BAB III

MEKANISME PEMBULATAN TIMBANGAN PADA JASA LAUNDRYDI KAEY LAUNDRYSURABAYA

A. Gambaran Umum Tentang Perusahaan

1. Lokasi Perusahaan

KAEY *Laundry* berada pada lokasi yang sangat strategis karena terletak di pusat kota Surabaya. Jika dilihat dari ekonomisnya maka tempat *laundry* ini sangat mudah dijangkau oleh siapapun entah itu mahasiswa ataupun bukan mahasiswa karena letaknya di samping pinggir jalan, di belakang Jatim Expo, jalan utama menuju wonocolo dan juga berada di lingkungan kos mahasiswa/mahasiswi. Alamat KAEY *Laundry* berada di JL. Wonocolo Pabrik Kulit No. 15 Surabaya.¹

2. Sejarah KAEY *Laundry*

Berdirinya usaha *laundry* ini dimulai sekitar pertengahan tahun 2011 oleh Pak Herkan. *Laundry* milik Pak Herkan diberi nama Alyza *Laundry*, namun lokasinya menempati kontrakan milik Pak Zainuri. Pada waktu itu Pak Herkan mempunyai 2 orang pegawai. Setelah 4 tahun berjalan, Pak Herkan merasa jenuh menjalankan usaha *laundrynya*. Salah satu faktor dari rasa bosan tersebut adalah karena *laundrynya* ini terlalu jauh dari kediamannya yang berada di Sidoarjo.

62

¹ Nur Izzah Irma Sari, Pemilik *Laundry*, *Wawancara*, Surabaya, 15 Juni 2016.

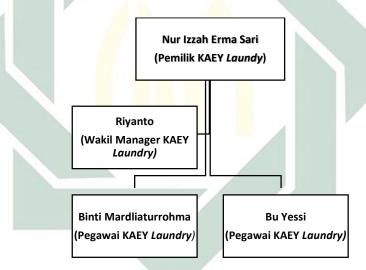
Akhirnya Pak Herkan memutuskan untuk menjual usaha *laundry* tersebut. Tak lama setelah keputusan Pak Herkan ingin menjual usaha tersebut lalu dibeli oleh Ibu Nur Izzah Erma Sari atau kerap disapa dengan Mbak Erma. Pak Herkan menjual usaha *laundry*nya dengan harga Rp. 20.000.000.,. Tidak berpikir lama akhirnya Mbak Erma mau membeli usaha *laundry* milik Pak Herkan tersebut. Pada saat itu Mbak Erma membeli usaha *laundry* milik Pak Hekan dengan uang pinjaman dari Bank.

Sebelum membeli usaha *laundry* milik Pak Herkan, sebenarnya Mbak Erma juga sudah memiliki usaha *laundry* sendiri di daerah Jemur Sari. Tujuan Mbak Erma membeli usaha *laundry* milik Pak Herkan ini adalah untuk mengembangkan usaha *laundrynya* yang sudah ada itu. Usaha *laundry* milik Pak Herkan yang sudah dibeli oleh Mbak Erma ini berganti nama dari Alyza *Laundry* menjadi KAEY *Laundry*.

Namun setelah setengah tahun dari pembelian usaha *laundry* milik Pak Herkan, usaha *laundry* milik Mbak Erma yang berada di Jemur Sari sedang mengalami sepi pelanggan. Setelah berusaha sedemikian rupa untuk meramaikan kembali *laundrynya* itu tapi hasil yang didapat tetap sama, *laundry* masih sepi pelanggan. Salah satu faktor dari sepinya pelanggan *laundry* dikarenakan lokasi *laundry* yang kurang strategis, sehingga keputusan akhirnya *laundry* yang di Jemur Sari dengan terpaksa ditutup.

Semua barang berupa mesin dan peralatan lainnya di *laundry* Jemur Sari dibawa ke KAEY *Laundry* yang berada di daerah Wonocolo Surabaya. Letak *laundry* yang ada di Wonocolo ini sangat strategis, sehingga perkembangannya cukup pesat. Dan akhirnya Mbak Erma memutuskan untuk fokus pada KAEY *Laundry* saja. Sampai saat ini KAEY *Laundry* masih berjalan dan bahkan semakin ramai. Sekarang pegawai mbak Erma di KAEY *Laundry* ada 3 orang, 1 laki-laki dan 2 perempuan.²

3. Struktur Organisasi



4. Produk-produk di KAEY *Laundry*

Layanan yang terdapat di KAEY *Laundry* terdapat 5 layanan dengan sistem yang berbeda-beda diantaranya:³

a. Cuci Mamel

Layanan ini menawarkan layanan dengan biaya ekonomis. Paling murah dari layanan-layanan yang lain dan juga merupakan layanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

² Nur Izzah Irma Sari, Pemilik *Laundry, Wawancara*, Surabaya 15 Juni 2016.

³ Ibid.,

yang paling cepat diantara layanan yang lainnya. Layanan cuci mamel atau cuci basah ini bisa diambil dalam waktu 1 hari bahkan layanan ini bisa request waktu pengambilan. Bisa diambil dalam waktu yang cepat karena layanan cuci mamel ini proses pengerjaannya paling cepat dan paling mudah. Setelah baju diterima dari konsumen lalu ditimbang dan setelah itu bisa langsung di masukkan ke mesin cuci untuk dicuci. Dalam hari itu juga barang sudah bisa diambil, karena hasil akhir dari barang masih dalam keadaan basah.

b. Cuci Kering

Layanan cuci kering adalah layanan yang melayani pencucian barang pelanggan selesai dalam keadaan bersih dan kering saja.

Layanan ini terbagi lagi menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Cuci Kering Reguler

Cuci kering reguler adalah layanan jasa yang menjanjikan barang akan selesai dalam 2-3 hari dari pencucian. Layanan adalah layanan yang biasa dan paling sering digunakan oleh para konsumen.

2. Cuci Kering ODS (One Day Service)

Layanan One Day Service ini menjanjikan barang akan selesai dalam waktu 24 jam atau 1 hari. Yang artinya sekarang barang di berikan ke pegawai *laundry* kemudian ditimbang dan akan selesai pada esok harinya.

3. Cuci Kering EKS (Ekspres)

Sering juga dikenal dengan sebutan Spesial Speed. Layanan ini merupakan layanan yang paling cepat yaitu menjanjikan waktu pengerjaan akan selesai pada hari yang sama, hitungannya 12 jam dari hari penaruhan barang di *laundry*.

c. Cuci Kering Setrika

Cuci kering setrika adalah layanan yang hasil akhir dari barangnya dalam keadaan kering, bersih dan rapih karena sudah di setrika. Sama dengan layanan cuci kering, cuci kering setrika juga terbagi menjadi 3 layanan lagi, yaitu:

- 1. Cuci Kering Setrika Reguler
- 2. Cuci Kering Setrika ODS (One Day Service)
- 3. Cuci Kering Setrika EKS (Ekspres)

3 jenis pelayanan ini sebenarnya sama dengan layanan cuci kering yang sudah dijelaskan diatas, hanya saja yang membedakan adalah pada hasil akhir yang didapat pelanngan yaitu dalam keadaan sudah bersih, dan rapih karena sudah disetrika, dan juga perbedaan dari segi harga.

d. Dry Clean

Layanan ini adalah layanan pencucian yang khusus. Kenapa dikatakan khusus karena jasa ini merupakan jasa cuci profesional untuk mencuci pakaian berbahan lembut, bahan wol, baju kebaya berpayet, jas, karpet, gorden, boneka, bad cover, dll. Memang tidak

semua baju bisa di *dry clean* hanya baju-baju yang berbahan ataupun berlebel khusus karena pengerjaannya menggunakan sistem cuci kering atau mencuci dengan tidak menggunakan air. Tetapi layanan *dry clean* ini tidak dilakukan sendiri oleh KAEY *Laundry*, KAEY *Laundry* bekerjasama dengan *dry clean* dari Waru-Sidoarjo yang bernama Shafira *Dry Clean*. Jadi, jika ada barang yang di *dry clean*, maka pihak KAEY *Laundry* menelpon ke Shafira *Dry Clean* untuk mengambil barang tersebut. Prosentase keuntungan yang diambil oleh KAEY *Laundry* sebesar 30% dari harga sebenarnya yang ditarif oleh pihak Shafira *Dry Clean*.

e. Jasa Setrika

Layanan ini melayani konsumen yang ingin menyetrika baju bersih yang dicucinya sendiri, jadi pihak *laundry* tidak mencuci kan baju tersebut melainkan hanya menyetrika saja. Layanan ini menjanjikan barang selesai dalam waktu 2-3 hari dari penaruhan barang di *laundry*.

f. Wanter

Layanan ini menawarkan jasa pewarnaan kembali baju ataupun celana yang sudah memudar warnanya. Sama dengan *dry clean* layanan ini juga hasil kerjasama atau sistem titip antara KAEY *Laundry* dengan jasa wenter yang bernama Raja Wenter. Raja Wenter berada di JL. Ksatria Perumahan The Taman Dhika Blok J-9 Buduran Sidoarjo. Jika ada barang yang ingin di wenter maka pihak KAEY

Laundry menghubungi Raja Wenter untuk mengambil barang tersebut. Layanan ini memang membutuhkan waktu yang lama. Sekitar 4-5 hari. Tarif yang diberikan dari Raja Wenter adalah Rp. 20.000,- kemudian KAEY Laundry mengambil keuntungan Rp. 5000,- dari setiap barang yang akan diwenter.

Penjelasan produk-produk diatas merupakan pilihan layanan jasa yang ditawarkan KAEY *Laundry*, pelanggan KAEY *Laundry* bisa memilih sesuai dengan kebutuhan ataupun *budget* yang diinginkan, karena setiap produk berbeda harga.

B. Mekanisme Pembulatan Timbangan di KAEY Laundry

Dalam penghitungan berat barang yang akan di cuci untuk menentukan tarif dari barang tersebut, pihak KAEY *Laundry* mempunyai peraturan yang sudah menjadi ketentuannya. Untuk penghitungan berat barang yang akan di *laundry* maka barang tersebut harus di timbang terlebih dahulu. Dalam penghitungan timbangannya menurut Mbak Erma yang berkedudukan sebagai pemilik *laundry* bahwa apabila barang yang akan di *laundry* tersebut berat timbangannya mencapai 1,5 kg atau lebih, maka akan dibulatkan menjadi 2 kg.⁴

Ketentuan ini berbeda dengan yang dilakukan para karyawan yang ada di KAEY *Laundry*, mereka mengatakan bahwa pembulatan timbangan yang dilakukan apabila barang yang akan di *laundry* mencapai 1,4 kg atau lebih,

-

⁴ Nur Izzah Irma Sari, Pemilik *Laundry, Wawancara*, Surabaya 15 Juni 2016.

maka akan dibulatkan menjadi 2 kg.⁵ Tetapi terkadang berat 1,2 kg sudah dihitung menjadi 2 kg oleh karyawan KAEY Laundry, kejadian ini terjadi saat keadaan *laundry* sedang ramai pelanggan sehingga karyawan tergesahgesah dan tidak terlalu memperhatikan dengan benar timbangannya.⁶ Pembulatan yang dilakukan tersebut lebih memudahkan dan mempercepat transaksi karyawan dan pelanggan dalam menentukan timbangan dan juga menentukan tarif.⁷

dilakukannya pembulatan timbangan seperti yang dijelaskan diatas para konsumen juga merasa dirugikan yang dinyatakan dalam wawancara oleh beberapa konsumen bahwa:

"Sebagai anak kos yang selalu menggunakan jasa *laundry* sebenarnya saya juga merasa dirugikan dengan adanya pembulatan yang dilakukan oleh pihak KAEY *Laundry*, karena berat barang yang sesungguhnya tidak pernah diberitahukan mereka langsung mematok berat timbangannya dan menentukan tarif *laundrynya*. Jika berat barang yang asli diberitahukan mungkin saya bisa menambah ataupun mengurangi barang yang akan saya *laundry* agar pembulatan yang dilakukan tidak terlalu merugikan sava."8

Bukan hanya sarah, faridah juga mengalami hal yang sama, bahwa:

"Saya sebagai pelanggan yang sering menggunakan jasa laundry mengenai pembulatan timbangan yang dilakukan di KAEY Laundry menurut saya lebih tepat lagi jika menimbang barang yang akan di terlalu banyak ditambah-tambahkan. iangan memberitahukan berat barang yang aslinya, jangan asal timbang lalu ditentukan dengan ketentuan yang tidak seharusnya. Seharusnya beritahukan dulu berat aslinya baru menentukan pembulatannya. Pembulatan yang terlalu banyak kan berarti menambah tarif karena mengikuti harga berat selanjutnya."9

⁵ Riyanto, Karyawan *Laundry*, *Wawancara*, Surabaya 15 Juni 2016.

⁶ Binti Mardliaturrohma, Karyawan Laundry, Wawancara, Surabaya 15 Juni 2016.

⁸ Sarah Aulia, Konsumen, *Wawancara*, Surabaya 16 juni 2016.

⁹ Nur Farida. Konsumen, *Wawancara*, Surabaya 16 juni 2016.

Selain sarah dan faridah adalagi saudara muhammad jugavmengalami hal yang sama, bahwa:

"Saya pelanggan lama di KAEY *Laundry* jadi bisa dibilang sering menggunakan jasa *laundry*. Menurut saya pembulatan yang dilakukan di sini terkadang sering melebih-lebihkan. Saya pernah melakukan protes karena masalah pembulatan timbangan. Barang saya beratnya hanya 4,2 kg tapi sudah dihitung 5 kg oleh pegawai laundry, lalu saya pertanyakan dan meminta penjelasan dan pada akhirnya mereka membenarkan pembulatan yang seharusnya hanya menjadi 4 kg dan mereka meminta maaf dengan alasan *laundry* sedang ramai sehingga menghitung berat barangpun harus dengan cepat. Seharusnya meskipun keadaan *laundry* sedang ramai mereka harus tetap sportif dalam pembulatan timbangannya, tidak asal-asalan. Jika mebulatkannya benar maka tarif yang mahalpun tidak masalah bagi saya, tetapi jika pembulatannya berlebihan maka tarif yang sudah mengikuti berat selanjutnya ini sungguh merugikan bagi saya pribadi." ¹⁰

C. Sistem Berlipatnya Tarif

Dengan adanya penghitungan pembulatan diatas berpengaruh sekali dalam menentukan tarif barang yang akan di *laundry*. Dalam penentuan tarif, KAEY *Laundry* juga mempunyai ketentuan sendiri yang sudah ditetapkan oleh pemiliknya. Penentuan tarif di KAEY *Laundry* bermacam-macam sesuai dengan produk dan beratnya. Tarif untuk 1 kg dengan kilogram selanjutnya berbeda, di KAEY *Laundry* tidak menggunakan sistem berlipatnya harga. Dimana yang dimaksud dengan berlipatnya harga adalah jika 1 kg maka tarif yang dekanakan adalah Rp. 7000,- sedangkan tarif untuk 2 kg adalah Rp. 14.000,-. Di KAEY *Laundry* tidak menggunakan sistem tarif yang seperti itu, melainkan jika berat barang 1 kg tarif yang dikenakan

_

¹⁰ Muhammad Nata, Konsumen, *Wawancara*, Surabaya 16 juni 2016.

adalah Rp. 7000,- sedangkan 2 kg dikenakan tarif Rp. 8000,-. Tetapi, jika berat barang 5 kg maka harganya Rp. 15.000,- setiap kilogram kenaikannya tidak berlipat dan tidak pasti. Semakin banyak barang yang akan di *laundry* maka tarif yang diberikan oleh pihak *laundry* akan semakin murah, tetapi jika barang semakin sedikit maka harga yang harus dibayar semakin mahal. Ada beberapa produk yang menyamakan tarif antara 1 kg dan 2 kg nya. Jadi, dalam menentukan tarif *laundry* barang ditentukan dari beberapa faktor diantaranya:

- 1. Berat barang yang akan di *laundry*, karena berat barang sangat menentukan tarif yang akan dibayarkan.
- 2. Jenis layanan yang digunakan yaitu terdapat 6 (enam) pilihan layanan yang ditawarkan oleh KAEY *Laundry*. Dalam keenam layanan tersebut sangat berbeda sistemnya, yang membedakan yaitu hasil akhir yang diperoleh pelanggan.¹³

¹¹ Riyanto, Karyawan Laundry, Wawancara, Surabaya 15 Juni 2016.

13 Ibid...

¹² Nur Izzah Irma Sari, Pemilik Laundry, Wawancara, Surabaya 15 Juni 2016.

DAFTAR HARGA KAEY *LAUNDRY*

Berat	Cuci Bash (Mamel)	Cuci Kering (CK)			Cuci Kering Setrika (CKS)		
KG		Reguler	ODS (24 Jam)	EKS (12 Jam)	Reguler	ODS (24 Jam)	EKS (12 Jam)
1	7000	7000	11000	16000	8000	13000	18000
2	7000	8000	11000	17000	12000	14000	19000
3	7000	10000	15000	19000	15000	19000	24000
4	7000	13000	17000	22000	17000	23000	28000
5	7000	15000	20000	25000	20000	28000	33000
6	9000	18000	23000	28000	23000	33000	38000
7	9000	21000	26000	31000	26000	38000	43000
8	11000	24000	29000	34000	29000	43000	48000
9	11000	27000	32000	37000	32000	48000	53000
10	13000	30000	35000	40000	35000	53000	58000
11	13000	33000	38000	43000	38000	58000	63000
12	15000	36000	41000	46000	41000	63000	68000
13	15000	39000	44000	49000	44000	68000	73000
14	17000	42000	47000	52000	47000	73000	78000
15	17000	45000	50000	55000	50000	78000	83000
16	19000	48000	53000	58000	53000	83000	88000
17	19000	51000	56000	61000	56000	88000	93000
18	21000	54000	59000	64000	59000	93000	98000
19	21000	57000	62000	67000	62000	98000	103000
20	23000	60000	65000	70000	65000	103000	108000