

Strategi Bisnis *Laundry Syariah* dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Barokah Laundry Syariah Bekasi

Khumidin¹ (khumidinkhumidin@gmail.com)*
Sawqi Saad El Hasan² (sawqi@binamandiri.ac.id)
Rofiq Noorman Haryadi³ (rofiq@binamandiri.ac.id)

^{1,2,3}STEBIS Bina Mandiri, Bogor, Jawa Barat, Indonesia 16820

*Penulis Korespondensi

Artikel Masuk: 22 Maret 2025 | Artikel Diterima: 22 April 2025

Abstract

This study aims to examine the business strategies implemented by Barokah Laundry Syariah in Bekasi to enhance customer satisfaction. The research focuses on how the integration of sharia principles in laundry operations influences consumer satisfaction. This study employs a qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The findings indicate that Barokah Laundry Syariah applies effective business strategies, such as maintaining sharia-compliant washing quality, providing free pick-up and delivery services, and ensuring friendly and professional customer service. Furthermore, the implementation of Islamic economic values, such as honesty, fairness, and transparency, plays a crucial role in building trust and enhancing customer satisfaction. This study offers both theoretical and practical contributions to the development of sharia-based laundry businesses, particularly in fostering customer loyalty through a values-driven approach.

Keywords: business strategy; customer satisfaction; sharia principles

JEL Classification: L84; M31; Z12

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi bisnis yang diterapkan oleh Barokah Laundry Syariah di Bekasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi ini berfokus pada bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional *laundry* dapat memengaruhi kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Barokah Laundry Syariah menerapkan strategi bisnis yang efektif, seperti menjaga kualitas pencucian sesuai syariah, menyediakan layanan antar jemput gratis, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Selain itu, penerapan nilai-nilai ekonomi Islam, seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi, berperan penting dalam membangun kepercayaan

dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Studi ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan bisnis *laundry* syariah, terutama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui pendekatan berbasis nilai-nilai keislaman.

Kata Kunci: strategi bisnis; kepuasan pelanggan; prinsip syariah

Klasifikasi JEL: L84; M31; Z12

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya gaya hidup modern membuat masyarakat cenderung mencari layanan yang lebih efisien, termasuk dalam hal pencucian pakaian. Bisnis *laundry* menjadi solusi bagi mereka yang tidak memiliki cukup waktu atau kemampuan untuk mencuci sendiri. Namun, sebagian besar layanan *laundry* konvensional belum sepenuhnya memperhatikan standar kebersihan dan kesucian sesuai prinsip syariah, yang menjadi perhatian bagi konsumen Muslim (Amalia, 2015; Indrayani, 2022).

Laundry syariah hadir sebagai alternatif yang menawarkan layanan pencucian pakaian dengan memperhatikan prinsip-prinsip Islam, seperti pemisahan pakaian najis, pencucian dengan air mengalir, serta penerapan nilai-nilai kejujuran dan transparansi dalam pelayanan. Di Bekasi, Barokah Laundry Syariah merupakan salah satu usaha yang menerapkan konsep ini. Namun, meskipun bisnis *laundry* di Kecamatan Pondok Melati mengalami pertumbuhan, terjadi penurunan jumlah pengusaha *laundry* pada tahun 2023, yang menunjukkan adanya tantangan dalam industri ini, termasuk persaingan dan perubahan kebutuhan konsumen.

Dari sisi pelanggan, Barokah Laundry Syariah mengalami fluktuasi jumlah konsumen, dengan penurunan pada tahun 2021 yang disebabkan oleh kenaikan harga, meskipun kualitas layanan tetap meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa strategi bisnis yang diterapkan perlu terus dievaluasi agar tetap kompetitif dan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bisnis yang diterapkan oleh Barokah Laundry Syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memahami bagaimana prinsip ekonomi Islam diterapkan dalam bisnis ini. Dengan menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis, khususnya dalam pengembangan bisnis *laundry* berbasis syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami strategi bisnis Barokah Laundry Syariah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada penelitian kepustakaan (*library research*) untuk mendukung teori dan konsep yang relevan (Ridwan et al., 2021). Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pemilik, karyawan, serta konsumen, melalui observasi langsung terhadap operasional bisnis.

Penelitian ini berlokasi di Barokah Laundry Syariah yang berada di Kota Bekasi. Waktu penelitian berlangsung mulai Januari hingga Agustus 2024, mencakup tahap pemilihan judul, studi literatur, penyusunan proposal, pengumpulan data, hingga analisis dan penyusunan laporan penelitian. Fokus penelitian adalah strategi bisnis yang diterapkan oleh Barokah Laundry Syariah dan bagaimana strategi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan serta loyalitas pelanggan.

Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara dengan pemilik usaha, karyawan, serta pelanggan yang memberikan perspektif terkait strategi bisnis dan tingkat kepuasan. Data sekunder berasal dari berbagai sumber seperti buku, jurnal penelitian, majalah, dan dokumen lain yang relevan dengan kajian ini. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap operasional bisnis, wawancara dengan pihak terkait, serta dokumentasi berbagai sumber informasi yang berhubungan dengan penelitian.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Yuliani & Supriatna, 2023). Data yang diperoleh direduksi untuk menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang mempermudah pemahaman, serta diverifikasi untuk memastikan keakuratan dan kejelasan pola temuan penelitian. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai strategi bisnis Barokah Laundry Syariah dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Barokah Laundry Syariah

Barokah Laundry Syariah adalah sebuah usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang jasa *laundry*. Usaha ini berlokasi di Jatiwarna, Pondok Melati, Bekasi. Usaha ini menawarkan berbagai layanan mencuci dan menyetrika pakaian serta perlengkapan rumah tangga dengan harga Rp9,000/Kg. Dengan tiga karyawan, Barokah Laundry Syariah beroperasi dari Senin hingga Sabtu, pukul 08.00–21.00 WIB, dan menyediakan layanan antar jemput pesanan untuk memudahkan pelanggan.

Usaha ini berdiri pada September 2014. Dengan konsep berbasis syariah, usaha ini menarik perhatian pelanggan, terutama karena berlokasi di lingkungan yang dekat dengan pesantren dan masyarakat yang memahami nilai-nilai keagamaan. Awalnya hanya menggunakan satu mesin cuci, usaha ini berkembang pesat dalam enam bulan pertama sehingga perlu menambah mesin cuci dan merekrut karyawan. Hingga kini, Barokah Laundry Syariah telah memiliki tiga mesin cuci dan tiga karyawan untuk menunjang operasionalnya.

Dalam menjalankan usahanya, Barokah Laundry Syariah memiliki struktur organisasi yang terdiri dari pemilik dan karyawan. Pemilik bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional, mulai dari penerimaan pesanan, pencatatan, pencucian, penyetrikaan, hingga pengantaran pesanan kepada pelanggan. Sementara itu, tiga karyawan yang dipekerjakan bertugas dalam proses mencuci, menjemur, menyetrika, mengemas, dan mengantarkan pakaian kepada pelanggan.

Produk dan layanan yang ditawarkan oleh Barokah Laundry Syariah cukup beragam, mulai dari cuci kering, setrika, hingga cuci kering setrika. Selain itu, tersedia pula layanan khusus seperti pencucian seprai, *bed cover*, selimut, gorden,

boneka, tas, hingga sepatu. Layanan pencucian sepatu menjadi nilai tambah karena masih jarang ditawarkan oleh jasa *laundry* lain.

Dengan visi menjadi penyedia jasa *laundry* terbaik dan terpercaya yang menerapkan prinsip syariah, Barokah Laundry Syariah berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi dengan bahan yang aman serta memastikan operasional usaha sesuai dengan standar syariah. Selain itu, usaha ini juga berupaya mengembangkan kompetensi karyawan secara berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Hasil Observasi Barokah Laundry Syariah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan terhadap Barokah Laundry Syariah, ditemukan bahwa bisnis ini mengintegrasikan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam strategi operasional dan pelayanannya. Pemilik usaha menekankan pentingnya menjaga kualitas pencucian sesuai syariat Islam, memberikan pelayanan yang ramah, serta memastikan harga yang adil bagi pelanggan. Strategi bisnis yang diterapkan mencakup layanan antar jemput gratis bagi pelanggan setia, survei kepuasan untuk evaluasi layanan, dan transparansi dalam setiap transaksi.

Karyawan di Barokah Laundry Syariah memiliki peran yang jelas dalam menjaga kualitas layanan. Karyawan 1 bertanggung jawab dalam pencatatan cucian dan interaksi dengan pelanggan, karyawan 2 memastikan proses pencucian dan pengeringan sesuai standar syariah, sementara karyawan 3 menangani penyetrikaan dan pengemasan dengan rapi. Mereka secara aktif menjaga hubungan yang akrab dengan pelanggan melalui sikap ramah, komunikatif, dan profesional dalam bekerja.

Dari perspektif pelanggan, kepuasan tinggi terhadap layanan Barokah Laundry Syariah dipengaruhi oleh kualitas cucian yang bersih dan suci, pelayanan yang cepat dan ramah, serta kepastian bahwa proses pencucian dilakukan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Pelanggan mengapresiasi kemudahan layanan antar jemput, keakuratan waktu pengerjaan, serta sikap profesional karyawan. Kepercayaan mereka terhadap bisnis ini juga diperkuat oleh transparansi harga dan konsistensi kualitas layanan.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa keberhasilan Barokah Laundry Syariah dalam mempertahankan pelanggan terletak pada kombinasi keunggulan produk, keakraban dengan konsumen, efisiensi operasional, dan penerapan prinsip ekonomi Islam. Hal ini mencerminkan bahwa bisnis berbasis syariah tidak hanya berfokus pada aspek keuntungan, tetapi juga pada keberkahan dan kesejahteraan pelanggan serta karyawan.

Keunggulan Produk

Kualitas produk menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Produk yang berkualitas tinggi tidak hanya memenuhi harapan pelanggan tetapi juga membangun kepercayaan dan reputasi merek. Barokah Laundry Syariah menonjol dengan keunggulan produk berbasis prinsip syariah, memastikan setiap proses pencucian dilakukan sesuai dengan aturan Islam sehingga memberikan rasa aman bagi pelanggan Muslim. Selain itu, layanan yang diberikan juga mencakup perhatian terhadap detail dan ketepatan waktu, yang

menjadi nilai tambah bagi pelanggan. Keunggulan produk ini berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan dan efektivitas pemasaran dari mulut ke mulut, yang meningkatkan jumlah pelanggan baru secara organik (Gofur, 2019; Sembiring et al., 2014).

Keakraban dengan Konsumen

Hubungan yang erat dengan pelanggan menjadi aspek penting dalam keberlanjutan bisnis. Barokah Laundry Syariah membangun keakraban melalui interaksi personal yang ramah, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Pelanggan yang merasa dihargai cenderung lebih setia dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Keakraban ini juga memungkinkan pengumpulan umpan balik yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Komunikasi yang efektif dan responsif menjadi kunci dalam membangun hubungan yang erat dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan (Indarwati et al., 2024; Putri et al., 2024).

Keunggulan Operasional

Efisiensi dalam operasional merupakan faktor utama yang membedakan Barokah Laundry Syariah dari pesaingnya. Manajemen waktu yang terstruktur memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan produktivitas tanpa mengorbankan kualitas. Penggunaan metode pencucian berbasis syariah juga menjadi keunggulan kompetitif yang menarik bagi segmen pelanggan yang peduli dengan nilai-nilai agama. Dengan menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kepatuhan terhadap prinsip syariah, Barokah Laundry Syariah mampu mempertahankan kepuasan pelanggan dan mempertahankan daya saing di pasar (Coates & McDermott, 2002; Nurhidayati et al., 2021).

Prinsip Ekonomi Islam

Prinsip-prinsip ekonomi Islam yang diterapkan oleh Barokah Laundry Syariah mencakup keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab sosial. Transparansi dalam transaksi dan penetapan harga yang adil memastikan bahwa pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, keterlibatan dalam kegiatan sosial, seperti program donasi dan pemberdayaan masyarakat, memperkuat citra perusahaan sebagai bisnis yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan tetapi juga pada kesejahteraan sosial. Prinsip ekonomi Islam ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan yang mengutamakan nilai-nilai etika dalam berbisnis (Suhandi, 2023).

Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan Barokah Laundry Syariah diukur dari kualitas layanan, ketepatan waktu, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Selain kepuasan fungsional, yang berkaitan dengan kebersihan dan efisiensi layanan, pelanggan juga merasakan kepuasan emosional dari interaksi yang ramah dan berbasis nilai-nilai Islam. Dengan menjaga keseimbangan antara kedua aspek ini, Barokah Laundry Syariah berhasil membangun basis pelanggan yang loyal serta

meningkatkan reputasi melalui rekomendasi pelanggan (Febriana, 2016; Nuryudayatun, 2013).

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan Barokah Laundry Syariah dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggan tidak hanya bergantung pada kualitas layanan, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai syariah yang menciptakan diferensiasi kompetitif di pasar.

SIMPULAN

Barokah Laundry Syariah telah berhasil mengimplementasikan prinsip-prinsip ekonomi Islam dalam operasional bisnisnya dengan menekankan pada kebersihan dan kesucian pakaian sesuai syariat Islam, pelayanan yang ramah dan profesional, serta transparansi harga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi bisnis yang diterapkan, seperti layanan antar jemput gratis, survei kepuasan pelanggan, dan komunikasi yang baik dengan konsumen berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pelanggan. Keunggulan produk berbasis prinsip syariah, efisiensi operasional, serta pendekatan yang mengedepankan kedekatan dengan pelanggan menjadi faktor utama dalam mempertahankan keberlangsungan usaha.

Namun, terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti persaingan dalam industri *laundry* serta fluktuasi jumlah pelanggan akibat kenaikan harga. Oleh karena itu, beberapa saran yang dapat diberikan adalah: 1) meningkatkan strategi pemasaran digital untuk memperluas jangkauan pelanggan; 2) mengembangkan program loyalitas pelanggan, seperti pemberian diskon atau paket layanan khusus, untuk meningkatkan retensi pelanggan; 3) mempertimbangkan inovasi layanan, seperti pencucian ramah lingkungan atau ekspansi ke segmen pasar yang lebih luas; dan 4) memperkuat edukasi kepada pelanggan tentang pentingnya konsep *laundry* syariah sebagai nilai tambah yang membedakan dari kompetitor. Dengan strategi yang tepat dan konsisten, Barokah Laundry Syariah dapat terus berkembang dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan *laundry* berbasis syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L. N. (2015). Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Penerapan Akad Ijarah Pada Bisnis Jasa Laundry (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar). *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(2), 166–189. <https://ejournal.kopertais4.or.id/tapalkuda/index.php/economic/article/view/950>
- Coates, T. T., & McDermott, C. M. (2002). An exploratory analysis of new competencies: a resource based view perspective. *Journal of Operations Management*, 20(5), 435–450. [https://doi.org/10.1016/S0272-6963\(02\)00023-2](https://doi.org/10.1016/S0272-6963(02)00023-2)
- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1–145.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan

- Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Indarwati, H., Ahdan, A., & Mustari, A. M. (2024). Analisis Pola Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Layanan Informasi Penerbangan Kepada Penumpang Di Bandara Sultan Hasanuddin. *RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI*, 5(2), 28–39. <https://doi.org/10.33096/respon.v5i2.201>
- Indrayani, D. (2022). Tinjauan Fiqh Muamalah pada Praktik Sewa Jasa Laundry Syariah Arransha. *Lentera: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 113–130. <https://doi.org/10.32505/lentera.v3i2.3688>
- Nurhidayati, M., Al Kindhi, B., & Adhim, F. I. (2021). Implementasi Logika Fuzzy untuk Kontrol pH dan Salinitas Air Tambak. *Jurnal Teknik ITS*, 10(2), 244–249. <https://doi.org/10.12962/j23373539.v10i2.74774>
- Nuryudayatun, S. (2013). Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 1(2).
- Putri, P. J. C. N., Nurhayati, & Syafri. (2024). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS PELANGGAN ASURANSI KESEHATAN. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 4(1), 795–804. <https://doi.org/10.25105/jet.v4i1.18963>
- Ridwan, M., Suhar, A. M., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42–51.
- Sembiring, I. J., Suharyono, S., & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mc Donald's MT Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(1), 1–10.
- Suhandi, A. (2023). STRATEGI FUNDRAISING DAN PROGRAM PEMBERDAYAAN MASYARAKAT UNTUK MENINGKATKAN EKONOMI MUSTAHIK PADA LEMBAGA FILANTROPI BAZNAS KABUPATEN KUNINGAN. *AB-JOIEC: Al-Bahjah Journal of Islamic Economics*, 1(1), 44–55. <https://doi.org/10.61553/abjoiec.v1i1.22>
- Yuliani, W., & Supriatna, E. (2023). *METODE PENELITIAN BAGI PEMULA*. Penerbit Widina.