BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Eighteen Nineteen Laundry adalah Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang melayani jasa penatu. Eighteen Nineteen Laundry berdiri pada bulan Juni 2016 dan didirikan oleh keluarga besar Bapak H. Ir. Sudhiono, MM. MSc. Eighteen Nineteen Laundry memiliki dua cabang, cabang pertama terletak di perumahan PTB Duren Sawit Jakarta Timur yang memiliki jam operasional pukul 07:30 s.d 21.00 WIB, dan cabang kedua terletak di kawasan apartemen Casablanca East Residences Pondok Bambu Jakarta Timur yang memiliki jam operasional pukul 09:00 s.d 21:00 WIB.

Kegiatan Bisnis pada Eighteen Nineteen Laundry adalah menawarkan jasa layanan cuci setrika (komplit), hanya cuci, hanya setrika dan *dry cleaning*. Selain itu Eighteen Nineteen Laundry juga menerima layanan cuci lainnya seperti cuci boneka, karpet, gordyn dan lainnya.

Eighteen Nineteen Laundry selalu mengutamakan kepuasan dari pelanggannya, hal ini dilakukan dengan cara selalu melayani pelanggan dengan ramah, menerima keluhan pelanggan melalui kritik dan saran yang membangun, menggunakan mesin cuci yang terbaru, menggunakan detergen yang diracik oleh Eighteen Nineteen Laundry sendiri sehingga menghasilkan cuci yang lebih bersih dan aman untuk segala jenis bahan pakaian, menggunakan pengharum pakaian yang berkualitas tinggi, dan menggunakan bahan *packaging* untuk mempermudah pelanggan dalam membawa pakaian bersih yang telah dicuci yaitu menggunakan desain khusus. Dengan demikian Eighteen Nineteen Laundry memiliki diferensiasi, apabila dibandingkan dengan usaha penatu yang lain dalam memberikan layanan untuk mencapai kepuasan dan kenyamanan pelanggan.

Gambar 1.1 Logo Eighteen Nineteen Laundry

Sumber : Eighteen Nineteen Laundry

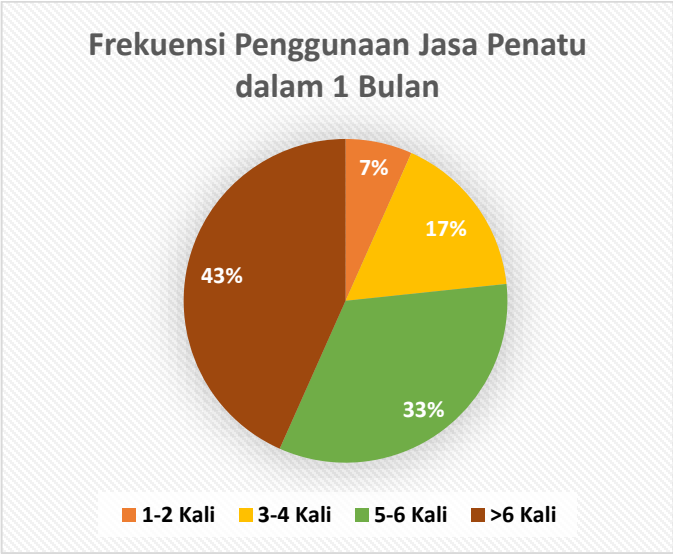
1.2 Latar Belakang

Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian Indonesia. Dengan adanya sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM), pengangguran akibat angkatan kerja yang tidak terserap dalam dunia kerja menjadi berkurang. Sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) pun telah terbukti menjadi pilar perekonomian yang tangguh (sumber: http://www.kemenkeu.go.id). Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) memegang peranan vital dalam perekonomian. Merujuk data BPS 2014, jumlah UMKM di Indonesia 57,89 juta unit atau 99,99 persen dari total jumlah pelaku usaha nasional. UMKM memberikan kontribusi terhadap kesempatan kerja sebesar 96,99 persen, dan terhadap pembentukan PDB sebesar 60,34 persen. Ini menjadikan Indonesia dengan jumlah UMKM terbanyak di dunia (sumber: http://infopublik.id). Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) harus menjadi bagian yang diprioritaskan oleh pemerintah dalam setiap perancangan pembangunan perekonomian di Indonesia.

Pada sisi lain, krisis ekonomi yang berawal dari krisis moneter yang terjadi di Indonesia menunjukan bahwa Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) relatif lebih bertahan apabila dibandingkan dengan usaha dengan skala yang lebih besar, yang banyak terkena dampak dari krisis moneter tersebut yaitu mengalami kebangkrutan, “Terbukti saat terjadi krisis ekonomi 1998, hanya sektor UMKM yang bertahan dari *collapse*-nya perekonomian,” (Menteri Keuangan RI dalam

http://www.kemenkeu.go.id). Dengan demikian perlu adannya andil dari pemerintah untuk pembinaan dan pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia

Salah satu jenis Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) yang saat ini pertumbuhan bisnisnya sedang berkembang adalah usaha jasa penatu, merupakan bisnis yang bergerak dibidang jasa pencucian. Kegiatan bisnis jasa penatu berfokus kepada cuci, setrika, dan *dry cleaning*. Menurut Ketua Umum Asosiasi Pengusaha Laundry Indonesia (APLINDO), Wasono Raharjo naiknya angka pertumbuhan pariwisata dan hotel, juga rumah sakit, pemukiman penduduk dan apartemen di Indonesia sangat memicu pertumbuhan usaha penatu dan *cleaning service* (sumber: http://www.beritasatu.com/ekonomi). Perubahan gaya hidup dan tuntutan kesibukan, menjadikan sebagian masyarakat lebih memilih menggunakan jasa pencucian pakaian (*laundry*) untuk meringankan pekerjaan cuci-setrika mereka (Sumber: http://www.kompasiana.com). Pernyataan tersebut didukung dengan data *pretest* kepada 30 informan yang merupakan penghuni dari apartemen Casablanca East Residences, yaitu sebagai berikut :



Gambar 1.2 Grafik frekuensi penggunaan jasa penatu di apartemen Casablanca East Residences

Sumber : Data diolah penulis

Berdasarkan dari pernyataan sebelumnya dan data *pretest* tersebut dapat disimpulkan bahwa usaha jasa penatu memiliki peranan yang penting khususnya bagi para penghuni apartemen Casablanca East Residences. Sehingga dengan adanya usaha jasa penatu akan memberikan kemudahan kepada pelanggan khususnya bagi karyawan kantor yang tidak memiliki banyak waktu dan penghuni apartemen yang pada umumnya dilarang oleh pihak manajemen apartemen untuk mencuci dan mengeringkan pakaian di kawasan apartemen tersebut (Sumber: http://www.majalahlaundry.info). Dampak-dampak positif ini yang membuat perkembangan usaha jasa penatu berkembang dengan cepat.

Eighteen Nineteen Laundry adalah salah satu usaha jasa penatu yang berdiri pada bulan Juni 2016. Pada saat pertama kali berdiri, Eighteen Nineteen Laundry hanya melayani jasa penatu pada perumahan yang terletak di PTB Duren Sawit Jakarta Timur, lalu Eighteen Nineteen Laundry menambah cabang baru yang terletak di apartemen Casablanca East Residences setelah melihat adanya peluang bisnis baru di kawasan apartemen tersebut.

Eighteen Nineteen Laundry tergolong usaha jasa bisnis yang masih baru (*start up* business) sehingga masih belum mampu untuk mendefinisikan model bisnis yang akan digunakan pada aktivitas atau kegiatan bisnis dari Eighteen Nineteen Laundry. Melihat Eighteen Nineteen Laundry yang merupakan *start up business*, maka perlu adanya perancangan dan pengembangan model bisnis yang ada sekarang menjadi seperti yang diingingkan dengan menggunakan pendekatan *Business Model Canvas*. Dengan adanya perancangan model bisnis dengan pendekatan *Business Model* Canvas, dapat memfasilitasi dan mendefinisikan secara jelas indikator-indikator *Nine Building Blocks Business Model Canvas* menjadi sebuah model bisnis yang dapat digunakan oleh Eighteen Nineteen Laundry dalam aktivitas maupun kegiatan operasional bisnisnya sehari-hari.

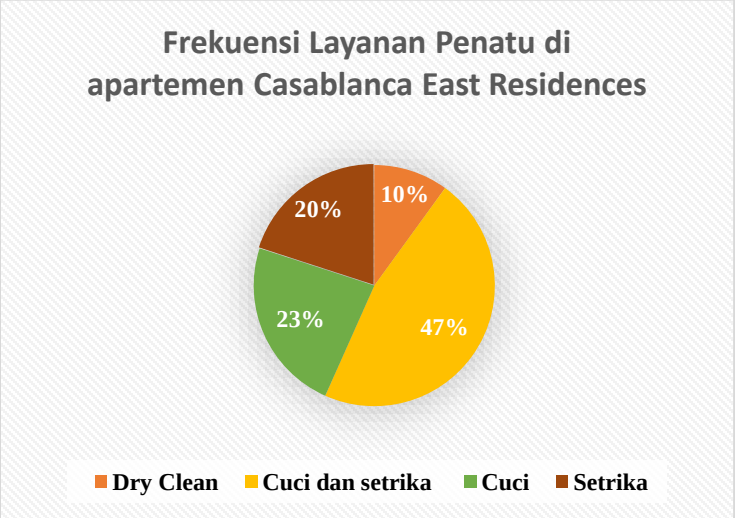
Sedangkan untuk kondisi persaingan penyedia jasa penatu yang paling tinggi diantara kedua cabang Eighteen Nineteen Laundry yaitu terletak di apartemen Casablanca East Residences. Pada apartemen tersebut terdapat beberapa penyedia jasa penatu yang sejenis dengan Eighteen Nineteen Laundry. Berdasarkan data *pretest* yang dilakukan kepada 30 informan yang merupakan penghuni dari apartemen Casablanca East Residences oleh peneliti, yaitu :

Tabel 1.1 Persentase pelanggan penatu di apartemen Casablanca East Residences

No.	Nama Laundry	Persentase Pelanggan
1	Eighteen Nineteen	20%
2	Aqua	23%
3	Mr. Bubble	17%
4	Coin	13%
5	Green	27%

Sumber : Data diolah penulis

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa Green Laundry dan Aqua Laundry merupakan pesaing utama dari Eighteen Nineteen Laundry. Selain itu jenis layanan penatu yang frekuensi penggunaanya cukup tinggi yang diperoleh dari 30 informan, yaitu :



Gambar 1.3 Grafik Frekuensi Layanan Penatu

Sumber : Data diolah penulis

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jenis layanan penatu yang frekuensi penggunaanya cukup tinggi yaitu layanan cuci setrika. Sehingga perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan pada jenis layanan penatu cuci setrika di Eighteen Nineteen Laundry.

Dengan demikian, persaingan ini menuntut Eighteen Nineteen Laundry untuk selalu dapat meningkatkan kapabilitas tata kelola dan pelayanan jasanya. Melihat kondisi Eighteen Nineteen Laundry yang tergolong masih baru namun kondisi persaingan yang dihadapi cukup tinggi terutama pesaing-pesaing yang sudah lebih dulu dan lebih ahli di bidang usaha jasa penatu, maka perlu adanya pengembangan model bisnis agar Eighteen Nineteen Laundry dapat terus bertahan dan bersaing dengan para pesaingnya pada ekosistem bisnis yang kompetitif. Cara itu telah menciptakan pembicaraan baru di seputar menggambarkan dan menginovasi bisnis (Mike Lachapelle, Kanada dalam Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur, 2012:50).

Definisi model bisnis adalah model bisnis yang menggambarkan dasar pemikiran tentang bagaimana organisasi menciptakan, memberikan, dan menangkap nilai (Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur, 2012:14). Berdasarkan definisi dari model bisnis tersebut, suatu organisasi bisnis memerlukan sebuah konsep model bisnis yang dipahami oleh semua orang, yang dapat memfasilitasi deskirpsi dan diskusi pada bisnis (Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur, 2012:15). Sehingga model bisnis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari suatu bisnis dan merupakan cara bagi suatu bisnis untuk meningkatkan daya saingnya. Dengan demikian dapat terlihat bahwa model bisnis memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberlangsungan suatu bisnis. Salah satu metode yang sering digunakan untuk menganalisis dan menilai suatu model bisnis adalah *Business Model Canvas* karena telah sering memberikan kontribusi dalam penggunaan model bisnis yang diterapkan pada suatu organisasi bisnis. *Business Model Canvas* menerjemahkan rencana bisnis menjadi proses bisnis (Bob Dunn, Amerika Serikat dalam Alexander Osterwalder dan Yves Pigneur, 2012:51).

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dalam pengembangan ide bisnis/ usaha jasa penatu agar dapat bersaing dimasa yang akan datang, yang berjudul **"Analisis Model Bisnis Pada Eighteen Nineteen Laundry dengan Pendekatan *Business Model Canvas"***

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada uraian diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran model bisnis yang digunakan saat ini (*current business model*) oleh Eighteen Nineteen Laundry apabila ditinjau dengan pendekatan *Business Model Canvas* ?
2. Bagaimana alternatif dari model bisnis yang baru berdasarkan pada pendeketan *Business Model Canvas* setelah melakukan analisis *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) pada model bisnis yang digunakan saat ini (*current business model*) ?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada Rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran model bisnis yang digunakan (*current business model*) oleh Eighteen Nineteen Laundry apabila ditinjau dengan pendekatan *Business Model Canvas*.
2. Untuk mengetahui alternatif model bisnis yang baru berdasarkan pada pendekatan *Business Model Canvas* setelah melakukan analisis *Strengths Weaknesses Opportunities Threats* (SWOT) pada model bisnis yang digunakan saat ini (*current business model*).

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya informasi dan melengkapi khazanah keilmuan pada bidang kewirausahaan khususnya yang terkait dengan pengembangan model bisnis yang sudah ada (*current business* model) dengan model bisnis baru (*alternative business* model) dalam rangka mencapai tujuan bisnis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Bagi usaha jasa Eighteen Nineteen Laundry, hasil penelitian ini dapat dijadikan informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam menetapkan dan mengembangkan model bisnis pada usaha jasa Eighteen Nineteen Laundry yang sudah ada (*current business* model) dengan model bisnis baru (*alternative business* model) dalam rangka mencapai tujuan bisnis.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan sekaligus untuk memperjelas alur dari penulisan. Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang uraian teori-teori yang berhubungan dengan bahasan permasalahan yang ada pada penelitian. Sehingga teori tersebut digunakan sebagai pendukung pemecahan permasalahan pada penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penilitian yang terdiri dari jenis penelitian, variabel oprasional, tahapan penelitian, penentuan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menjelaskan secara rinci pembahasan “Analisis Faktor Pembentuk Keputusan Pemilihan Perguruan Tinggi Swasta Universitas Telkom (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom Angkatan 2016) yang berisi data-data yang telah dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang sedang dihadapi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan akhir dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa maupun instansi berkaitan dengan "Analisis Faktor Pembentuk Keputusan Pemilihan Perguruan Tinggi Swasta Universitas Telkom (Studi Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Telkom Angkatan 2016).