

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Permasalahan Konsumen

Sepatu sneakers dan sepatu kasual pada khususnya, telah mengalami peningkatan popularitas yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, tidak hanya di kalangan anak muda tetapi juga di berbagai segmen masyarakat. Sepatu-sepatu ini sering kali dibanderol dengan harga yang mahal dan terbuat dari berbagai macam bahan, sehingga membutuhkan perawatan khusus untuk menjaga daya tahan dan kualitasnya. Namun, kurangnya waktu, pengetahuan atau peralatan yang memadai sering menjadi penghalang bagi seseorang untuk merawat sepatu mereka secara optimal.

Di tengah kesibukan masyarakat modern dan meningkatnya kesadaran akan pentingnya penampilan, kebutuhan akan layanan perawatan sepatu berkualitas semakin meningkat. Konsumen cenderung mencari solusi yang praktis dan efektif untuk menjaga sepatu kesayangan mereka tetap bersih dan dalam kondisi yang baik, dengan mudah. Perawatan sepatu adalah syarat penting agar sepatu selalu dapat dipakai dengan nyaman dalam berbagai kegiatan seperti perjalanan, jadwal rutin, sekolah dan bekerja (Candra Buana, D. B. 2023). Hal ini membuka peluang bisnis di bidang jasa, khususnya bisnis cuci sepatu. Bisnis ini menawarkan jasa cuci sepatu dengan teknik dan produk khusus yang tidak bisa dilakukan dengan metode pencucian biasa.

Seiring banyaknya peluang jasa cuci sepatu, banyak permasalahan konsumen yang muncul. Karena masalah tersebut, kami mencoba untuk menggali apa saja permasalahan konsumen yang sering terjadi dengan melakukan survei menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terhadap konsumen dan calon konsumen yang berlokasi di Tamanmartani dan sekitarnya menggunakan kuesioner google form yang dilakukan dengan melihat kebutuhan

dan keinginan target pasar, apakah sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan target pasar. Kuesioner dilakukan pada tanggal 20 Januari - 09 Februari 2025, didapatkan responden sebanyak 80 responden terdiri dari konsumen dan calon konsumen bahwa



Gambar 1. Responden berdasarkan usia
Sumber: Data Pribadi

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa responden berusia 17 tahun sampai usia 35 tahun. Terbagi menjadi pelajar tingkat SMA/ sederajat, mahasiswa dan pekerja/karyawan yang mengharuskan menggunakan sepatu dalam melakukan aktivitasnya.



Gambar 2 Responden berdasarkan profesi
Sumber: Data Pribadi

Gambar diatas menunjukkan profesi / status, responden berstatus sebagai pelajar, mahasiswa dan pekerja / karyawan, hal tersebut menunjukkan bahwa responden harus memperhatikan penampilan saat melakukan aktivitas dan sebagian besar responden berstatus mahasiswa, sehingga konsumen / calon konsumen jasa cuci sepatu yang paling berpotensi adalah mahasiswa.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan membagikan kuesioner melalui google form, beberapa permasalahan konsumen yang dapat dirangkum sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Permasalahan Konsumen

No	Permasalahan Konsumen
1.	Hasil kurang bersih.
2.	Masih bau dan tidak wangi.
3.	Proses pengerjaan lama.
4.	Tidak ada layanan antar jemput.

1.2. Solusi dan Nilai Lebih yang Ditawarkan

Penting bagi pelaku usaha di bidang ini untuk memahami secara mendalam permasalahan konsumen, serta merumuskan dan mengimplementasikan solusi yang inovatif dan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam berbagai masalah yang dihadapi konsumen dalam menggunakan jasa cuci sepatu, dan menjabarkan bagaimana pelaku usaha jasa cuci sepatu dapat merespon masalah-masalah tersebut. Melihat dari permasalahan yang ditemukan

Umbah Umbah hadir untuk memberikan solusi demi mengatasi permasalahan tersebut.

Tabel 1. 2 Permasalahan Konsumen dan Solusi

No	Permasalahan konsumen	Solusi
1.	Hasil Kurang bersih	Melakukan pencucian sepatu secara mendetail supaya hasil cuci sepatu bersih tanpa meninggalkan kotoran di sepatu.
2.	Masih bau dan tidak wangi	Memastikan bahwa sepatu wangi dan tidak meninggalkan bau apek setelah proses pencucian dengan menyemprotkan parfum ke sepatu.
3.	Proses pengerjaan lama	Segera mungkin untuk langsung memproses sepatu supaya proses pengerjaan tidak lama.
4.	Tidak ada layanan antar jemput	Memberikan layanan gratis antar jemput.

Umbah Umbah memberikan pelayanan yang ramah dan cepat dengan hasil yang bersih dan wangi dengan harga yang kompetitif. Umbah umbah juga menawarkan *free pick up and delivery* untuk area tertentu supaya memudahkan konsumen dan tidak menyita waktu, tenaga dan menyita aktivitas konsumen. Umbah Umbah juga menawarkan gratis cuci 1 kali untuk 6 kali order, hal ini penulis berikan karena pesaing tidak memberikan penawaran tersebut.

1.3. Noble Purpose

Umbah Umbah memiliki tujuan mulia untuk membantu konsumen tampil percaya diri, nyaman melangkah dengan sepatu yang bersih, terawat dan siap mendukung aktivitas konsumen setiap hari. Kami percaya dengan menjaga kebersihan sepatu, dapat meningkatkan efektifitas dalam melakukan aktivitas dan pekerjaan.

1.4. Visi dan Misi

Dalam membangun dan mengembangkan sebuah organisasi atau bisnis, keberadaan visi dan misi memegang peranan yang sangat penting sebagai landasan strategis dan arah tujuan jangka panjang. Visi dan misi bukan hanya sekedar pernyataan formal, tetapi merupakan cerminan nilai-nilai inti, aspirasi masa depan, dan komitmen manajerial dalam menjalankan aktivitas bisnis secara konsisten dan terarah. Visi menggambarkan tujuan ideal yang ingin dicapai organisasi di masa depan, sedangkan misi menjelaskan langkah nyata dan peran organisasi dalam memenuhi kebutuhan pasar atau masyarakat saat ini.

Visi berfungsi sebagai panduan jangka panjang yang menginspirasi seluruh elemen organisasi untuk bergerak ke arah yang sama, sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan dalam mencapai tujuan besar perusahaan. Sementara itu, misi berperan sebagai kerangka kerja operasional yang menjelaskan bagaimana organisasi akan mencapai visinya melalui produk, layanan, proses kerja, dan hubungan dengan para pemangku kepentingan.

Visi:

“Menjadi layanan cuci sepatu terdepan yang berkomitmen pada kebersihan, kenyamanan dan keberlanjutan, serta memberikan dampak positif bagi konsumen”

Misi:

1. Memastikan kebersihan, ketelitian dan profesionalisme dalam setiap proses cuci sepatu.
2. Memberikan pelayanan yang ramah dan responsif, dengan mendengarkan kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi yang tepat untuk pelanggan.
3. Mengedukasi pelanggan tentang perawatan sepatu yang tepat.

1.5. Logo Usaha dan Filosofi



Gambar 3 Logo Usaha Umbah Umbah
Sumber: Dokumen Pribadi

Logo Umbah Umbah menggunakan desain bertuliskan umbah umbah, elemen grafik air dan gelembung. *Background* warna putih dipilih karena warna putih melambangkan kebersihan dan kata Umbah Umbah diambil dari Bahasa Jawa yang berarti mencuci. Kata tersebut penulis pilih karena setiap hari kata umbah umbah selalu terucapkan dan memudahkan konsumen dalam mengingat usaha ini.