

Analisis Usaha Jasa Cuci Sepatu Erraftel Terhadap Minat Beli Dan Kepuasan Pelanggan

**Khaila Syahira Saldri¹, Muhammad Alva Revan², Mardhatillah³, M.Trio Adival⁴,
Vivi Nila Sari⁵**

^{1,2,3,4,5} Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, Indonesia

Corresponding Author

Nama Penulis: Khaila Syahira Saldri

E-mail: Khaisyahira679@gmail.com

Abstrak

Perkembangan usaha jasa cuci sepatu pada saat ini mencerminkan trend dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan pandangan terhadap sepatu. Dilihat dari perkembangan dan banyaknya trend sepatu yang berkembang pada saat ini menunjukkan trend sepatu sudah populer. Dalam dunia bisnis performa karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kesuksesan pelanggan apalagi terhadap kepuasan pelanggan, terlebih lagi pada usaha jasa dimana karyawan harus bisa menunjukkan suasana hati yang bagus untuk menunjukkan kualitas usaha yang sedang dijalani dan menampilkan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar mereka mau berlangganan tetap terhadap usaha yang dijalani. Maka dari itu dalam artikel ini, kami akan melakukan analisa terhadap usaha jasa cuci erraftel terhadap minat beli dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci - usaha, minat beli, kepuasan pelanggan

Abstract

The development of the shoe washing service business at this time reflects the trends and changes that occur in society and the view of shoes. Judging from the development and the number of shoe trends that are developing at this time, it shows that the shoe trend is already popular. In the business world, employee performance has a significant impact on customer success, especially on customer satisfaction, especially in service businesses where employees must be able to show a good mood to show the quality of the business they are undergoing and display good service to customers so that they want to subscribe to the business they are running. Therefore, in this article, we will analyze the erraftel laundry service business on buying and customer satisfaction.

Keywords - business, buying interest, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Erraftel adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang perawatan dan cuci sepatu. Usaha ini tergolong kedalam Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM). Erraftel memiliki 2 outlet yang sedang berjalan di kota Solok dan kota Padang. Usaha dibidang ini memiliki peluang yang cukup meyakinkan. Beberapa faktor diantaranya adalah belum banyak pesaing, pembiayaan yang cukup minim, dan merupakan usaha yang dibutuhkan oleh masyarakat yang berprofesi sebagai mahasiswa atau pekerja. Bisnis jasa cuci sepatu bukan hanya tentang membersihkan noda dan kotoran pada alas kaki, tetapi juga tentang memperpanjang umur sepatu dan mempertahankan nilai investasi pelanggan. Erraftel memiliki pilihan menu yang bervariasi, dibandrol dengan harga mulai dari Rp 20.000 sampai Rp 75.000 khusus untuk jasa cuci. Dan Rp 40.000 sampai Rp 120.000 untuk treatment perawatan tambahan, tergantung dengan merek sepatu dan berapa tingkat kesulitan dalam membersihkan sepatu tersebut.

Namun dibalik potensinya yang cukup baik, usaha ini memiliki tantangan dan masalah yang berpengaruh dalam keberlangsungan dan pertumbuhan usahanya. Dibutuhkan keahlian, perhatian terhadap detail, dan pemahaman mendalam akan berbagai jenis bahan untuk menyediakan layanan yang memuaskan pelanggan. Meskipun berbagai metode cuci sepatu DIY (Do It Yourself) tersedia di pasaran, banyak konsumen memilih menggunakan jasa profesional menjamin hasil yang optimal.

METODE

Studi ini dilakukan di usaha jasa cuci Sepatu "erraftel" yang berada di jalan jati, kota padang. Kami melakukan observasi ke tempat langsung dan melakukan wawancara berupa pertanyaan-pertanyaan terkait permasalahan yang kami ambil kepada pemilik, dan mencatat poin-poin penting yang sekiranya berhubungan dengan objek kami dan diakhiri oleh sesi dokumentasi bersama, setelahnya hasil dari wawancara tersebut kami tuangkan kedalam jurnal artikel ini dan akan mengupload ke dalam google scholar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Minat beli merupakan kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan pembelian yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Sedangkan kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (umar,2005).

Apalagi dalam melakukan bisnis pastinya setiap para pebisnis ingin mendapatkan keuntungan, namun untuk mendapatkan itu mereka harus meningkatkan minat beli dan mendapatkan kepuasan dari pelanggan agar usaha yang dijalankan dapat terus berkembang dan menjadi usaha yang di percayai oleh khalayak ramai, berbagai cara dan metode yang dilakukan untuk mendapatkan ketertarikan pelanggan terhadap usaha tersebut mungkin dengan dengan melakukan berbagai macam bentuk promosi, baik promosi berupa diskon, penurunan harga, atau rencana- rencana lainnya. Atau melakukan promosi melalui sosial media dengan membuat video promosi yang menarik minat beli dari seorang pembeli dan melakukan pelayanan yang membuat mereka puas dan akhirnya akan terus belangganan dengan usaha yang dijalani.

Maka dari itu dari hasil wawancara yang kami lakukan dapat diketahui hal- hal apa saja yang telah dilakukan oleh usaha jasa cuci sepatu erraftel terhadap minat beli dan kepuasan pelanggan sebagai berikut :

1. Melakukan promosi, sang owner melakukan promosi pertama kali dengan cara mengenalkan usahanya melalui mulut kemulut, hal ini dilakukan owner kerana ia sendiri juga merupakan seorang mahasiswa di salah satu kampus di padang, maka dari itu ia memanfaatkan statusnya saat ini untuk mengenalkan usahanya kepada teman-temannya apalagi menurut sang owner banyak mahasiswa yang tidak sempat untuk membersihkan sepatu mereka dikarenakan

mereka sibuk untuk kuliah ataupun urusan diluar jadwal kuliah. Selain promosi dari mulut kemulut sang owner juga membuat video pendek yang menarik di platfrom sosial medianya untuk menarik minat beli pembeli, dan owner juga membuat harga yang bervariasi agar para pembeli bisa memutuskan perawatan macam apa yang akan dilakukan.

2. Memberikan pelayanan yang baik, karena usaha yang dijalani ini merupakan usaha jasa maka sang owner beserta karyawannya mewajibkan untuk memberikan pelayanan sebaik dan semaksimal mungkin untuk pelanggan agar mereka nyaman dan dengan harapa mereka kembali untuk terus belanganan.
3. Menyediakan fasilitas yang nyaman, sang owner menyediakan tempat yang nyaman kepada pelanggan berupa tempat duduk yang empuk, menyediakan ruangan yang sejuk, dan owner juga mnyediakan tempat paker untuk pelangganya tanpa dikenakan biaya apapun, serta sang owner juga menyediakan request lagu bagi pelanggan yang menunggu sepatunya.
4. Memberikan kompensasi, apabila terjadi kerusakan oleh mereka,maka sang owner akan melakukan biaya ganti rugi kepada pembeli agar pembeli tidak kecewa dengan usaha jasa yang dijalani sang owner dan melakukan permintaan maaf kepada pembeli yang barangnya dufah dirusak tanpa sengaja.
5. Membersihkan produk dengan teliti, sang owner tidak ingin mengecewakan pelanggan dengan mereka yang tidak puas melihat sepatu yang ditipinya tidak bersih dan hanya dibersihkan sekedarnya, maka dari itu sang owner membersihkan sepatu dengan detergen khusus, melakukan pencucian dengan teliti dan hati- hati, menyediakan alat sinar ultra violet agar sepatu tidak langsung terkena cahaya matahari yang akan membuat sepatu apalagi yang berwarna putih nantinya akan menguning.

Untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan memanglah tidak mudah, jangankan kepercayaan untuk membuat pembeli tertarik dan minat saja itu merupakan satu hal yang sulit maka dari itu sang owner ingin para pembeli atau pelanggan yang mengunjungi usahanya merasakan kepuasan sehingga para pelanggan yang datang akan kembali dan akan mengenalkan usahanya kepada orang lain supaya usaha yang dijalani dapat terus berkembang dan banyak dikenali oleh masyarakat.



Gambar 1.

Dokumentasi di "Erraftel" jalan jati

KESIMPULAN

Dari hasil pengabdian kepada Masyarakat dengan kegiatan menganalisis usaha jasa cuci sepatu erraftel terhadap minat beli dan kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan Usaha erraftel ini telah berhasil membuka cabangnya yaitu di kota padang, di mana usahanya pertamakali berada di kota solok. Sang owner juga menciptakan berbagai cara untuk menciptakan minat beli hingga akhirnya mendapatkan kepuasan pelanggan. Usaha erraftel ini membuat beberapa peraturan dan menciptakan tarif harga yang unik untuk pelanggannya. Usaha erraftel ini menyediakan fasilitas yang bagus untuk pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan terhadap usaha jasa ini. Usaha erraftel ini memberikan pelayanan yang ramah sehingga para pelanggan tidak merasa tertekan untuk membeli usaha jasa ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat dan Rahmat karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih kepada ibu Dr.Vivi Nila Sari S.E, M.M meluangkan waktu untuk dan membantu dalam membimbing kesempurnaan dalam artikel ini, dan serta berterima kasih juga kepada pemilik yaitu Revan yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan observasi di tempat. Segala kekurangan dan ketidaksempurnaan artikel ini penulis sangat mengharapkan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, F. (2023). PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY SEPATU (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Candra Buana, D. B. (2023). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY DI BISNIS JASA CUCI SEPATU "BISA" (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Kusuma, I. G. B. (2021). PENGARUH PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA CUCI SEPATU (STUDI PENELITIAN PADA JASA LAUNDRY SEPATU KUSUMASHOESCARE DI KARANGASEM) (Doctoral dissertation, Universitas Mahasaraswati Denpasar).
- Ryadi, D. D., Elvia, D., Sefriana, D., Damanik, E. P., Amalia, F. A., Astuti, R. V., ... & Al Sajidah, S. G. (2024). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA USAHA MIKRO UMAKU SHOE. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 28(5).
- Samudra, T. D. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple. id di Kabupaten Sidoarjo (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).