

BAB II

DESKRIPSI SUBJEK / OBJEK PENELITIAN

SUPERWASH LAUNDRY KOTA SEMARANG

2.1 DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1.1 SEJARAH DAN PROFIL SINGKAT SUPERWASH LAUNDRY

Gaya hidup serba praktis membuat orang tidak lagi ingin diganggu oleh beban kerja sehari-hari seperti urusan cucian kotor. Fenomena ini ditangkap oleh Virdiansyah usaha yang terbuka bernama SuperWash Laundry laundry kiloan.

Laundry SuperWash berdiri sejak tahun 2005. Berawal dari pemilik, Virdiansyah memiliki keinginan untuk membuka lapangan usaha yang memiliki masa depan cerah sehingga ia memutuskan untuk melakukan bisnis lebih praktis laundry kiloan dan akan semakin diperlukan mengingat gaya hidup yang serba praktis dan enggan untuk merawat pakaian kotor. Dengan strategi pemasaran dan profesionalisme pelayanan yang memuaskan, laundry SuperWash berhasil menghadapi pesaingnya cukup ketat. SuperWash usaha laundry laundry berkembang menjadi besar dan prospektif, sampai pada tahun 2009, Virdiansyah mengembangkan usahanya di bidang franchise.

Perkembangan SuperWash Laundry setelah sistem ini bisa dibidang waralaba selalu meningkat setiap tahun. Waralaba didefinisikan sebagai hak khusus yang dimiliki oleh orang perseorangan atau badan usaha terhadap sistem bisnis dengan ciri khas usaha dalam rangka memasarkan barang dan/atau jasa yang telah terbukti berhasil dan dapat dimanfaatkan dan/atau digunakan oleh pihak lain berdasarkan

perjanjian waralaba. (Pasal 1 angka 1 Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2007)

Superwash laundry memiliki 3 sistem kerja sama yang bisa anda pilih sesuai dengan karakter bisnis anda :

1. Sistem Swakelola

Adalah sistem kerjasama *franchise* dengan menggunakan sistem dan *brands* SuperWash, dimana mitra kita sebagai investor dan pengelola secara keseluruhan dikendalikan oleh pusat (sistem auto pilot). Sistem ini berupa pembagian hasil antara investor dan pengelola.

a. Paket Gold

- Minimal kapasitas produksi 80kg/hari, Cuci satuan 25pcs/hari
- 11 Bulan payback period

b. Paket Silver

- Minimal kapasitas produksi 50kg/hari, Cuci satuan 15pcs/hari
- 15 Bulan payback period

2. Sistem Franchise

Adalah sistem kerjasama franchise dengan menggunakan system dan brands SuperWash dimana mitra kita sebagai *business owner* dan mengelola workshop secara langsung. System ini berupa pembayaran royalty tiap bulan kepada pusat.

a. Paket Premium

- Minimal kapasitas produksi 120 kg/ hari. Cuci satuan 25 pcs/ hari
- 8 bulan payback period

b. Paket VVIP

- Minimal kapasitas produksi 80 kg/ hari. 25 pcs/ hari
- 9 bulan payback period

3. Sistem Bisnis Opportunity

Adalah sistem kerjasama non franchise dimana menggunakan system SuperWash tetapi tidak menggunakan brands SuperWash (system lepas).

- Pay back period bisa sampai dengan 9 bulan
- Tidak dikenakan kerjasama fee dan support fee sama sekali
- 100 % keuntungan milik mitra

Dari tahun pertama, yang pada tahun 2009 yang hanya memiliki 1 atau 2 mitra kini telah tumbuh menjadi kurang lebih 150 mitra di seluruh Indonesia. Dari mitra yang tersebar di beberapa daerah, seperti Aceh, Medan, Pekanbaru, Batam, Palembang, Jakarta, Bogor, Bandung, Purwokerto, Semarang, Yogyakarta, Solo, Madiun, Surabaya, Sidoarjo, Banjarmasin, Samarinda, Palu, Kendari, Manado, Kupang, dan daerah lainnya.

Omset bulanan bervariasi dari paket yang ditawarkan. Rata-rata omzet per bulan sekitar 100-150 kg per hari dengan harga yang sesuai dengan kondisi masing-masing daerah. margin keuntungan rata-rata berkisar antara 10% - 60% tergantung pada daerah masing-masing. Untuk menjaga merek, ada motto diadakan SuperWash Laundry “*We Have Everything You Need*”.

Dari jumlah investasi tersebut bisa mendapatkan paket bisnis peralatan mesin bentuk *laundry* lengkap, paket promosi dan penuh Standard Operational Procedure (SOP) telah diuji dan mudah diterapkan. Belum lagi strategi juga

termasuk pemasaran tertentu, dalam rangka untuk mendapatkan BEP (Break Even Point) dalam rentang waktu 7-8 bulan.

Untuk mendapatkan kualitas yang baik, maka mitra akan pelatihan cukup fleksibel. Selain itu, kepuasan pelanggan salah satu strategi yang dilakukan oleh sistem keanggotaan. Dalam hal promosi, tidak hanya melalui brosur atau *pamflet* yang didistribusikan ke daerah pemukiman, tetapi juga melalui media cetak dan media online.

2.1.2 VISI, MISI, DAN LOGO USAHA

2.1.2.1 VISI

Visi dari SuperWash Laundry adalah “Menjadi waralaba *laundry* terkenal dengan biaya rendah dan memimpin pertama kalinya di Asia dengan lebih dari 500 cabang pada tahun 2015 karena kualitas dan inovasi layanannya”

2.1.2.2 MISI

Untuk mencapai visi di atas, maka misi SuperWash Laundry yaitu:

1. Menawarkan paket waralaba terjangkau dan kualitas layak
2. Memberikan pelayanan yang terbaik kepada franchisee dan pelanggan
3. Menyediakan berbagai fasilitas lengkap yang belum tentu dimiliki oleh pesaing
4. Menyediakan pelayanan jasa dengan tepat waktu kepada pelanggan
5. Memberikan kualitas jasa yang terbaik terutama dalam kebersihan, kerapian serta wangi pakaian.

2.1.2.3 LOGO



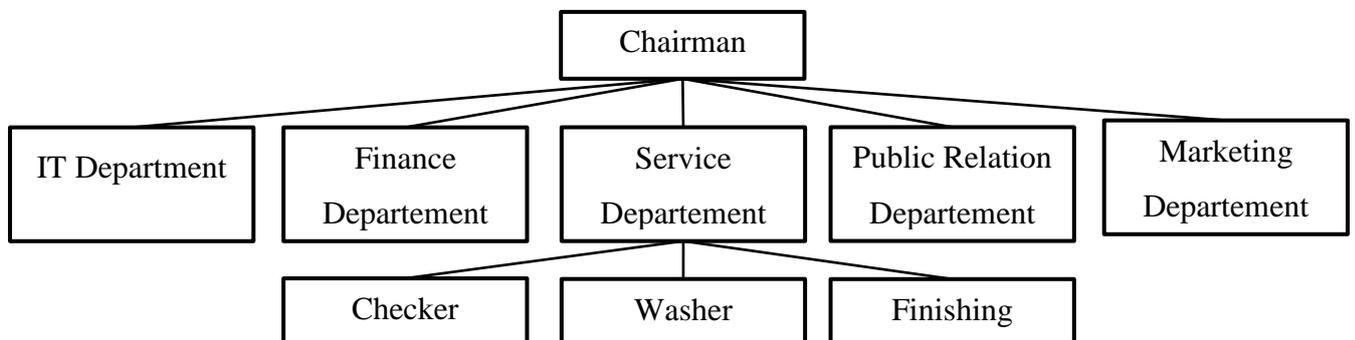
2.1.3 STRUKTUR ORGANISASI DAN URAIAN PEKERJAAN

2.1.3.1 STRUKTUR ORGANISASI

Struktur organisasi adalah kerangka dari susunan jabatan pekerjaan dalam suatu organisasi yang disusun sedemikian rupa untuk mempermudah pelaksanaan tugas perusahaan. Adapun struktur organisasi dalam SuperWash Laundry yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1

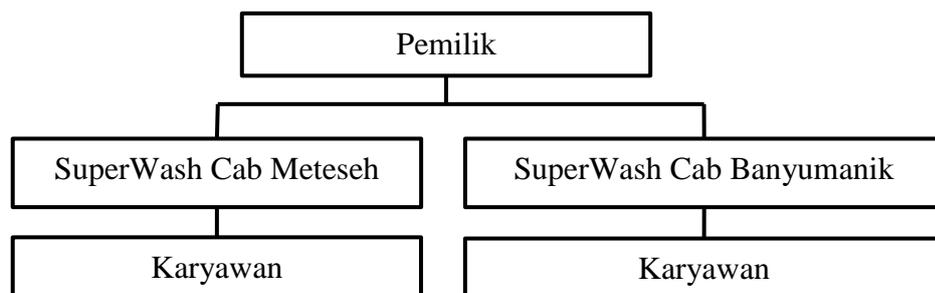
Struktur Organisasi SuperWash Laundry Pusat



Sumber: SuperWash Pusat Jogjakarta (2017)

Gambar 2.2

Struktur Organisasi SuperWash Laundry Semarang



Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

2.1.3.2 URAIAN PEKERJAAN

2.1.3.2.1 SuperWash Laundry Pusat

A. Chairman

1. Menentukan arah usaha dan visi misi serta sebagai pimpinan umum dalam mengelola perusahaan.
2. Memegang kekuasaan dan kendali secara penuh dan bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap pengembangan perusahaan.
3. Menentukan kebijakan yang dilaksanakan perusahaan, termasuk juga melakukan penjadwalan seluruh kegiatan perusahaan.

B. IT Department

1. Perencanaan dan pengembangan strategi sistem dan teknologi informasi sesuai kebutuhan perusahaan
2. Perancangan implementasi serta pemeliharaan sistem informasi perusahaan yang terintegrasi yang mampu mendukung upaya perusahaan dalam rangka meningkatkan kinerja
3. Pengelolaan *Data Center* dan *Disaster Recovery Center*
4. Penyusunan laporan unit kerja
5. Pencapaian kinerja di unit kerja
6. Penyusunan RKA, POA, dan evaluasi SOP unit kerja
7. Penyelesaian tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal di lingkungan unit kerja

B. Finance Department

1. Melakukan pengelolaan keuangan perusahaan
2. Melakukan penginputan semua transaksi keuangan

3. Melakukan transaksi keuangan perusahaan
4. Melakukan pembayaran kepada supplier
5. Melakukan penagihan kepada customer
6. Mengontrol aktivitas keuangan atau transaksi keuangan perusahaan
7. Membuat laporan mengenai aktivitas keuangan perusahaan
8. Melakukan verifikasi terhadap keabsahan dokumen yang diterima
9. Melakukan evaluasi budget
10. Menyiapkan dokumen penagihan invoice atau kwitansi tagihan beserta kelengkapannya

C. Service Department

1. Bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar laundry dengan mendengarkan, dan menjelaskan tentang jenis-jenis laundry, estimasi waktu serta biaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta menjaga kelengkapan pakaian pelanggan.
2. Melayani pelanggan, mulai dari menerima pakaian kotor, memberikan nota berdasarkan berat pakaian hingga pengembalian pakaian yang sudah dilaundry.
3. Menginformasikan pakaian siap ambil, jika dalam kurun waktu 1 minggu pakaian tidak diambil.

D. Publik Relation Department

1. Menyusun rencana kerja, anggaran dan jadwal kegiatan Bagian Pengumpulan Informasi dan Dokumentasi
2. Mengumpulkan, menganalisa, menyajikan data dan informasi yang berhubungan dengan informasi dan dokumentasi.

3. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan informasi dan dokumentasi dan menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah.
4. Mengumpulkan, menganalisa informasi/ opini masyarakat dan lembaga dan menyampaikan kepada pimpinan sebagai bahan kebijakan.
5. Menerima keluhan masyarakat dan meneruskannya kepada pimpinan lembaga/ instansi terkait serta menyusun dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat.
6. Mengelola dan menganalisa kotak saran internal dan eksternal.

E. Marketing Department

1. Menjaga dan meningkatkan volume penjualan
2. Menyiapkan prospek klien baru
3. Menganalisa data keuangan klien dengan tujuan penaksiran investasi klien
4. Merekomendasikan strategi investasi yang sesuai dan menguntungkan untuk klien
5. Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan
6. Memiliki keterampilan secara kuantitatif yang baik
7. Mempertahankan pelanggan yang telah ada
8. Memastikan pencapaian target penjualan
9. Membuat laporan penjualan perusahaan
10. Melaporkan aktivitas penjualan perusahaan kepada atasan

2.1.3.2.2 SuperWash Laundry Semarang

A. Pemilik

Pemilik sebagai pembuat keputusan dalam usaha laundry ini mulai dari jenis pakaian yang diterima, waktu proses *laundry*, pencatatan pakaian masuk dan pakaian keluar, serta penerimaan pembayaran. Pemilik juga ikut serta dalam melakukan proses laundry mulai dari penerimaan pesanan, pencucian serta penyetrikaan, pengepakan, serta mengurus segala bentuk kegiatan keuangan dalam bisnis *laundry* ini.

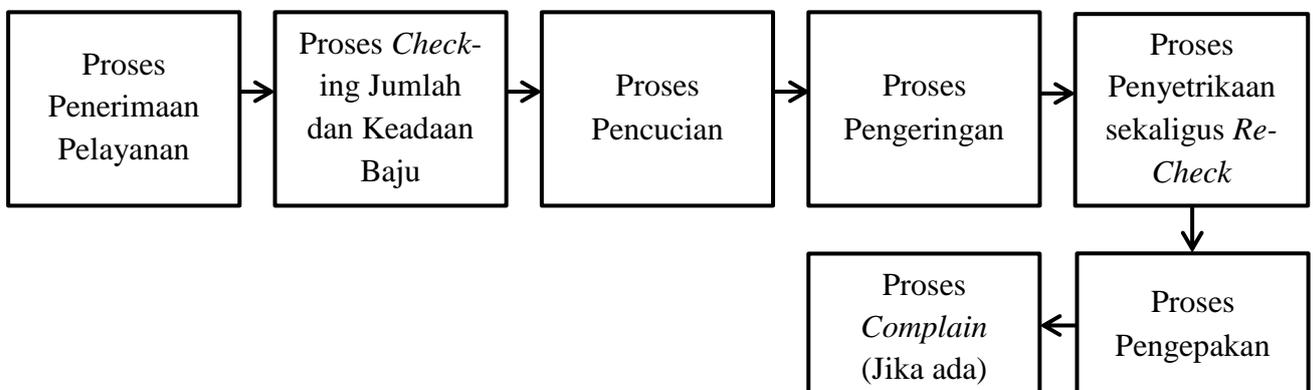
B. Karyawan

Karyawan SuperWash Laundry terdiri atas 3 orang yaitu 2 orang yang dipilih oleh pemilik dan 1 orang pemilik yang ikut turun tangan dalam proses penyelesaian *laundry*. Ketiga karyawan tersebut merangkap semua pekerjaan mulai dari menerima pesanan *laundry*, memberikan label nama pada pakaian, mencuci pakaian, menjemur pakaian, menyetrika pakaian, membungkus pakaian, dan menyerahkan pesanan *laundry* kepada pelanggan.

2.1.3.3 ALUR PROSES PENERIMAAN

Gambar 2.3

Alur proses penerimaan laundry



Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Keterangan:

1. Penerimaan Pelayanan

Sebelum melakukan cuci-mencuci, pastinya akan melakukan hal ini terlebih dahulu. Bertemu dengan konsumen (pemilik pakaian) dan lakukan penerimaan layanan. Lakukan dengan teliti, hitung berat dengan akurat, pencatatan jumlah berat, jenis apakah yang dipilih, harga dan atas nama siapakah layanan tersebut. Pencatatan tersebut dilakukan pada kertas nota lapis 3.

Note :

Lapis pertama untuk konsumen, jika pembayaran lunas.

Lapis kedua untuk konsumen, jika pembayaran separuh harga atau saat selesai layanan.

Lapis ketiga untuk kasir, adalah arsip memasukkan jasa yang telah dilakukan.

Gambar 2.4
Pakaian ditimbang



Gambar 2.5
Nota Lapis 3



2. Proses *Check-ing* Jumlah dan Keadaan Baju

Sebelum masuk ke tahap pencucian, karyawan akan mengecek jumlah baju dari setiap pelanggan beserta keadaan sebelum dicuci. Misal, jumlah kaos ada 5, celana 1 dengan keadan bolong di bagian belakang celana, dan sebagainya. Sehingga mengurangi kesalahpahaman yang terjadi antara pihak laundry dan pelanggan.

Gambar 2.6
Check-ing jumlah baju



Gambar 2.7
Form *Check-ing* jumlah baju

SUPERWASH			
KARTU KONTROL			
No. Trans			
No. Pelanggan			
No. Karyawan			
Jenis Baju			
No.	Jenis Baju	Jumlah	Keada.
1	Baju Kaos		
2	Baju Kaos		
3	Baju Kaos		
4	Baju Kaos		
5	Baju Kaos		
6	Baju Kaos		
7	Baju Kaos		
8	Baju Kaos		
9	Baju Kaos		
10	Baju Kaos		
11	Baju Kaos		
12	Baju Kaos		
13	Baju Kaos		
14	Baju Kaos		
15	Baju Kaos		
16	Baju Kaos		
17	Baju Kaos		
18	Baju Kaos		
19	Baju Kaos		
20	Baju Kaos		
21	Baju Kaos		
22	Baju Kaos		
23	Baju Kaos		
24	Baju Kaos		
25	Baju Kaos		
26	Baju Kaos		
27	Baju Kaos		
28	Baju Kaos		
29	Baju Kaos		
30	Baju Kaos		
31	Baju Kaos		
32	Baju Kaos		
33	Baju Kaos		
34	Baju Kaos		
35	Baju Kaos		
36	Baju Kaos		
37	Baju Kaos		
38	Baju Kaos		
39	Baju Kaos		
40	Baju Kaos		
41	Baju Kaos		
42	Baju Kaos		
43	Baju Kaos		
44	Baju Kaos		
45	Baju Kaos		
46	Baju Kaos		
47	Baju Kaos		
48	Baju Kaos		
49	Baju Kaos		
50	Baju Kaos		
51	Baju Kaos		
52	Baju Kaos		
53	Baju Kaos		
54	Baju Kaos		
55	Baju Kaos		
56	Baju Kaos		
57	Baju Kaos		
58	Baju Kaos		
59	Baju Kaos		
60	Baju Kaos		
61	Baju Kaos		
62	Baju Kaos		
63	Baju Kaos		
64	Baju Kaos		
65	Baju Kaos		
66	Baju Kaos		
67	Baju Kaos		
68	Baju Kaos		
69	Baju Kaos		
70	Baju Kaos		
71	Baju Kaos		
72	Baju Kaos		
73	Baju Kaos		
74	Baju Kaos		
75	Baju Kaos		
76	Baju Kaos		
77	Baju Kaos		
78	Baju Kaos		
79	Baju Kaos		
80	Baju Kaos		
81	Baju Kaos		
82	Baju Kaos		
83	Baju Kaos		
84	Baju Kaos		
85	Baju Kaos		
86	Baju Kaos		
87	Baju Kaos		
88	Baju Kaos		
89	Baju Kaos		
90	Baju Kaos		
91	Baju Kaos		
92	Baju Kaos		
93	Baju Kaos		
94	Baju Kaos		
95	Baju Kaos		
96	Baju Kaos		
97	Baju Kaos		
98	Baju Kaos		
99	Baju Kaos		
100	Baju Kaos		
101	Baju Kaos		
102	Baju Kaos		
103	Baju Kaos		
104	Baju Kaos		
105	Baju Kaos		
106	Baju Kaos		
107	Baju Kaos		
108	Baju Kaos		
109	Baju Kaos		
110	Baju Kaos		
111	Baju Kaos		
112	Baju Kaos		
113	Baju Kaos		
114	Baju Kaos		
115	Baju Kaos		
116	Baju Kaos		
117	Baju Kaos		
118	Baju Kaos		
119	Baju Kaos		
120	Baju Kaos		
121	Baju Kaos		
122	Baju Kaos		
123	Baju Kaos		
124	Baju Kaos		
125	Baju Kaos		
126	Baju Kaos		
127	Baju Kaos		
128	Baju Kaos		
129	Baju Kaos		
130	Baju Kaos		
131	Baju Kaos		
132	Baju Kaos		
133	Baju Kaos		
134	Baju Kaos		
135	Baju Kaos		
136	Baju Kaos		
137	Baju Kaos		
138	Baju Kaos		
139	Baju Kaos		
140	Baju Kaos		
141	Baju Kaos		
142	Baju Kaos		
143	Baju Kaos		
144	Baju Kaos		
145	Baju Kaos		
146	Baju Kaos		
147	Baju Kaos		
148	Baju Kaos		
149	Baju Kaos		
150	Baju Kaos		
151	Baju Kaos		
152	Baju Kaos		
153	Baju Kaos		
154	Baju Kaos		
155	Baju Kaos		
156	Baju Kaos		
157	Baju Kaos		
158	Baju Kaos		
159	Baju Kaos		
160	Baju Kaos		
161	Baju Kaos		
162	Baju Kaos		
163	Baju Kaos		
164	Baju Kaos		
165	Baju Kaos		
166	Baju Kaos		
167	Baju Kaos		
168	Baju Kaos		
169	Baju Kaos		
170	Baju Kaos		
171	Baju Kaos		
172	Baju Kaos		
173	Baju Kaos		
174	Baju Kaos		
175	Baju Kaos		
176	Baju Kaos		
177	Baju Kaos		
178	Baju Kaos		
179	Baju Kaos		
180	Baju Kaos		
181	Baju Kaos		
182	Baju Kaos		
183	Baju Kaos		
184	Baju Kaos		
185	Baju Kaos		
186	Baju Kaos		
187	Baju Kaos		
188	Baju Kaos		
189	Baju Kaos		
190	Baju Kaos		
191	Baju Kaos		
192	Baju Kaos		
193	Baju Kaos		
194	Baju Kaos		
195	Baju Kaos		
196	Baju Kaos		
197	Baju Kaos		
198	Baju Kaos		
199	Baju Kaos		
200	Baju Kaos		

3. Proses Pencucian

Dilangkah berikut ini, Karyawan sangat berhati-hati sebelum memulainya. Jika ada pesan dari pelanggan mengenai pakaian yang membutuhkan pemisahan saat pencucian misal: baju mudah luntur, maka karyawan memisahkan pakaian tersebut.

Memasukkan deterjen kedalam mesin cuci dan tak lupa softenernya dan membiarkan bekerja sampai selesai.

Gambar 2.8
Proses Pencucian



4. Proses Pengeringan

Dalam proses pengeringan, cara dalam mengeringkan total sampai ke 100%, disini harus dicermati. Untuk pengeringan dengan cara mesin tetap dilakukan namun setelah selesai pakaian tetap digantung untuk mendapatkan kering yang alami dan bisa dipastikan pakaian kering dengan baik.

Gambar 2.9
Mesin Pengering



Gambar 2.10
Pengeringan Secara Manual



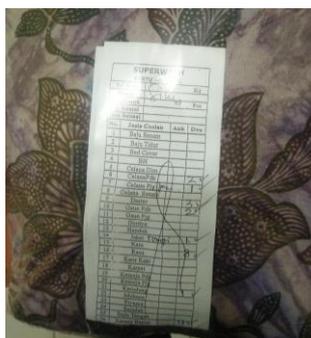
5. Proses Penyetrikaan sekaligus *Re-Check*-ing

Setelah pakaian sudah dipastikan kering. Karyawan melakukan penyetrikaan, agar pakaian tidak kusut dan terlihat rapi, sekaligus memastikan jumlah dan keadaan pakaian sesuai dengan *check*-ing sebelumnya. Setelah selesai dan rapi, karyawan mendiamkan selama kurang lebih 10 menit untuk menghilangkan sisa panas dan memberi parfum khusus laundry yang sudah dipilih pelanggan yang berfungsi untuk memberikan kesegaran yang tahan lama.

Gambar 2.11
Proses Penyetrikaan dan *Re-Check*-ing



Gambar 2.12
Hasil *Re-Check*-ing



Gambar 2.13
Macam-macam Parfum



6. Proses Pengepakkan

Tahap ini adalah tahap dimana pakaian yang sudah rapi dari penyetrican yang didiamkan sekitar 10 menit agar sisa panasnya menghilang bisa dimasukkan kedalam plastik pengepakkan. Karyawan membuat hasil pengepakkan yang rapi, yang kemudian diletakkan kedalam rak pakaian hasil selesai.

Gambar 2.14
Pengepakan Pakaian Selesai



7. Proses *Complain* (jika ada)

Pada tahap ini, konsumen yang merasa kehilangan atau kerugian pada hasil laundry melakukan *complain* kepada pihak laundry. Dan mencari keputusan akhir untuk menyelesaikan *complain* dari pelanggan tersebut

2.1.4 KEGIATAN OPERASIONAL

SuperWash *Laundry* beroperasi mulai hari Senin-Sabtu, pukul 09.00 – 19.00 WIB. Adapun layanan jasa yang ditawarkan oleh SuperWash *Laundry* yaitu sebagai berikut:

Berdasarkan rentang waktu pengembalian pakaian, maka produk jasa yang ditawarkan SuperWash *Laundry* adalah sebagai berikut:

Paket Express : Rp 10.000/kilo (Paket Express pakaian diserahkan pagi, dikembalikan pada sore hari)

Paket Kilat : Rp 7.500/kilo (Paket Kilat pakaian dikembalikan setelah satu hari penerimaan pakaian)

Paket Delivery : Rp 5.000/kilo (Paket Delivery Gratis jemput antar pakaian min. 5 kg (20 potong pakaian), max jarak dari outlet 5 km. Gratis antar pakaian min. 2,5 kg (10 potong pakaian), max jarak dari outlet 5 km)

Paket Reguler : Rp 5.000/kilo (Paket Reguler, dimana pakaian siap diambil kembali setelah 3 hari)

Berdasarkan jenis pakaian, maka produk jasa yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Gordyn : Rp 5.000/M (Harga tergantung ukuran)
 Harga dihitung berdasarkan PxL, hasil dikalikan harga

Karpet : Rp 5.000/M (Harga tergantung ukuran)
 Harga dihitung berdasarkan PxL, hasil dikalikan harga

Sprei : Rp 9.000 untuk ukuran 100x200cm dan 120x200cm
 Rp 11.000 untuk ukuran 160x200cm dan 180x200cm

	Rp 13.000 untuk ukuran 200x200cm
Bed Cover	: Rp 15.000 untuk ukuran 100x200cm dan 120x200cm
	Rp 17.000 untuk ukuran 160x200cm dan 180x200cm
	Rp 19.000 untuk ukuran 200x200cm
Boneka	: Rp 9.000 untuk ukuran tinggi 50cm
	Rp 13.000 untuk ukuran tinggi 80cm
	Rp 17.000 untuk ukuran tinggi 100 cm
	Rp 20.000 untuk ukuran tinggi 125cm
Kebaya panjang	: Rp 17.000
Kebaya pendek	: Rp 9.000
Kemeja panjang	: Rp 17.000
Kemeja pendek	: Rp 6.000
Jas	: Rp 13.000
Sajadah	: Rp 7.000
Tas	: Rp 11.000 (Tas berbahan kain, tidak beresiko besar)
Tas gunung	: Rp 15.000
Helm	: Rp 10.000

Bentuk layanan jasa dalam *laundry* ialah menyediakan pakaian menjadi bersih.

Adapun tahap merubah pakain kotor menjadi pakaian bersih dalam SuperWash

Laundry yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Penerimaan Pakaian

Tahap pertama yaitu penerimaan pakaian dari pelanggan. Setelah pelanggan menyetor pakaian, maka pakaian terlebih dahulu diukur beratnya dan kemudian dilakukan pencatatan berisi nama pelanggan, jumlah pakaian, berat pakaian dan

paket laundry yang dipilih pelanggan. Setelah itu dilakukan pencatatan kain masuk dan pembayaran dapat dilakukan di awal atau di akhir setelah pakaian telah selesai diproses sesuai dengan keinginan pelanggan.

2. Tahap Pemberian Label Pakaian

Tahap berikutnya ialah memberikan label nama dan nomor pelanggan pada pakaian. Hal ini dilakukan supaya pakaian satu pelanggan tidak tercampur dengan pakaian pelanggan lainnya, sehingga meminimalisir kesalahan yang akan terjadi.

3. Tahap Pencucian dan Pengeringan

Setelah itu maka pakaian dimasukkan ke dalam mesin cuci dengan campuran bubuk detergen, cairan pembersih noda dan cairan pewangi pakaian. Mesin cuci yang dipergunakan telah menggunakan sistem pengeringan akan tetapi pengeringan melalui mesin cuci tidak 100 %. Maka setelah pengeringan dari mesin cuci pakaian kembali dikeringkan melalui bantuan sinar matahari.

4. Tahap Penyetrikaan dan Pengepakan

Setelah pakaian kering maka tahap selanjutnya pakaian disetrika dengan rapi. Kemudian pakaian dibungkus dengan plastik bening. Pakaian kemudian diletakkan di dalam lemari terbuka yang telah tersedia. Ini berarti pakaian telah siap dikembalikan kepada pelanggan.

5. Tahap Penyerahan Pakaian

Pakaian yang telah siap di *laundry* diserahkan kepada pelanggan ketika pelanggan datang sendiri untuk menjemputnya atau pakaian diantar langsung ke alamat pelanggan apabila pelanggan menggunakan sistem antar jemput. Setelah pakaian diserahkan maka dilakukan pencatatan kain keluar.

2.2 DESKRIPSI INFORMAN

Dalam bab ini, penulis akan menyajikan deskripsi informan yang diperoleh selama penelitian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh data berikut ini dengan menggunakan metode wawancara secara mendalam kepada pihak yang berhubungan dengan judul penelitian ini yakni kepada pemilik usaha SuperWash Laundry yaitu Ibu Niken sebagai informan kunci dan dengan informan utama yaitu pelanggan SuperWash Laundry. Berikut ini adalah karakteristik informan penelitian yang peneliti klasifikasikan ke dalam bentuk tabel karakteristik.

Tabel 2.1
Identitas Informan Penelitian

Nama	Usia (tahun)	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Keterangan
Nkn	48	Perempuan	D3	Ibu Rumah Tangga dan Wirausaha	Pemilik SuperWash Laundry
Lrs	20	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Vn	22	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Dng	25	Laki-Laki	S1	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Mst	30	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pelanggan SuperWash Laundry
Ilhm	22	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Sphyn	20	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Fjrn	20	Laki-Laki	SMA	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Wjy	29	Laki-Laki	S1	Karyawan	Pelanggan SuperWash Laundry
Tys	27	Perempuan	D3	Ibu Rumah Tanga	Pelanggan SuperWash Laundry
Lanjutan					

Dilanjutkan					
Id	28	Perempuan	S1	POLWAN	Pelanggan SuperWash Laundry
Rhmh Sjt	21	Perempuan	SMA	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry
Bd	30	Laki-Laki	D3	Wirausaha	Pelanggan SuperWash Laundry
Wj	29	Perempuan	SMA	Ibu Rumah Tangga	Pelanggan SuperWash Laundry
Dhns	22	Perempuan	D3	Mahasiswa	Pelanggan SuperWash Laundry

Sumber: Hasil Wawancara Peneliti di SuperWash Laundry (2017)

Penjelasan mengenai tabel di atas yaitu:

1. Penulis menetapkan informan di dalam proses wawancara sebanyak 15 orang sebagai informan, dengan rincian 1 orang pemilik usaha SuperWash Laundry, 14 orang lainnya adalah pelanggan SuperWash Laundry. Dalam proses wawancara pekerjaan/profesi informan utama mayoritas adalah mahasiswa. Hal ini dikarenakan lokasi usaha SuperWash Laundry berada di wilayah kos-kosan dan dekat dengan wilayah kampus Universitas Diponegoro sehingga yang menjadi sasaran utama adalah para mahasiswa. Dalam proses wawancara kepada pelanggan, peneliti lebih menganalisis hal-hal apa saja yang membuat pelanggan SuperWash Laundry tertarik untuk melaundry pakaian di SuperWash Laundry dan tanggapan pelanggan terhadap kualitas jasa dan pelayanan yang diberikan oleh SuperWash Laundry.
2. Jumlah informan yang berusia 20 – 30 tahun berjumlah sebanyak 14 orang yaitu pelanggan SuperWash Laundry dan usia 48 tahun berjumlah 1 orang yaitu pemilik usaha SuperWash Laundry.

3. Tingkat pendidikan informan mulai dari Sekolah Menengah Atas hingga lulusan perguruan tinggi. Informan yang memiliki latar belakang perguruan tinggi yaitu pemilik SuperWash Laundry dan 6 orang pelanggan SuperWash Laundry. Sedangkan informan yang memiliki latar belakang SMA ialah 8 orang pelanggan SuperWash Laundry.
4. Informan penelitian memiliki pekerjaan yang beraneka ragam. Informan yang memiliki pekerjaan sebagai wirausaha terdiri atas 2 orang yaitu pemilik SuperWash Laundry dan 1 orang pelanggan SuperWash Laundry, Informan yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yaitu 2 orang pelanggan SuperWash Laundry. Informan yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan yaitu 2 orang pelanggan SuperWash Laundry. Sedangkan informan yang memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa yaitu 9 orang pelanggan SuperWash Laundry.
5. Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik SuperWash Laundry untuk mengetahui bagaimana sejarah SuperWash Laundry, jenis jasa yang ditawarkan, faktor internal dan faktor eksternal yang dimiliki SuperWash Laundry. Sedangkan kepada pelanggan peneliti mengajukan pertanyaan yang berhubungan dengan tanggapan para pelanggan terhadap pelayanan SuperWash Laundry.