

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Permasalahan Konsumen

Sepatu saat ini sedang mengalami peningkatan tren mulai dari tren sepatu culture sampai tren sepatu olahraga. Sepatu tidak lagi sebagai alat pelindung kaki, tetapi juga menjadi simbol identitas, gaya, dan status sosial. Dalam rutinitas harian, sepatu menjadi elemen penting bagi masyarakat, baik itu untuk aktivitas pendidikan, pekerjaan, ataupun interaksi sosial. Namun, masih banyak konsumen yang menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan dalam merawat dan membersihkan sepatu. Kegiatan yang padat seringkali membuat orang tidak memiliki waktu untuk mencuci sepatu mereka sendiri, sedangkan mencuci sepatu sendiri biasanya menghasilkan hasil yang kurang optimal, seperti sisa noda, bau tidak sedap, atau bahkan kerusakan pada material sepatu, oleh karena itu mereka akan menggunakan layanan cuci sepatu sebagai alternatif untuk membersihkan sepatu. Hal ini menjadi peluang usaha yang cukup besar bagi usaha cuci sepatu.

Rasa percaya terhadap layanan cuci sepatu di beberapa lokasi masih rendah karena tidak semua tempat cuci sepatu memenuhi standar kebersihan dan perawatan yang memadai. Konsumen juga seringkali mengeluhkan kurangnya kejelasan mengenai waktu pengerjaan, serta terbatasnya layanan antar-jemput yang memudahkan dalam proses transaksi. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa konsumen memerlukan layanan cuci sepatu yang efisien, aman, cepat, dan dapat diandalkan, agar dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan dalam menjaga penampilan dan kebersihan Sepatu mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi pengembangan usaha cuci sepatu dan untuk menghadapi permasalahan usaha cuci sepatu terkait dengan kepercayaan terhadap

layanan cuci sepatu. Berikut adalah beberapa permasalahan utama konsumen terhadap layanan cuci sepatu:

- a. Standar kualitas yang belum optimal
Standar kualitas layanan belum optimal yang diakibatkan oleh proses *quality control* yang belum terstruktur yang dapat menimbulkan keraguan konsumen terhadap layanan spoooclean
- b. Ketidakpastian waktu pengerjaan
Ketidakpastian waktu pengerjaan sering menjadi kendala, biasanya terjadi karena *orderan* menumpuk sehingga waktu pengerjaan akan menjadi lebih lama yang nantinya akan berdampak pada kepuasan konsumen
- c. Keresahan terhadap keamanan sepatu
Kurangnya *transparansi* dan *jaminan* yang dapat menimbulkan keresahan konsumen, terutama terkait kemungkinan sepatu rusak, tertukar, dan hilang
- d. Kurangnya informasi mengenai brand spoooclean
Banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang spoooclean sebagai penyedia layanan cuci sepatu profesional di daerah Kecamatan Kajoran.

1.2 Solusi dan Nilai Lebih Yang Ditawarkan

Solusi dan nilai lebih yang ditawarkan kepada calon konsumen untuk menggunakan jasa layanan cuci sepatu:

- a. Menyusun dan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan meningkatkan proses *quality control* secara rutin sebelum diserahkan kepada konsumen, sehingga konsumen memperoleh hasil pencucian yang konsisten dan berkualitas yang dapat meningkatkan rasa kepercayaan terhadap layanan cuci sepatu spoooclean.
- b. Menggunakan alat cuci yang lebih modern yang bertujuan untuk mempercepat proses pencucian sepatu sesuai dengan estimasi yang diberikan kepada konsumen sehingga proses layanan menjadi lebih

cepat dan tepat waktu, memberikan kepastian waktu pengerjaan kepada konsumen

- c. Memberikan garansi kepada konsumen jika terjadi kerusakan sepatu, sepatu tertukar, dan hilang. melakukan check list dan konfirmasi sebelum sepatu diserahkan kepada konsumen. Melakukan pelatihan kepada karyawan tentang proses cuci sepatu yang benar untuk mengurangi risiko kerusakan sepatu
- d. Membangun konten edukasi di sosial media tentang layanan cuci sepatu spoocean dan penguatan identitas brand untuk meningkatkan *awarness* masyarakat Kecamatan Kajoran, sehingga masyarakat dapat mengenal lebih luas spoocean sebagai penyedia layanan cuci sepatu.

1.3 *Noble Purpose*

Sebuah usaha cuci sepatu dengan noble purpose tidak hanya sekedar menghasilkan keuntungan, melainkan ingin meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kebersihan sepatu yang akan berdampak positif terhadap lingkungan. Beberapa tujuan yang dapat diambil:

- a. Memberdayakan dan mendidik konsumen tentang kebersihan dan perawatan sepatu melalui konten edukasi sosial media untuk mengurangi konsumsi berlebihan yang akan berdampak positif bagi lingkungan.
- b. Mendukung gerakan pengurangan sampah dan tidak hanya dalam hal produk yang digunakan untuk mencuci sepatu, tetapi juga dalam cara pengelolaan energi air, listrik, dan bahan-bahan lain yang digunakan dalam proses cuci sepatu.
- c. Meningkatkan kualitas hidup dengan sepatu bersih dan nyaman

1.4 Visi, Misi, dan Logo Bisnis

a. Visi

Menjadi pilihan utama perawatan sepatu dengan layanan cepat, bersih, dan terpercaya.

b. Misi

1. Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang perawatan sepatu
2. Meningkatkan kualitas hidup bersih, sehat, dan layak.
3. Inovasi teknologi cuci sepatu yang ramah lingkungan
4. Mendukung kegiatan sosial melalui bisnis yang berdampak positif
5. Memberikan layanan terbaik kepada konsumen
6. Menjadi penyedia jasa perawatan terbaik

c. Logo Bisnis



Gambar 1.1 Logo

Filosofi logo:

1. Spoooclean berasal dari kata spooky yang berarti menyeramkan adalah sebuah gambaran dari perusahaan

bahwa akan ada pesaing yang siap bersaing untuk mencapai titik tertinggi

2. Warna hitam melambangkan ketegasan, kewibawaan, kekuatan, dan misteri
3. Warna putih melambangkan kebersihan, kesempurnaan, dan transparan
4. Kombinasi warna antara putih dan hitam menciptakan sebuah keseimbangan antara gaya dan kebersihan, keberanian dan kesempurnaan

