

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha jasa merupakan aktivitas usaha yang menyediakan dan menawarkan tenaga kerja kepada pelanggan untuk melakukan suatu kegiatan berupa jasa sebagai hasil dari suatu produk. Tujuannya adalah untuk memudahkan aktivitas pribadi dan membantu memenuhi kebutuhan pengguna layanan bisnis. Ada banyak jenis perusahaan di bidang jasa, antara lain: layanan binatu, layanan kebersihan atau *cleaning service*, akomodasi, perjalanan, pengiriman produk dan lainnya.

Pengertian pelayanan menurut **Sampara (2000:6)**, “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin fisik dan mendatangkan kepuasan bagi pelanggan”.

Bentuk perusahaan yang terlibat dalam bidang layanan yang ramai saat ini adalah *thrifting* atau penjualan pakaian bekas, binatu, transportasi, pengiriman barang dan makanan, serta layanan lain yang tersedia berkembang pesat di Indonesia bahkan di dunia. Jika layanan yang disediakan oleh perusahaan memenuhi ekspektasi pelanggan, produk akan dibeli atau digunakan. sementara, jika ada layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan maka dapat dikatakan tidak menarik bagi mereka.

Pengertian bisnis secara umum adalah aktivitas menjual barang atau jasa kepada pelanggan dengan tujuan untuk mendapatkan *profit*. Bisnis biasanya di

jalankan oleh perorangan, persekutuan, dan perusahaan. Bagi perusahaan di sektor jasa yang hampir sama, terdapat persaingan yang ketat antara jasa jasa yang ditawarkan dalam sektor yang sama. Salah satunya adalah *shoes cleaning* atau yang biasa kita lakukan dengan membersihkan sepatu guna merawat dan memperpanjang masa pakai sepatu.

Pembersihan sepatu adalah bisnis yang menggunakan tenaga manusia untuk membersihkan sepatu dengan menggunakan bahan habis pakai, peralatan, dan bahan tergantung pada bahan sepatu. Di era pasca meredanya covid-19, kegiatan mobilisasi masyarakat dengan menggunakan sepatu kini mulai tinggi kembali, dengan tingkat kesibukan dan kurang pahamnya cara pembersihan dan perawatan sepatu yang tepat menjadi hal yang terfikirkan oleh penulis untuk membangun bisnis *shoes cleaning* ini.

Oleh karena itu, *ShoeClean Smart Solution* hadir untuk menawarkan solusi kepada masyarakat yang memiliki sepatu dengan harga yang relatif mahal untuk dibersihkan di *ShoeClean Smart Solution*.

Lokasi yang dipilih penulis adalah di Bojongsoang Kabupaten Bandung, lokasi tersebut di pilih karena masih sedikitnya usaha sejenis dan langsung menyasar kepada target market yang di tuju yang sangat berpotensi. Untuk memperkuat data penulis, penulis merancang dan menyebar kuisisioner yang telah di isi oleh 127 partisipan yang berisikan 85% diantaranya berumur lebih dari 17 tahun, 43% berpenduduk di Bojongsoang, 24% menyatakan sering menggunakan jasa laundry sepatu, 43% kadang-kadang, dan 32% diantaranya menyatakan tidak

menggunakan jasa laundry sepatu. Alasan utama menggunakan jasa laundry sepatu adalah tidak tahu cara perawatan dan pencucian yang benar sebesar 52%, 26% diantaranya beralasan untuk menghemat tenaga dan 20% diantaranya sibuk bekerja. 51% peranan jasa laundry sepatu untuk kebutuhan sehari-hari menyatakan biasa saja, 40% diantaranya menyatakan sangat penting dan 7% menyatakan tidak penting. Yang terakhir 24% menyatakan memilih laundry sepatu yang biasa saja dan murah, 75% diantaranya lebih memilih jasa laundry sepatu yang memperhatikan detail perawatan, kebersihan dan proteksinya namun tetap dengan harga yang kompetitif.

B. Gambaran Umum Bisnis

1. Deskripsi Bisnis

Perencanaan bisnis yang akan dilakukan oleh penulis dalam bidang pelayanan jasa yaitu membangun sebuah *shoes cleaning* atau laundry sepatu yang berlokasi di Bojongsoang, Kabupaten Bandung. Lokasi ini dipilih karena langsung menasar target market dan sedikitnya kompetitor sejenis yang sangat berpotensi. Konsep laundry sepatu yang akan dibuat oleh penulis berbeda dengan konsep laundry sepatu pada umumnya. Memberikan pelayanan spesifik dan premium yang langsung menasar kepada masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan ini dengan kemudahan untuk mengaksesnya. Berbeda dengan laundry sepatu yang lain, *ShoeClean Smart Solution* memberikan pelayanan yang berkualitas tidak hanya memperhatikan kebersihan namun dalam prosesnya sangat diperhatikan dengan detail

ShoeClean Smart Solution juga memberikan tambahan perlindungan menggunakan *anti bacterial* dan dilapisi dengan *waterproof spray*, pekerja *ShoeClean Smart Solution* menggunakan tenaga yang ahli di bidangnya, pada saat penerimaan dan pengembalian barang memberikan konsultasi dan solusi yang dibutuhkan pemilik sepatu, dan juga sudah gratis antar jemput dalam radius 4 kilo meter dan tentunya dengan harga yang kompetitif.

Oleh sebab itu, faktor diatas menjadi salah satu ide bagi penulis untuk mengambil konsep dan judul pada tugas akhir yang berkecimpung dan berkaitan dengan laundry yang bernama *ShoeClean Smart Solution*, Dengan menargetkan pasar pada kalangan masyarakat ekonomi menengah ke atas. Dengan adanya *ShoeClean Smart Solution*. saya harap masyarakat bisa sangat terbantu untuk masalah pembersihan dan perawatan sepatu.

2. Deskripsi Logo dan Nama

Logo adalah sebuah symbol yang memiliki elemen gambar dan identitas secara visual, Menurut **Rustan (2013 : 13)** Menyatakan logo adalah penyingkatan dari logotype, secara sederhana logo dapat diartikan sebagai gambar atau huruf yang memiliki makna tertentu. Istilah *logotype* muncul pada tahun 1937 dan kini istilah logo lebih populer daripada *logotype*. Logo bisa menggunakan elemen apa saja, berupa tulisan, gambar, logogram, gambar, dan ilustrasi. Logo tersebut juga akan menjadikan identitas utama yang tentunya diharapkan untuk dapat mengenalkan bisnis kepada calon pelanggan sehingga memudahkan para pelanggan untuk mengenali serta sebagai identitas yang resmi

yang dimiliki oleh perusahaan. Penjelasan dan makna yang terdapat pada logo diatas yaitu dapat diartikan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Logo ShoeClean Smart Solution



Sumber : olahan penulis, 2022

- Gaya tulisan dan warna

Menggunakan gaya tulisan yang tegas dengan warna hitam putih yang netral melambangkan profesionalitas, mencerminkan perusahaan yang berkelas sesuai dengan target market yang disasar.

- Gambar sepatu dan tangan

Gambar sepatu dengan garis dan tangan melambangkan spesifikasi perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan, dengan simbol sederhana yang spesifik, calon pelanggan akan sangat mudah mengetahui dan mengingat logo *ShoeClean Smart Solution*.

- Tulisan *ShoeClean Smart Solution*

Tulisan *ShoeClean Smart Solution* melambungkan nama dari usaha bisnis yang akan dibuat oleh penulis, dalam bahasa Indonesia berarti solusi pintar sepatu bersih, dikarenakan memberikan solusi yang tepat untuk perawatan dan pembersihan sepatu yang juga memberikan konsultasi kepada pelanggan yang membutuhkan.

Perihal nama yang dipilih untuk bisnis pencucian sepatu ini adalah "*ShoeClean Smart Solution*" nama tersebut berasal dari kata "*Shoes*" dan "*Clean*" yang diambil dari Bahasa Inggris yang berarti sepatu bersih, kemudian "*Smart Solution*" yang berarti solusi pintar dikarenakan memberikan solusi yang tepat untuk perawatan dan pembersihan sepatu dan juga memberikan layanan konsultasi untuk memberikan solusi kepada para pelanggan. Dapat disimpulkan "*ShoeClean Smart Solution*" adalah bisnis yang didirikan dengan tujuan sebagai jasa pencucian dan perawatan sepatu bagi masyarakat yang membutuhkan jenis jasa ini, mayoritas masyarakat tidak memiliki waktu dan juga tidak tahu cara penanganan yang tepat untuk membersihkan dan merawat sepatunya.

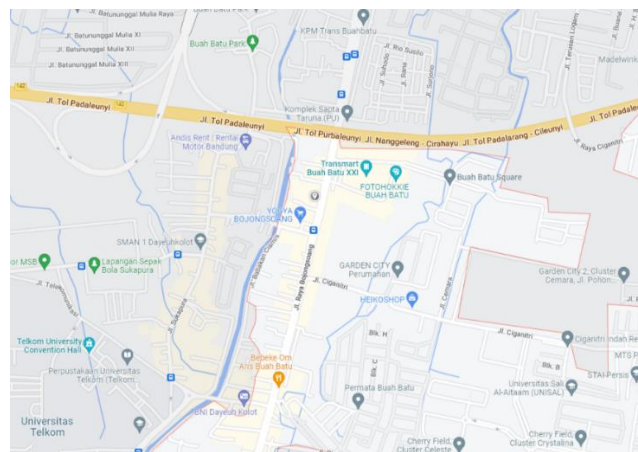
3. Identitas Bisnis

Dalam membangun sebuah bisnis, lokasi yang tepat merupakan salah satu strategi untuk mengembangkan produk atau jasa yang dimiliki, Menurut **Kotler (2008)**, tempat adalah segala sesuatu yang mewakili praktik bisnis yang berbeda untuk membuat produk mudah dicari dan tersedia bagi pelanggan. Lokasi

merupakan faktor kunci penting agar bisnis yang dikelola juga dapat bersaing secara efektif. Lokasi komersial yang strategis, akses mudah ke konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu usaha.. Lokasi yang ditentukan oleh penulis di Bojongsoang, Kabupaten Bandung, lokasi tersebut di pilih karena belum adanya usaha sejenis yang serupa dan banyaknya perumahan elit sebagai target pasar dari usaha bisnis ini, berikut adalah denah perencanaan lokasi bisnis pelayanan jasa *ShoeClean Smart Solution* yang akan di rencanakan oleh penulis.

Berikut rencana denah lokasi dari usaha *ShoeClean Smart Solution* :

Gambar 1.2 Denah Lokasi Shoe Clean Smart Solution



Sumber : *google maps*

Berdasarkan pada gambar 1.2 lokasi yang dipilih oleh penulis adalah Bojongsoang, Kabupaten Bandung. Lokasi yang sangat strategis karena berdekatan dengan perumahan elit seperti Buah Batu Regency, Batu Nunggal, Podomoro Park Buah Batu, Apartement Buah Batu Park, Transmart Buah Batu,

Telkom University, dan banyak perumahan dalam tahap pembangunan yang masih berkembang dan baik untuk proyeksi bisnis, menjadi alasan penulis untuk membangun bisnis di daerah tersebut. Selain itu, kami juga menyediakan pesanan layan antar untuk menjangkau pasar yang lebih luas.

C. Visi dan Misi Usaha

Menurut **Dermawan Wibisono (2006:43)**, visi adalah sekumpulan pernyataan yang mengartikulasikan cita-cita atau impian yang akan dicapai suatu organisasi atau perusahaan di masa yang akan datang. Misi adalah seperangkat frasa yang menunjukkan tujuan atau alasan keberadaan suatu organisasi, termasuk apa yang umumnya disediakan oleh perusahaan dalam bentuk produk atau layanan. Visi dan misi tersebut juga mendorong peningkatan kualitas dan memberikan dorongan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Visi

- “ Menjadikan *ShoeClean Smart Solution* perawatan dan pencucian sepatu yang berkualitas dan ternama dengan memberikan pelayanan yang berkualitas ”

Misi

- “ Memberikan kualitas pembersihan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau dan peralatan yang tepat.”

- “ Menjaga kualitas barang, mencegah kerusakan dan menjaga bentuk, bahan, dan warna tidak berubah”
- “ Memberikan kebersihan dan kenyamanan yang mutlak bagi semua pelanggan kami.”

D. Analisis Peluang dan Hambatan (SWOT)

Menurut **Freddy Rangkuti (2013)**, analisis SWOT adalah analisa yang didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strenght*) dan peluang (*Oppurtunity*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*). S.W.O.T merupakan suatu perencanaan dalam menganalisa sebuah sistem yang ada di dalam bisnis yang akan didirikan. Bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan terhadap perencanaan bisnis, serta menganalisa kemungkinan peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan atau bisnis tersebut, Berikut ini adalah penjelasan mengenai analisis S.W.O.T dari usaha *ShoeClean Smart Solution*.

Tabel 1.1 Analisis SWOT ShoeClean Smart Solution.

<i>Strenght</i> (Kekuatan)	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki pelayanan yang sangat baik dengan tingkat ketelitian yang detail. • Memiliki jenis jasa yang beragam dalam segi waktu, sehingga customer bisa memilih sesuai kebutuhan.
-----------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki kebersihan yang sangat terjamin dikarenakan menggunakan proses manual dengan teknik yang benar dan menggunakan supplies yang sesuai dengan material yang akan dibersihkan. • Memberikan proteksi lebih setelah pemakaian seperti penggunaan <i>anti bacterial</i> dan <i>waterproof spray</i> agar sepatu yang telah di cuci bertahan lama. • Menggunakan tenaga kerja yang ahli di bidangnya.
<p><i>Weaknesss</i> (Kelemahan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hanya beroperasi Bojongsoang, sehingga customer yang ber domisili di luar Bandung memikirkan kembali apakah mereka memilih <i>ShoeClean Smart Solution</i> atau ke kompetitor lain yang berada dekat dengan domisili mereka. • Sulitnya mendapatkan karyawan yang professional pada bidangnya.
<p><i>Opportunities</i> (Peluang)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maraknya pengguna <i>sneakers</i> saat ini yang bisa menjadi peluang yang sangat besar bagi

	<p><i>ShoeClean Smart Solution.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Terletak di tempat yang strategis dekat dengan universitas, apartement dan perumahan elit yang langsung menjadi target market <i>ShoeClean Smart Solution.</i> • Memiliki target market yang signifikan yaitu konsumen yang berkebutuhan dalam merawat sepatunya dengan perawatan khusus.
<i>Threat (Ancaman)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya kompetitor yang serupa di luar daerah Bojongsong yang sudah lebih dahulu ber operasi. • Berpotensi adanya pesaing dengan merek dagang ternama ikut membangun bisnis di lokasi penulis.

Sumber : olahan penulis 2022.

E. Spesifikasi Produk / Jasa

Pengertian Pelayanan Pelayanan sangat diperlukan dalam setiap aspek kehidupan manusia. Di bawah ini adalah pengertian jasa menurut dua ahli. Definisi Pelayanan oleh **Philip Kotler (2006:6)** Penyediaan layanan mungkin terkait dengan produk fisik dan sebaliknya. Definisi Layanan menurut **Rangkuti (2006:**

26) Layanan adalah pemberian *service* atau tindakan yang tidak terlihat dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa dibuat dan digunakan pada saat yang bersamaan, sehingga interaksi antara penyedia jasa dan penerima akan mempengaruhi hasil dari jasa tersebut.

ShoeClean Smart Solution adalah bisnis dalam bidang pelayanan jasa lebih spesifiknya dalam bidang pencucian dan perawatan sepatu. Yang bertujuan guna membantu masyarakat dalam membersihkan atau merawat sepatunya. *ShoeClean Smart Solution* membersihkan sepatu *customer* dengan sangat detail dan terjamin dengan tenaga kerja yang ahli di bidangnya. Tak hanya itu, *ShoeClean Smart Solution* juga memberikan pelayanan konsultasi bagi pelanggan *ShoeClean Smart Solution* yang membutuhkan.

F. Jenis/Badan Usaha

Berdasarkan **UU tentang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020**, Badan usaha yaitu usaha yang terbentuk badan hukum atau bukan yang terbentuk badan hukum dan didirikan di daerah NKRI dan melakukan usaha pada bidang tertentu. Berikut adalah bentuk-bentuk badan usaha di Indonesia :

1. Perusahaan Perseorangan (PO)

Perusahaan yang didirikan oleh pemilik tunggal. Oleh karena itu, aktivitas, tanggung jawab, dan risiko pengelolaan menjadi tanggung jawab pemilik.

2. Perseroan Terbatas (PT)

Perseroan Terbatas, biasa disingkat PT, adalah suatu badan hukum yang didirikan berdasarkan suatu kontrak untuk membentuk suatu badan hukum dengan modal dasar yang sepenuhnya dibagi menjadi saham dan kadang-kadang disebut sebagai badan hukum.

3. Persekutuan Komanditer (CV)

Commanditaire Venootschap atau (disingkat CV) adalah perusahaan yang terdiri dari dua mitra, mitra umum dan mitra terbatas. Mitra umum adalah mitra aktif yang mengelola bisnis perusahaan dan berhak untuk mengadakan kontrak kerja dengan pihak ketiga. Perseroan terbatas, di sisi lain, adalah mitra pasif yang tugasnya memberikan pendapatan kepada modal perusahaan, tetapi tidak bertanggung jawab atas operasi perusahaan.

4. Firma

Firma didirikan oleh beberapa pihak dengan menggunakan satu nama untuk kepentingan bersama. Modal firma berasal dari setorang langsung para pihak yang tertuang dalam kesepakatan firma.

5. Koperasi

Berdasarkan **Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2021 Pasal 1 Koperasi** yaitu suatu badan usaha yang anggotanya yaitu perorangan atau badan hukum koperasi dengan melakukan kegiatannya berdasarkan

prinsip Koperasi sekaligus sebagai penggerak ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

ShoeClean Smart Solution adalah badan usaha berbentuk persekutuan komanditer atau CV. CV adalah sebuah badan usaha yang didirikan oleh dua orang atau lebih yang masing – masing dari mereka memiliki tugas dan tanggung jawab pekerjaannya sendiri – sendiri. Pendiri 1 adalah pendiri aktif yang memiliki tugas untuk menjalankan usaha tersebut dan memiliki tanggung jawab penuh atas aset usaha sepenuhnya. Sedangkan pendiri 2 memiliki tanggung jawab untuk memberikan modal berupa uang.

G. Aspek Legalitas Bisnis

Dalam membangun sebuah bisnis tentunya membutuhkan aspek legalitas yang merupakan tanda sah berdirinya sebuah bisnis, berikut aspek legalitas yang dimiliki sebagai bukti identitas pemilik badan usaha.

- Akta Pendirian Pemilik

Akta pendirian pemilik merupakan sebuah hal penting ketika akan membangun sebuah badan usaha, nantinya perencanaan bisnis *ShoeClean Smart Solution* ini akan milik perseorangan yang merupakan sebuah usaha atau badan lembaga yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan, nantinya bisnis ini akan bekerja sama dengan menggunakan jasa notaris.

- Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

Izin Tempat Usaha adalah izin yang diberikan kepada badan usaha yang akan membuka toko atau tempat usaha. Nantinya, surat legalitas ini akan diterbitkan oleh badan hukum yang berdekatan dengan tempat perusahaan itu berada.

- Surat Izin Usaha Perdagangan (SUP)

Surat izin usaha perdagangan merupakan sebuah surat izin yang nantinya akan dikeluarkan oleh dinas Perdagangan dan Penindustrian surat izin usaha perdagangan sangat penting untuk dimiliki perusahaan baik dalam bisnis berskala kecil dan besar yang berfungsi sebagai bukti pengesahan bahwa bisnis atau perusahaan tersebut dapat melakukan aktivitas di daerah perusahaan yang akan di rencanakan tersebut.

- Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) Pemilik

Nomor Pokok Wajib Pajak merupakan surat keterangan terdaftar (SKT) surat ini sangat penting untuk dimiliki perusahaan yang berpenghasilan dengan memiliki tanggung jawab untuk pajak dan bertujuan untuk sebagai identitas perusahaan untuk memenuhi kewajiban dalam wajib pajak.

- Nomor Induk Berusaha (NIB)

Nomor Induk Berusaha merupakan sebuah tanda pengenal bagi sebuah perusahaan tanda usaha ini wajib untuk dimiliki sebuah pelaku usaha sebagai suatu identitas bisnis.