan untuk karyawan dan pemilik usaha agar dapat beradaptasi dengan sistem baru sangat penting. Penguatan sistem keamanan data juga harus menjadi prioritas agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga.

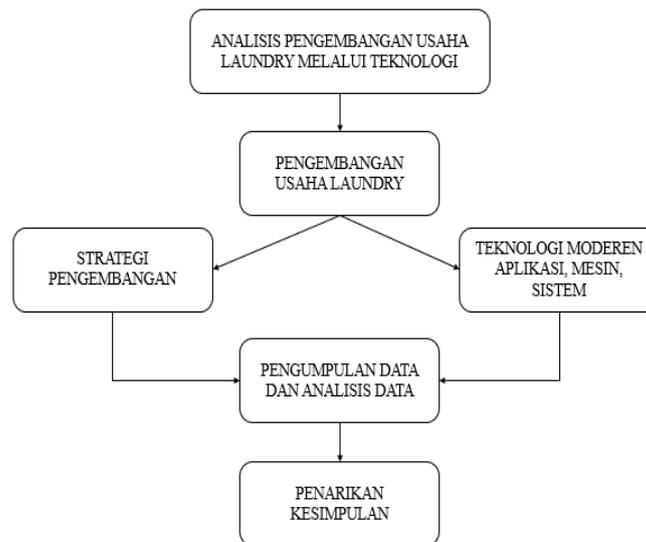
Setelah teknologi diterapkan, penting bagi Rebes Laundry untuk melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala guna memastikan teknologi yang diterapkan memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan alat analitik, mereka bisa menilai efektivitas teknologi yang diterapkan dan melakukan perbaikan jika diperlukan. Secara keseluruhan, meskipun ada beberapa tantangan dalam penerapan teknologi, manfaat yang dapat diperoleh seperti peningkatan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing akan sangat mendukung pengembangan usaha laundry yang berkelanjutan.

## Metode Penelitian

Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif, Menurut Moleong (2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berusaha memahami fenomena yang terjadi pada objek penelitian dalam kondisi alami, dengan menggunakan metode yang lebih menekankan pada analisis verbal atau tulisan daripada angka. Untuk analisis data, peneliti melakukan observasi dengan merujuk pada jurnal-jurnal sebelumnya. Selain itu, penulis juga melakukan studi literatur untuk memperkuat argumen dalam mendeskripsikan data dan informasi yang diperoleh terkait dengan Analisis Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Laundry Dalam Menghadapi Persaingan (Siregar *et al.*, 2024). Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara awal dengan narasumber, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi literatur yang relevan dengan topik penelitian. Menurut (Sugiyono, 2018) data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi, atau kuesioner, dan sangat berguna untuk mendapatkan informasi yang akurat serta relevan sesuai kebutuhan penelitian. Sementara itu, data sekunder adalah data yang telah tersedia dan dikumpulkan dari sumber yang sudah ada, seperti dokumen, laporan, artikel, atau publikasi lain yang telah diterbitkan. Data sekunder ini digunakan untuk memperdalam dan memperkuat temuan dari data primer yang telah diperoleh oleh peneliti.

Metode pengumpulan data kami lakukan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek atau fenomena yang sedang diteliti (Moleong, 2007). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana teknologi digunakan dalam operasional sehari-hari di Rebes Laundry, sehingga peneliti dapat memahami dinamika kerja secara lebih mendalam. Kedua, wawancara adalah metode yang sangat berguna untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pandangan, pengalaman, dan pemahaman seseorang terhadap fenomena yang diteliti (Moleong, 2007). Wawancara dilakukan dengan pemilik usaha, karyawan, maupun pelanggan untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai penerapan teknologi di Rebes Laundry. Ketiga, dokumentasi merupakan teknik yang mengandalkan sumber tertulis atau catatan yang ada untuk mendapatkan informasi (Moleong, 2007). Dalam konteks ini, dokumentasi mencakup laporan keuangan, prosedur operasional, serta catatan lain yang berkaitan dengan penggunaan teknologi di Rebes Laundry. Ketiga metode ini saling melengkapi dan memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap objek yang diteliti. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kelayakan bisnis, yang bertujuan untuk menilai apakah usaha Rebes Laundry layak untuk dijalankan atau tidak. Analisis kelayakan usaha ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana usaha laundry tersebut memiliki prospek yang menjanjikan dari berbagai aspek yang relevan. Menurut Sugiyono, (2018) analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara,

catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, serta menentukan hal-hal penting yang perlu dipelajari dan disimpulkan agar mudah dipahami baik oleh peneliti maupun orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246), yang menyatakan bahwa analisis data kualitatif dilakukan selama proses pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data selesai dalam periode tertentu. Aktivitas analisis dilakukan secara interaktif dan terus-menerus hingga mencapai data jenuh, melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Hasil

Gambaran umum usaha laundry

Usaha Rebes laundry ini beralamat di lingkungan larema, Kel. Simpasai Kec. Woja Kab. Dompu. Usaha Laundry ini adalah bisnis jasa yang menawarkan layanan mencuci dan perawatan pakaian, serta berbagai barang tekstil lainnya. Bisnis ini populer karena menawarkan kemudahan bagi masyarakat yang sibuk dan tidak punya waktu untuk mencuci pakaian sendiri. Peluang Usaha Laundry: Kebutuhan yang Tinggi, Gaya hidup urban yang sibuk membuat orang lebih memilih jasa laundry untuk menghemat waktu dan tenaga. Modal Terjangkau: Memulai usaha laundry bisa dilakukan dengan modal yang relatif kecil, terutama untuk laundry kiloan. Potensi Keuntungan: Usaha laundry, terutama laundry kiloan, bisa menghasilkan keuntungan yang lumayan besar, tergantung pada pengelolaan yang baik. Fleksibilitas: Bisnis laundry bisa dijalankan dengan berbagai cara, seperti laundry kiloan, laundry satuan, laundry sepatu, dan sebagainya. Usaha laundry, terutama laundry kiloan, merupakan bisnis jasa yang menawarkan layanan mencuci pakaian dan barang tekstil lainnya. Bisnis ini sangat diminati, terutama di perkotaan, karena banyak orang yang tidak punya waktu untuk mencuci sendiri.

Sejarah laundry dimulai jauh sebelum adanya sabun dan mesin cuci, yaitu dengan pencucian pakaian di sungai. Di zaman Romawi kuno, laundry disebut "Fullones" dan dilakukan secara manual dengan menginjak pakaian di tong. Seiring waktu, penemuan sabun dan kemudian mesin cuci revolusi cara mencuci pakaian, mulai dari proses manual hingga penggunaan teknologi, Usaha laundry menawarkan solusi praktis bagi masyarakat yang sibuk, memberikan alternatif untuk mencuci dan merawat pakaian dengan lebih efisien. Pembahasan tentang usaha laundry mencakup berbagai aspek, mulai dari strategi pemasaran, pengelolaan operasional, hingga pentingnya kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## Deskripsi karakteristik UMKM Rebes Laundry

### Layanan Jasa

- Pencucian dan Perawatan Pakaian Usaha laundry menawarkan jasa mencuci pakaian, menghilangkan noda, dan memberikan perawatan khusus untuk jenis bahan tertentu.
- Pencucian Kiloan: Beberapa usaha laundry menyediakan layanan pencucian berdasarkan berat pakaian, yang lebih terjangkau bagi pelanggan.
- Jasa Dry Cleaning Untuk pakaian yang membutuhkan perawatan khusus, seperti pakaian sutra atau pakaian dengan bahan sensitif, usaha laundry menawarkan layanan dry cleaning.
- Pencucian Karpet dan Perlengkapan barang-barang Beberapa usaha laundry juga menawarkan layanan pencucian karpet, gorden, selimut, dan barang-barang tekstil lainnya yang sulit dicuci sendiri.
- Jasa Jemput dan Antar Beberapa usaha laundry menawarkan layanan jemput dan antar pakaian pelanggan, yang memudahkan pelanggan yang sibuk.

### Harga yang Bervariasi

- Harga per Kilogram Usaha laundry kiloan menawarkan harga berdasarkan berat pakaian, yang biasanya lebih terjangkau
- Harga per Potong Untuk layanan seperti dry cleaning atau pencucian pakaian khusus, harga mungkin lebih tinggi, tergantung pada jenis bahan dan tingkat kesulitan pencucian.
- Harga Paket Beberapa usaha laundry menawarkan paket layanan, yang mencakup pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan pakaian.

### Fokus pada Kepuasan Pelanggan:

- Pelayanan Cepat Usaha laundry berusaha memberikan layanan yang cepat dan efisien, terutama untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sibuk.
- Kualitas Layanan Usaha laundry berusaha menjaga kualitas pencucian dan perawatan pakaian agar pakaian tetap bersih dan terawat.
- Pelayanan Khusus Beberapa usaha laundry menawarkan layanan khusus, seperti pencucian pakaian bayi, pakaian olahraga, atau pakaian yang membutuhkan perawatan khusus.

### Keuntungan Usaha Laundry

- Potensi Omset yang Menarik Dengan harga yang terjangkau dan pelayanan yang cepat, usaha laundry kiloan bisa memiliki omset yang cukup menggiurkan.

- Biaya Operasional Terjangkau Biaya operasional usaha laundry kiloan relatif lebih terjangkau dibandingkan layanan binatu lainnya.
- Kebutuhan yang Tinggi Jasa laundry sangat diminati, terutama di daerah perkotaan atau daerah dengan tingkat aktivitas tinggi.

Tantangan Usaha Laundry:

- Persaingan yang Tinggi Tingkat persaingan usaha laundry bisa cukup tinggi, terutama di daerah yang sudah banyak usaha serupa.
- Biaya Perawatan Mesin Biaya perawatan dan pemeliharaan mesin cuci dan pengering bisa cukup besar
- Perubahan Tren Mode: Tren mode yang terus berubah bisa mempengaruhi jenis pakaian yang dicuci dan jenis layanan yang dibutuhkan pelanggan.

Dapat dipahami bahwa Usaha laundry memiliki karakteristik yang beragam, mulai dari layanan pencucian pakaian hingga layanan khusus untuk jenis bahan tertentu. Fleksibilitas layanan, harga yang bervariasi, dan fokus pada kepuasan pelanggan adalah ciri khas usaha laundry yang menjadikannya bisnis yang menarik dan potensial.

Disini kami melakukan proses wawancara bersama dengan Ibu Suharningsih selaku owner pada UMKM Rebes Laundry. Peneliti mengajukan pertanyaan tentang **"Kapan usaha ini didirikan?"**.

***"Kami memulai usaha laundry ini sejak tahun 2019 sampai sekarang"***.

Dari pernyataan tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa Usaha UMKM Rebes Laundry ini sudah beroperasi sekitar kurang lebih 7 tahun, jadi sedikit banyaknya usaha ini sudah banyak mengalami pasang surut dalam menjalankan usahanya perbedaannya sekarang mereka harus lebih bisa menguasai perkembangan teknologi untuk pemasaran jasa laundry ini.

Pertanyaan selanjutnya tentang **"Apa saja tantangan terbesar yang anda hadapi selama mengelola bisnis laundry?"**.

***"Karyawan kurang teliti sehingga bisa salah label, salah lipat atau salah bahkan kehilangan baju pelanggan dan banyaknya laundry lain bikin kreatif dalam memberi layanan tambah nilai dalam memberikan pelayanan"***.

Dari pernyataan tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia menjadi tantangan dalam mengelola bisnis laundry ini sehingga membuat pelanggan kurang puas. Dan juga Tantangan terbesar dalam mengelola bisnis laundry adalah persaingan yang ketat, kesulitan menjaga kualitas layanan, dan biaya operasional yang tinggi. Persaingan yang semakin banyak, baik dengan bisnis laundry besar maupun kecil, memaksa pengusaha laundry untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik untuk menarik pelanggan. Selain itu, menjaga kualitas layanan yang konsisten dan menghindari keluhan pelanggan terkait hasil cucian atau keterlambatan juga merupakan tantangan yang signifikan. Biaya operasional, termasuk biaya tenaga kerja, energi, dan bahan kimia, juga dapat memengaruhi profitabilitas usaha laundry. Beberapa tantangan lain yang sering dihadapi dalam bisnis laundry: Ketergantungan pada cuaca (untuk laundry konvensional), Karyawan yang tidak teliti, Pengelolaan persediaan yang buruk, Keluhan pelanggan, Infrastruktur yang memadai, Pemasaran

yang efektif, Peningkatan biaya, Kesulitan mengatur keuangan, Segmentasi pelanggan, Perubahan tren. Diharapkan pengelolaan UMKM Rebes Laundry bisa lebih dulu memikirkan solusi dari tantangan yang dijabarkan diatas.

Pertanyaan selanjutnya kepada Ibu owner tentang ***"bagaimana strategi pemasaran yang anda gunakan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan?"***.

***"Optimalkan media sosial untuk upload hasil kerja testimoni pelanggan dan informasi lewat media sosial"***.

Dari pernyataan ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa cara yang mereka gunakan untuk bisa menarik konsumen serta sistem yang mereka gunakan dalam mempertahankan pelanggan yaitu dengan memanfaatkan media sosial, memberikan penawaran menarik, membangun brand yang kuat, dan memberikan layanan pelanggan yang prima. Pelaku usaha UMKM Rebes Laundry juga harus bisa mempertahankan pelanggan lama dengan cara menyediakan produk laundry yang lebih berkualitas.

Pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Suha tentang ***"Bagaimana anda menjaga kualitas layanan agar tetap memuaskan pelanggan?"***,

***"Melatih rutin untuk karyawan, mengajarin cara menilai bahan baju menggunakan deterjen yang tepat, cara melipat yang rapi dan bersikap baik ke pelanggan dan pilih bahan yang tidak beralergi, wangi tahan lama dan cocok untuk semua jenis kain"***.

Dari pernyataan ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa cara mereka menjaga kualitas layanan kepada pelanggan yaitu dengan cara memberikan pelatihan khusus kepada karyawan tentang teknik dalam melakukan proses Laundry dari mulai memilih jenis kain hingga saat penggunaan pewangi yang memiliki keharuman yang tahan lama sehingga pelanggan menjadi puas. Disini Peneliti sedikit menambahkan Untuk menjaga kualitas layanan agar memuaskan pelanggan, diperlukan pendekatan yang holistik, mulai dari pelatihan karyawan, penerapan teknologi, hingga pemantauan dan evaluasi berkelanjutan. Beberapa langkah penting meliputi: Pelatihan dan Pengembangan Karyawan, Penerapan Teknologi, Pemantauan dan Evaluasi.

Pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Suharningsih tentang ***"Apa rencana atau inovasi yang ingin anda kembangkan untuk usaha laundry Anda kedepan?"***.

***"Niatnya mau bikin aplikasi sendiri atau gabung ke platform laundry online supaya pelanggan bisa order cek status dan bayar langsung dari hp, misal ada rezeki lebih mau buka cabang mini di pelosok desa"***.

Dari pernyataan ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa beliau untuk kedepannya memiliki beberapa rencana untuk usaha yang dimiliki seperti membuat aplikasi khusus untuk tempat pemesanan jasa UMKM Rebes Laundry dan bisa ikut tergabung dalam platform usaha laundry online beliau juga memiliki rencana ingin membangun cabang UMKM Rebes Laundry di beberapa desa terpencil. Disini juga beliau berencana untuk inovasi usaha laundry di masa depan adalah fokus pada layanan digital, peningkatan kualitas layanan, dan keberlanjutan. Ini termasuk pengembangan aplikasi mobile untuk pemesanan dan pelacakan, penambahan layanan khusus seperti laundry sepatu dan tas, serta penggunaan teknologi ramah lingkungan.

Kami melakukan wawancara bukan kepada owner saja tetapi juga dengan dua karyawan UMKM Rebes Laundry yaitu Ibu Nurfitriani dan Ibu Indah Hariani. Pertanyaan selanjutnya yang di ajukan kepada Ibu Nurfitriani tentang **"Apa saja tugas utama anda sehari – hari di laundry ini?"**.

**"Saya bagian tanggung jawab menjaga kebersihan diarea kerja saya dan memastikan tidak ada pakaian yang tidak bersih atau menghilang"**.

Dari pernyataan ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa Ibu Nurfitriani ini memiliki tugas sebagai pegawai bagian kebersihan pada pakaian yang harus memastikan bahwa semua pakaian Laundry harus bersih dan terawat agar pelanggan merasa puas. Disamping itu ibu Nurfitriani ini juga bertugas untuk menyortir dan mencatat jumlah pakaian yang masuk dan keluar agar terhindar dari terjadinya kehilangan pakaian.

Wawancara dengan Ibu indah Hariani selaku karyawan bagian pencatatan jenis pakaian dan bagian pengemasan pakaian yang sudah di laundry. Peneliti mengajukan pertanyaan tentang **"Bagaimana anda menjaga kualitas hasil kerja agar pelanggan merasa puas?"**.

**"Selalu memastikan setiap pakaian diperiksa sebelum dan sesudah dicuci untuk menghindari kerusakan atau noda yang tertinggal"**.

Dari jawaban ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa cara para karyawan menjaga kualitas pelayanan UMKM Rebes Laundry yaitu dengan selalu memastikan pakaian baik sebelum maupun sesudah di laundry guna menghindari terjadinya kerusakan atau ditemukannya pakaian yang belum bersih sehingga membuat pelanggan merasa tidak puas. Pelaku usaha UMKM Rebes Laundry juga harus bisa menjaga kualitas hasil kerja dan memastikan pelanggan merasa puas, fokus pada kualitas produk/jasa yang ditawarkan, layanan pelanggan yang ramah dan responsif, serta memberikan solusi cepat dan efektif untuk masalah yang mungkin muncul. Hal ini dapat dilakukan dengan memastikan produk berkualitas tinggi, melayani dengan cepat dan ramah, memberikan garansi, dan terus mencari masukan dari pelanggan untuk perbaikan.

Pertanyaan selanjutnya kepada Ibu Nurfitriani tentang **"Apa pelatihan atau bimbingan yang anda terima untuk menjalankan pekerjaan ini?"**.

**"Dilatih dan dibimbing tentang pentingnya kebersihan, ketepatan waktu dan cara melayani pelanggan dengan ramah"**.

Dari jawaban ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa para karyawan UMKM Rebes Laundry sudah melakukan pelatihan berupa bagaimana kebersihan, ketepatan waktu dan melayani pelanggan dengan ramah merupakan beberapa poin utama dalam menjalankan usaha karna 3 komponen tersebut sebagai tolak ukur kepuasan pelanggan pada UMKM Rebes Laundry ini. Pemilik UMKM ini juga bisa memberikan pelatihan berupa Pelatihan Teknis Laundry, Pelatihan Manajemen Laundry, Pelatihan Bisnis Laundry Kiloan/Premium, Pelatihan Khusus.

Pertanyaan selanjutnya kepada Ibu indah Hariani tentang **"bagaimana dengan pembagian jam kerja?"**.

**"Kalau saya masuk dari jam 12:30 sampai jam 18:00 sedangkan rekan saya ibu Nurfitriani masuk mulai jam 07:00 sampai jam 12:00"**

Dari pernyataan ini, bisa ditarik kesimpulan bahwa di UMKM Rebes Laundry ini karyawan dibagi 2 shift yaitu shift pertama mulai pagi sampai siang dan shift kedua mulai siang sampai menjelang magrib, tujuan pembagian shift dalam usaha laundry adalah untuk memastikan operasional bisnis berjalan lancar, meningkatkan efisiensi, dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Pembagian shift memungkinkan karyawan bekerja secara bergantian, sehingga dapat menjaga kualitas layanan sepanjang hari atau bahkan 24 jam. Secara spesifik pembagian jam kerja ini bertujuan untuk: Mengoptimalkan pelayanan pelanggan, Memastikan operasional bisnis berjalan lancar, Menjaga kualitas layanan, Memberikan kesempatan kerja yang lebih luas, Menjaga kesehatan karyawan, Memudahkan pengelolaan karyawan.

## Pembahasan

Dalam menjalankan usaha laundry ada beberapa poin penting yang harus diketahui yaitu, pelaku usaha harus bisa membaca peluang yang ada dengan melihat jumlah permintaan pelanggan, peluang inovasi, serta potensi pasar dalam berbisnis. Dan disini pelaku usaha harus bisa memiliki strategi pemasaran yang tepat di era serba teknologi ini serta pengelolaan operasional seperti manajemen karyawan, cara pengelolaan keuangan, memperhatikan mutu peralatan yang digunakan, proses pencatatan barang keluar dan masuk. Dan pelaku usaha UMKM Rebes Laundry harus bisa memberikan kualitas pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa puas dan yang terakhir para pelaku usaha laundry harus bisa membaca tantangan yang akan dihadapi serta bisa menyediakan solusi dari tantangan yang terjadi. Salah satu teknik pengembangan usaha yaitu perluasan skala ekonomi, ini dilakukan dengan menambah skala produksi seperti tenaga kerja, mesin, sistem distribusi dan tempat usaha. Untuk mengembangkan usaha laundry, umumnya dibutuhkan tiga faktor produksi diantaranya yaitu modal berupa uang dan peralatan, tenaga kerja dan keahlian keusahawanan.

UMKM Rebes Laundry merupakan usaha kecil dan menengah yang bergerak di bidang laundry, UMKM Rebes Laundry ini sudah berdiri sejak tahun 2019 sampai dengan sekarang yang dikelola oleh ibu Suharningsih dan dibantu oleh beberapa karyawan. UMKM Rebes Laundry ini memberikan pelayanan yang berkaitan dengan perawatan pakaian. Dalam menjalankan sebuah usaha tentu saja ditemukan tantangan dalam berproduksi sama halnya dengan UMKM Rebes Laundry ini yang menjadi tantangan dalam proses penyediaan jasa laundry ini. Ada beberapa tantangan seperti, kurangnya ketelitian dari para karyawan dan dengan teknologi sekarang sudah banyak jasa laundry yang memiliki ide kreatif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Di era digitalisasi saat ini, para pelaku UMKM dituntut untuk mampu menguasai perkembangan teknologi dalam memasarkan produk dan jasanya. UMKM Rebes Laundry telah menerapkan strategi pemasaran dengan memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi jasa kepada masyarakat luas. Selain itu, pihak Rebes Laundry juga secara aktif mengikuti perkembangan strategi pemasaran yang digunakan oleh para pesaing guna meningkatkan daya saing. Dalam upaya menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen, Rebes Laundry melakukan berbagai langkah, seperti mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan dalam mengenali jenis bahan pakaian sebelum dicuci karena beberapa jenis kain memerlukan perlakuan khusus terhadap penggunaan deterjen memberikan contoh pelipatan pakaian yang rapi dan tepat, serta menanamkan sikap ramah dalam melayani pelanggan agar mereka merasa puas dan loyal terhadap jasa yang diberikan.

Pemilik UMKM Rebes Laundry ini mengemukakan bahwa untuk kedepannya mempunyai niat ingin aplikasi platform sendiri yang dimana platform ini tergabung dengan beberapa platform lain agar

bisa memudahkan pelanggan mengetahui jasa laundry yang disediakan, ibu Suharningsih juga menambahkan jika hasil dari UMKM ini sudah mencapai target maka beliau berencana membuka cabang di beberapa desa. Pemanfaatan teknologi menjadi kunci penting dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan daya saing bisnis laundry. Penerapan teknologi seperti sistem manajemen laundry, digital marketing, dan platform online dapat membantu meningkatkan omzet, memperluas jangkauan pelanggan, serta mempermudah proses operasional, khususnya bagi UMKM seperti Rebes Laundry. Usaha Rebes Laundry yang telah berdiri sejak tahun 2019 hingga saat ini telah menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait persaingan pasar. Meskipun demikian, usaha laundry memiliki potensi besar dan terus berkembang. Dengan memanfaatkan peluang yang ada, menerapkan strategi pemasaran yang tepat, mengelola operasional secara efektif, serta menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, usaha laundry memiliki peluang besar untuk meraih kesuksesan dan memberikan kontribusi positif bagi masyarakat.

UMKM Rebes Laundry secara rutin mengadakan pelatihan bagi karyawannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti menjaga kebersihan, ketepatan waktu, dan sikap ramah kepada pelanggan. Saat ini, usaha ini mempekerjakan dua karyawan yang bekerja dalam dua shift agar tetap optimal tanpa kelelahan. Secara ekonomis, usaha laundry dinilai menguntungkan karena dapat dijalankan dengan modal yang relatif kecil. Rebes Laundry sendiri didirikan dengan modal awal sebesar Rp. 22.800.000 yang digunakan untuk membeli mesin cuci, mesin pengering, serta perlengkapan pendukung lainnya. Seiring berjalannya waktu, usaha ini terus dikembangkan melalui penambahan modal guna meningkatkan efisiensi operasional, seperti membeli tempat penampungan air dan jemuran tambahan. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi terpenting dalam menjalankan usaha, karena tanpa tenaga kerja proses produksi tidak akan berjalan. Tenaga kerja mencakup usaha fisik maupun mental yang dilakukan manusia untuk menghasilkan barang atau jasa, dan setiap usaha membutuhkan tenaga kerja dengan latar belakang yang sesuai, bahkan terkadang memerlukan tenaga ahli, terutama ketika menggunakan peralatan canggih (Rahayu Bahri). Di UMKM Rebes Laundry, pembagian kerja dilakukan secara spesifik, yaitu ada yang bertugas mencuci, dan ada yang menyetrika, melipat, serta melakukan proses pengemasan. Para pekerja menerima upah tetap sebesar Rp1.500.000 perbulan dengan jam kerja dari pukul 07.00 hingga 18.00. Upah ini dinilai wajar karena disesuaikan dengan kinerja karyawan, termasuk konsumsi dan waktu istirahat yang fleksibel. Pekerjaan sehari-hari tidak terlalu berat karena dibantu oleh mesin, sehingga mempermudah pekerja dalam menyelesaikan tugas tanpa adanya sistem denda bagi keterlambatan kerja.

Keberadaan UMKM Rebes Laundry sekarang berawal dari peluang yang dimanfaatkan oleh pemilik usaha. ibu suharningsih mengungkapkan bahwa awalnya karena disekitar tempat tinggal itu belum ada penyediaan jasa laundry sehingga peluang tersebut tidak disia-siakan dan menjadikannya ide untuk terus melanjutkan usaha laundry tersebut. ia juga mengemukakan alasannya untuk terus mengusahakan usaha laundry ini, diantaranya yaitu karena memiliki prospek yang baik di masa yang akan datang. ini merupakan salah satu faktor pendorong untuk menjalankan usaha karena memberikan semangat gairah kerja yang tinggi. adapun yang dimaksud mempunyai prospek yang baik menurut (rahayu bahri) karena usaha ini memberikan harapan yang cukup cerah dalam penerimaan kontribusi pendapatan yang cukup besar bagi rumah tangga. selain itu, alasannya yang lainnya yaitu karena melihat perkembangan kehidupan yang terus bergerak kearah yang lebih modern dan kesibukan masyarakat yang terus meningkat sehingga mencari jalan lain untuk mengurus masalah pakaian kotor. oleh karena itu, usaha laundry mempunyai peluang untuk tetap berkembang. untuk melanjutkan dan

terus mengembangkan suatu usaha diperlukan semangat dan jiwa kewirausahaan yang tinggi. Seorang wirausaha harus tekun, tidak mudah berputus asa, pandai mengelola, berani mengambil risiko serta adanya kemauan untuk terus belajar dan memiliki orientasi pada masa depan dalam mengembangkan usahanya. jadi dapat dikatakan bahwa keahlian keusahawanan yang dimiliki oleh seseorang dapat mempengaruhi pertumbuhan dan pengembangan usaha yang lebih baik lagi untuk kedepannya.

Pengembangan usaha yang dilakukan pada UMKM Rebes Laundry dengan menambah faktor produksi berupa modal dan tenaga kerja yang disertai dengan keahlian kewirausahawanan dalam meningkatkan pendapatan marginal rumah tangga tidak merugikan kepentingan pihak lain seperti para pekerja dan konsumen. Rebes laundry memberikan upah bagi para pekerja sesuai dengan apa yang telah dilakukan (adil) Karena besarnya upah tersebut diberikan dengan beberapa pertimbangan seperti tanggungan konsumsi pekerja pada siang hari, jam istirahat yang cukup bebas artinya pekerja dapat istirahat jika pekerjaan telah selesai dikerjakan, pekerjaan yang dilakukan setiap harinyapun tidak terlalu banyak dan dilakukan dengan menggunakan mesin sehingga mempermudah pekerja dalam melakukan pekerjaannya dan juga tidak terjadi eksploitasi tenaga seorang pekerja karena dilakukan sesuai dengan yang telah Disepakati dalam perjanjian mengenai jenis pekerjaan yang akan dilakukan serta besarnya upah yang diterima. Besarnya imbalan atas modal yang diberikan Pada usaha tersebut juga tidak diperhitungkan secara pasti. Namun, pengambilan keuntungan dilakukan setelah biaya-biaya dan upah para pekerja dibayarkan. Selain itu juga terdapat unsur keterbukaan terhadap konsumen terkait kualitas Cucian, serta memberikan kompensasi yang wajar apabila terjadi kesalahan dalam proses pengerjaan, seperti pakaian luntur yan tercampur, kehilangan pakaian dan terdapat kerusakan pada pakaian yang disebabkan oleh pihak laundry. Pendapatan yang diterima kemudian pun digunakan untuk hal-hal yang bersifat positif misalnya Untuk ditabung dan keperluan rumah tangga sehari-harinya.

## Kesimpulan

Penelitian kami bertujuan untuk menganalisis pengembangan usaha laundry melalui pemanfaatan teknologi modern, dengan studi kasus pada UMKM Rebes Laundry. Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, dapat disimpulkan bahwa teknologi memiliki peran strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, serta memperluas jangkauan pasar. Temuan dalam studi ini menunjukkan bahwa Rebes Laundry, meskipun telah berdiri sejak tahun 2019 dan menghadapi tantangan kompetisi pasar yang cukup ketat, memiliki potensi pengembangan yang besar melalui integrasi teknologi digital dalam proses bisnisnya. Inovasi seperti sistem manajemen laundry berbasis perangkat lunak, strategi digital marketing, dan layanan berbasis aplikasi online terbukti dapat mempermudah aktivitas operasional, menjangkau pelanggan yang lebih luas, dan mendukung keberlanjutan usaha dalam jangka panjang.

Nilai dari penelitian ini terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan pengetahuan dalam bidang manajemen UMKM berbasis teknologi, sekaligus memberikan masukan praktis bagi pelaku usaha laundry di Indonesia. Secara teoritis, studi ini memperkaya literatur mengenai efisiensi operasional dan adopsi teknologi di sektor jasa UMKM. Dari sisi praktis, penelitian ini menawarkan implikasi manajerial yang signifikan, antara lain perlunya peningkatan literasi digital bagi pelaku usaha, investasi dalam infrastruktur teknologi, serta penguatan strategi pelayanan berbasis pelanggan untuk mempertahankan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Studi ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan UMKM dalam mengadopsi teknologi tidak hanya bergantung pada alat yang digunakan, tetapi juga

pada kesiapan organisasi dalam mengelola perubahan serta kemampuan adaptasi terhadap dinamika pasar.

Penelitian kami memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, fokus studi hanya pada satu unit usaha, yaitu Rebes Laundry, sehingga generalisasi hasilnya terhadap UMKM laundry lain masih terbatas. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan memberikan pemahaman mendalam namun belum menggambarkan pengaruh kuantitatif dari teknologi terhadap kinerja usaha secara lebih terukur. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak unit usaha laundry dalam lingkup geografis yang lebih luas, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Penelitian mendatang juga dapat mengkaji lebih dalam aspek perilaku pelanggan terhadap penggunaan layanan laundry berbasis digital, serta menelusuri hambatan-hambatan adopsi teknologi dari perspektif sosial, ekonomi, dan budaya. Dengan demikian, pengembangan usaha UMKM laundry di masa depan dapat lebih terarah dan berbasis pada bukti ilmiah yang kuat.

## Pengakuan

Ucapan terima kasih kami ucapkan kepada seluruh pihak dan lembaga yang telah berkontribusi terhadap penelitian ini sangat berperan penting dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan proses penelitian. Penulis mengucapkan terima kasih kepada UMKM Rebes Laundry yang dikelola oleh Ibu Suharningsih atas kesediaannya menjadi informan penelitian, serta atas keterbukaan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, termasuk data operasional, strategi bisnis, dan tantangan usaha. Terima kasih juga disampaikan kepada para karyawan Rebes Laundry yang telah meluangkan waktu untuk diwawancarai dan memberikan gambaran nyata tentang kegiatan usaha sehari-hari.

## Referensi

- Al Farisi, M. S., & Rahmi, V. A. (2025). Al Rizky Laundry Business Development Strategy for Small and Medium Enterprises (MSMEs). *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting (DIJEFA)*, 5(6). <https://doi.org/10.46729/ijstm.v5i1.1050>
- Amzul, T. A. A., Purnomo, S. Y., Gunawan, L., Prihatni, A., Gunawan, L., & Daeli, H. P. D. (2024). Strategi manajemen inovasi dalam mempertahankan daya saing di pasar global. *Jurnal Tadbir Peradaban*, 4(3), 475–482. <https://doi.org/10.55182/jtp.v4i3.524>.
- Asnin, T. N., Prambudia, Y., & Ma'ali El Hadi, R. (2021). Developing strategies to improve business model of online laundry marketplace startup. *International Journal of Innovation in Enterprise System*, 5(2), 134–143.
- Baharuddin, H. A., Prameswari, M. D., Agustin, D. P., Noviantika, K. E., Pujasari, A. T., Puspita, R., Robani, M. B. A., Lating, A. I. S., & Muflihini, M. D. (2024). Sosialisasi Dan Pendampingan Penentuan Harga Jual, Penyusunan Laporan Keuangan dan Pengelolaan Media Sosial Pada UMKM Jasa Laundry di Banyu Urip. *Jurnal Penamas Adi Buana*, 8(01), 63–80. <https://doi.org/10.36456/penamas.vol8.no01.a9164>
- Bahri, R., & Naharia, N. H. (2019). Pengembangan Usaha Jasa Laundry dalam Meningkatkan Pendapatan Marginal rumah tangga dalam Perspektif Ekonomi Islam di Watampone (Studi Pada Octa Laundry). *Jurnal Ilmiah Al-Tsarwah*, 1(2), 180–201. <https://doi.org/10.30863/al-tsarwah.v1i2.263>
- Dewantara, N., Silalahi, R. T., Rudend, A. M., & Pranastuti, V. G. (2024). Analisis Biaya Operasional UMKM Frozen Laundry Menggunakan Metode Activity-Based Costing (ABC). *Sewagati*, 8(5), 2091–2102. <https://doi.org/10.12962/j26139960.v8i5.1824>
- Fahmi, S. (2024). Pemanfaatan Teknologi AI Untuk Menunjang Pemasaran Produk Umkm di Kota Malang. *Berdaya Ekonomi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 91–103. <https://doi.org/10.47201/berdaya.v2i2.208>

- Herawan, H., Pratama, A. Y., Purnamasari, E., & Munggaran, L. C. (2020). Pembuatan Aplikasi Manajemen UKM Laundry (Studi Kasus Water Lily Laundry). *Jurnal Ilmiah Teknologi Dan Rekayasa*, 25(2), 102–115. <https://doi.org/10.35760/tr.2020.v25i2.2702>
- Herlambang, F., Pramudito, B. B., & Hasibuan, T. H. (2024). Pelatihan Dan Pendampingan Strategi Pengembangan Bisnis Laundry Berbasis Teknologi Informasi. *Swadimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 43–47. <https://doi.org/10.56486/swadimas.vol2no2.595>
- Hernita, H., Surya, B., Perwira, I., Abubakar, H., & Idris, M. (2021). Economic business sustainability and strengthening human resource capacity based on increasing the productivity of small and medium enterprises (SMES) in Makassar city, Indonesia. *Sustainability*, 13(6), 3177. <https://doi.org/10.3390/su13063177>
- Himawan, E. N., Djuwaini, A., & Putra, A. D. (2024). Adoption Of E-Commerce In Small And Medium-Sized Enterprises In Bogor District. *International Journal of Science, Technology & Management*, 5(1), 211–219.
- Liu, C., Yongfu, F., Dongtao, L., Liang, W., & Guo, M. (2020). IoT based laundry services: an application of big data analytics, intelligent logistics management, and machine learning techniques. *International Journal of Production Research*, 58(17), 5113–5131. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1677961>
- Matua Siregar, H., Rohima, R., Azura Fahani, T., Zaenab, Z., & Hayati, F. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Laundry Dalam Menghadapi Persaingan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1 SE-), 919–924. <https://doi.org/10.46306/jbbe.v18i1.800>
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi.
- Mustari, F., Sutisman, E., & Kartim, K. (2024). Projected Implementation of a Website-Based Laundry Services Accounting Information System Using the APIK SI Application. *Advances in Applied Accounting Research*, 2(3 SE-), 137–156. <https://doi.org/10.60079/aaar.v2i3.142>
- Nurqamarani, A. S., Sogiarto, E., & Nurlaeli, N. (2021). Technology Adoption in Small-Medium Enterprises based on Technology Acceptance Model: A Critical Review. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 7(2), 162. <https://doi.org/10.20473/jisebi.7.2.162-172>
- Prihandono, D., Wijaya, A. P., Wiratama, B., Prananta, W., & Widia, S. (2024). Digital transformation to enhance Indonesian SME performance: Exploring the impact of market competition and digital strategy. *Problems and Perspectives in Management*, 22(2), 103. [https://doi.org/10.21511/ppm.22\(2\).2024.09](https://doi.org/10.21511/ppm.22(2).2024.09)
- Purba, D., Tarigan, E. G., Sembiring, J. C., & Shalini, W. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha UMKM (Studi Kasus Pada Usaha Laundry The Daily Wash Di Kecamatan Medan Selayang). *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(2), 1014–2005. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i2.1231>
- Rosyalia, V., Setyasari, U. E., & Kurniadi, Y. (2023). Meningkatkan Daya Saing dan Efisiensi Operasional UMKM Melalui Teknologi dan Inovasi Digital. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(4 SE-), 4877–4882. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/2176>
- Santos, G. I., Montejo, M. I., Saligo, R., Baguio, I., Montenegro, S. M. K., & Macapaz, C. (2025). Measuring The Operational Efficiency in Laundry Services At Lahug Cebu City: A Data-Envelopment Analysis (DEA). *Authorea Preprints*. <https://doi.org/10.36227/techrxiv.174417327.70370135/v1>
- Saputri, N., & Atmojo, M. E. (2024). Implementasi Program Digitalisasi UMKM Melalui Rumah BUMN Yogyakarta. *Jurnal Wedana*, 10(1).
- Siregar, H. M., Fahani, T. A., Hayati, F., Islam, U., Sumatera, N., & Medan, U. (2024). Analisis Strategi Pengembangan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Laundry Dalam Menghadapi. 18(1), 919–924.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suriani, S., Baharuddin, S. M., Nur, I., & Abubakar, H. (2024). Driving cost efficiency through operational excellence and sustainability of SMEs in Barru Regency, South Sulawesi, Indonesia. *International Journal of Management and Sustainability*, 13(2), 448–464.
- Suryani, E. (2019). Strategi Pemasaran dan Inovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 35(3), 98–107.

Tajuddin, I. (2025). Challenges of New Technology Adoption in Improving Company Growth and Competitiveness. *Advances in Economics & Financial Studies*, 3(1), 56–70. <https://doi.org/10.60079/aefs.v3i1.458>

## Penulis korespondensi

Ahmad Irfan dapat dihubungi di: [ahmadirfan12122002@gmail.com](mailto:ahmadirfan12122002@gmail.com)

