

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LAUNDRY SYARIAH  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong EII  
Firdaus Desa Tambaksari Kec. Kedungreja Kab. Cilacap)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh :  
**MASFU FATHUL MAHMUDAH**  
**NIM. 2017201029**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI  
PURWOKERTO  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Masfu Fathul Mahmudah

NIM : 2017201029

Jenjang : S.1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : Analisis Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Eli Firdaus Desa Tambaksari Kec. Kedungreja Kab. Cilacap)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 07 Maret 2024

Saya yang menyatakan



Masfu Fathul Mahmudah  
NIM. 2017201029



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LAUNDRY SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Laundry Syariah  
Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Desa Tambaksari, Kec.  
Kedungreja, Kab. Cilacap)**

Yang disusun oleh Saudara **Masfu Fathul Mahmudah NIM 2017201029** Program Studi **S-1 Ekonomi Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 17 April 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.

NIP. 19720828 199903 2 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Siti Ma'sumah, S.E., M.Si., CRA., CRP., CIAP

NIP. 19830510 202321 2 033

Pembimbing/Penguji

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
NIP. 19741217 200312 1 006

Purwokerto, 20 April 2024

Mengesahkan

Dekan



**Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.**

NIP. 19630921 200212 1 004

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Masfu Fathul Mahmudah NIM. 2017201029 yang berjudul :

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LAUNDRY SYARIAH  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong EII  
Firdaus Desa Tambaksari Kec. Kedungreja Kab. Cilacap)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syariah (S.E).

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Purwokerto, 07 Maret 2024  
Pembimbing,



Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
NIP. 19741217 200312 1 006

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

“Melakukan sesuatu walaupun sedikit akan membawamu lebih maju,  
dibandingkan tidak melakukan apapun”

(Byron Pulsifer)



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LAUNDRY SYARIAH  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
(Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell  
Firdaus Desa Tambaksari Kec. Kedungreja Kab. Cilacap)**

**Masfu Fathul Mahmudah**  
NIM. 2017201029

E-Mail: [2017201029@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:2017201029@mhs.uinsaizu.ac.id)

Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

**ABSTRAK**

Usaha laundry merupakan industri rumahan yang bergerak di bidang jasa pencucian. Laundry saat ini sangat diminati oleh masyarakat yang memiliki aktivitas padat. Saat ini ekonomi islam di indonesia telah mengalami peningkatan. Berkembangnya ekonomi islam yang biasanya hanya dikenal dalam ruang lingkup pada bank syariah dan asuransi syariah, tetapi saat ini sudah bermunculan usaha-usaha syariah seperti laundry syariah. Laundry syariah yaitu dalam proses pencucian menggunakan sistem thaharah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *field research*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data primer penelitian ini bersumber dari wawancara dengan pengasuh pondok, pengurus BUMP HJS, karyawan, dan pelanggan. Data sekunder penelitian berasal dari buku, jurnal, *website*, dan buku profil Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan metode Miles & Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan laundry syariah yang dilakukan melalui empat tahap yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Kemudian pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikatakan sudah efektif. Hal ini dapat dilihat dari lima indikator efektivitas menurut Gibson, yakni yang pertama produktivitas, karyawan laundry memaksimalkan jam kerja dan melakukan kerjasama. Kedua efisien, laundry syariah sudah memanfaatkan teknologi canggih. Ketiga kepuasan, pelanggan sudah puas dengan pelayanan laundry. Keempat adaptasi, laundry syariah mampu beradaptasi dengan meningkatkan kepercayaan dan memperbaiki fasilitas laundry. Kelima pengembangan, yakni memberikan berbagai jenis pelayanan dan melakukan pelatihan-pelatihan kepada karyawan laundry syariah.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pengelolaan, Laundry Syariah, Kualitas Pelayanan

**ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF SHARIA LAUNDRY  
MANAGEMENT IN IMPROVING SERVICE QUALITY  
(Case Study of Sharia Laundry Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus  
Tambaksari Village, Kedungreja District, Cilacap Regency)**

**Masfu Fathul Mahmudah**

NIM. 2017201029

E-Mail: [2017201029@mhs.uinsaizu.ac.id](mailto:2017201029@mhs.uinsaizu.ac.id)

*Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business  
UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

**ABSTRACT**

*The laundry business is a cottage industry engaged in washing services. Laundry is currently in great demand by people who have dense activities. Currently, the Islamic economy in Indonesia has increased. The development of Islamic economics is usually only known in the scope of Islamic banks and Sharia insurance, but now sharia businesses have sprung up such as sharia laundry. Sharia laundry is in the washing process using the thaharah system. This study aims to analyze how effective sharia laundry management is in improving service quality?*

*The research method used in this study is qualitative research method with field research type. Data collection was carried out using observation, interview, and documentation methods. The primary data of this study was sourced from interviews with cottage caregivers, BUMP HJS administrators, employees, and customers. Secondary research data comes from books, journals, websites, and profile books of Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. The analysis technique in this study uses the Miles & Huberman method which consists of data reduction, data presentation, and conclusions.*

*The results showed that the management of sharia laundry is carried out through four stages, namely planning, organizing, implementing and supervising. Then the management of sharia laundry in improving service quality is said to be effective. This can be seen from five effectiveness indicators according to Gibson, namely the first is productivity, laundry employees maximize working hours and work together. Both efficient, Islamic laundry has utilized advanced technology. Third satisfaction, customers are satisfied with the laundry service. Fourth adaptation, sharia laundry is able to adapt by increasing trust and improving laundry facilities. Fifth development, namely providing various types of services, promotions and conducting trainings to sharia laundry employees.*

**Keywords:** *Effectiveness, Management, Sharia Laundry, Service Quality*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/ U/1987.

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	Je
ح	ħ	ħ	Ha (dengan garis di bawah)
خ	kha	kh	Ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	zal	z	Ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	Es dan ye
ص	šad	<u>š</u>	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	<u>d</u>	de (dengan garis di bawah)
ط	ṭa	<u>t</u>	te (dengan garis di bawah)
ظ	za	<u>z</u>	zet (dengan garis di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik diatas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	Qaf	q	qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	'el

م	mim	m	'em
ن	Nun	n	'en
و	waw	w	w
ه	ha'	h	ha
ء	hamzah	'	apostrof
ي	ya'	y	ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

عدة	ditulis	'iddah
-----	---------	--------

3. Ta'marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlukan pada kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- a. Bila di ikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	ditulis	Karâmah al-auliyâ'
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta'marbutah hidup dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t.

زكاة لغير	ditulis	Zakat al-fiṭr
-----------	---------	---------------

4. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	a
ِ	Kasrah	ditulis	i
ُ	Dammah	ditulis	u

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	jâhiliyah
2	Fathah + ya' mati	ditulis	a
	تنس	ditulis	tansa
3	Kasrah + ya' mati	ditulis	i

	كريم	ditulis	karîm
4	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furûd

**6. Vokal rangkap**

1	Fathah + ya' mati	ditulis	ai
	بينكم	ditulis	bainakum
2	Fathah + wawu mati	ditulis	au
	قول	ditulis	qaul

**7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata yang dipisahkan apostrof**

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat

**8. Kata sandang alif + lam**

a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf l (el)-nya.

السماء	ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

**9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	ditulis	Zawi al-furûd
------------	---------	---------------

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini yang berjudul “Analisis Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Desa Tambaksari, Kec. Kedungreja, Kab. Cilacap) dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang telah membawa umatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya do’a, dukungan, bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak baik itu secara moral maupun materil. Oleh karena itu dengan ketulusan hati dan penuh rasa syukur pada kesempatan ini penulis mempersembahkan skripsi ini dan mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. H. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

6. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. H. Sochim, Lc, M.Si., selaku Koordinator program studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag., selaku Dosen Pembimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terimakasih saya ucapkan atas segala bimbingan, arahan, masukan dan motivasi serta kesabarannya demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
9. Segenap Dosen dan Staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. K.H. Muhammad Achmad Hasan Mas'ud dan Ibu Umi Maemanah, selaku pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus serta jajaran santri, pengurus pondok dan alumni yang telah memberikan do'a, izin dan kerjasamanya dalam proses penelitian ini.
11. Bapak Syaefudin dan Ibu Lailatun Nafisah, yang mana beliau adalah orang yang tersayang yang telah memberikan kesabarannya dalam memperjuangkan tenaga, biaya, waktunya, perhatian, motivasi, dan dukungannya untuk penulis agar semangat dalam menyelesaikan skripsi ini serta do'a terbaik yang tak pernah putus.
12. Kakak penulis Fuad Syarif ,Ngumrotun Muna Mahfudzoh dan adik penulis Dewi Khurinal Azkia yang telah memberikan do'a, semangat, mendukung serta selalu mengingatkan penulis untuk mengerjakan skripsi.
13. Nyai. Hj. Dra. Nadhiroh Noeris beserta keluarga besar Pondok Pesantren Al-Hidayah Karangsucu Purwokerto yang selalu penulis harapkan ridho dan barokah serta ziyadah ilmunya.
14. Silvana Indah Utari dan M. Sofi Kamil selaku teman penulis yang telah memberikan arahan, semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

15. Khalimatus Sa'diyah teman dekat penulis dimasa perkuliahan yang telah memberikan semangat dan menemani penulis dari awal masuk perkuliahan sampai selesai.
16. Teman-teman Ekonomi Syariah A Angkatan tahun 2020 yang kebersamai selama dibangku perkuliahan, terimakasih telah bersedia menemani dan mendengarkan segala keluh kesah penulis dan terima kasih untuk semua nasehat, bimbingan, serta usahanya yang sering kali berhasil membangkitkan semangat penulis.
17. Teman-teman komplek kamar baru yang selalu memberikan semangat , do'a dan dukunganya kepada penulis.
18. Semua pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
19. Kepada penulis Masfu Fathul Mahmudah, terimakasih sudah bertahan sejauh ini dan selalu berusaha untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan pertolongan dalam setiap langkah kita dalam meraih impian dan memberikan balasan yang terbaik. Semoga Allah SWT memberikan karunia dan nikmat-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari akan segala bentuk kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sehingga skripsi ini dapat lebih baik. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca.

Purwokerto, 07 Maret 2024



**Masfu Fathul Mahmudah**  
**NIM. 2017201029**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	9
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Konsep Efektivitas .....	13
1. Pengertian Efektivitas .....	13
2. Pendekatan Efektivitas .....	14
3. Pengukuran Efektivitas .....	15
B. Pengelolaan .....	18
C. Laundry Syariah .....	21
D. Kualitas Pelayanan .....	25
E. Landasan Teologis .....	27
F. Kajian Pustaka .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>38</b>
A. Jenis Penelitian.....	38

B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	39
D. Jenis Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data .....	40
F. Uji Keabsahan Data .....	42
G. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus .....	44
1. Sejarah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus .....	44
2. Sejarah Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera .....	45
3. Profil Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus .....	46
4. Profil Laundry Syariah .....	48
5. Struktur Organisasi .....	52
B. Pengelolaan Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus .....	54
C. Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan .....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Keuangan Laundry Syariah tahun 2023

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu sebagai Perbandingan dalam Penelitian

Tabel 3.1 Jenis dan Harga Paket Reguler

Tabel 3.2 Jenis dan Harga Paket *Express*

Tabel 3.3 Jenis dan Harga Paket Satuan

Tabel 4.1 Jajaran Kepengurusan BUMP HJS Pondok Pesantren Rubat Mbalong  
Ell Firdaus

Tabel 4.2 Struktur Kepengurusan Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat  
Mbalong Ell Firdaus



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Pedoman dan Hasil Wawancara
- Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3: Surat Izin Penelitian dan Tempat Penelitian
- Lampiran 4: SKL Seminar Proposal
- Lampiran 5: SKL Ujian Komprehensif
- Lampiran 6: Surat Rekomendasi Munaqosah
- Lampiran 7: Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi
- Lampiran 8: Kartu Bimbingan
- Lampiran 9: Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris
- Lampiran 10: Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab
- Lampiran 11: Sertifikat KKN
- Lampiran 12: Sertifikat PPL
- Lampiran 13: Daftar Riwayat Hidup



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Membangun ekonomi suatu negara akan memberikan dampak positif untuk mensejahterakan masyarakat. Salah satu faktor yang menjadi pendorong dalam perkembangan perekonomian di Indonesia adalah dengan adanya para pelaku UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dan UKM (Usaha Kecil Menengah). Dari jenis usaha tersebut memiliki potensi yang sangat besar dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat (Nadhiroh, 2022). Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) menjadi salah satu penggerak bagi perekonomian suatu negara. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok yang bertujuan untuk mensejahterakan dan meningkatkan ekonomi individu maupun kelompok (Nuvitasari et al., 2019).

Usaha laundry merupakan salah satu usaha industri rumahan yang bergerak pada bidang jasa pencucian dengan memberikan jasa pencucian mulai dari proses pencucian, pengeringan hingga penyetrikaan sampai pada tahap terakhir yaitu tahap penyerahan dimana pakaian yang telah selesai diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkan. Jasa laundry sekarang sangat diminati oleh masyarakat, tercatat bahwa setiap tahun usaha laundry mengalami peningkatan sebesar 20% (Khadijah et al., 2023). Saat ini bisnis laundry dapat dijumpai tidak hanya di kota saja tetapi dapat dijumpai di desa dengan berbagai macam harga dan jasa pelayanan yang diberikan oleh pemilik usaha (Ainurofiq, 2023)

Dikutip dari *investor.id* yang ditulis oleh Indah Handayani (2022) bisnis laundry saat ini ramai menjadi perbincangan di media sosial. Bisnis laundry di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan yang tercatat pada tahun 2021-2022 yang telah menunjukkan pertumbuhan sebesar 50% (Indah, 2022), dari data tersebut membuktikan perkembangan laundry dari tahun ke tahun semakin meningkat, hal itu dikarenakan adanya peningkatan pendapatan, peningkatan jumlah penduduk, gaya hidup, dan peningkatan

teknologi. Perkembangan bisnis laundry sangat dipengaruhi terutama adanya para pekerja, mahasiswa dan masyarakat yang memiliki kesibukan setiap hari, sehingga mereka menggunakan jasa laundry sebagai salah satu alternative mereka untuk menghemat waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan (Carina & Dewi, 2023).

Perkembangan masyarakat yang saat ini bertambah serba modern dan memiliki kesibukan rutinitas. Hal ini menjadi pertimbangan seseorang dalam mengurus pekerjaan mencuci, karena tidak semua orang mempunyai kemampuan dalam mengatur waktunya. Masyarakat yang ingin serba praktis dan cepat dalam melakukan pekerjaan mencuci, mereka akan tertarik untuk menggunakan jasa laundry (Aswi, 2009: 6). Dikutip dari *ukmindonesia.id* yang ditulis oleh Victa Etriany (2022) bahwa pertimbangan masyarakat untuk menggunakan jasa laundry yakni dikarenakan laundry memiliki daya tarik tersendiri yaitu praktis, mudah dijangkau, ekonomis, layanan cepat, dan pilihan paket yang bervariasi (Victa, n.d.). Dengan itu, permintaan dalam menggunakan jasa laundry akan semakin meningkat dan menjadi peluang untuk membuka usaha laundry serta memiliki prospek yang baik di masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Usaha laundry merupakan salah satu usaha yang mudah dibangun dan memiliki resiko yang kecil, sehingga bisnis ini memiliki pertumbuhan yang cepat dan persaingan yang banyak. Pengusaha laundry dapat memanfaatkan teknologi yang saat ini sudah canggih seperti menggunakan mesin cuci. Mesin cuci adalah salah satu alat pembersih yang sederhana namun memiliki fungsi untuk memudahkan dalam urusan mencuci pakaian (Maulida & Muslimah, 2021). Memanfaatkan teknologi yang canggih perusahaan dapat dengan mudah mengembangkan dan bersaing dengan bisnis laundry lainnya yang akan memberikan pelayanan yang lebih cepat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan yang dimaksud yakni untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang hasilnya dirasakan secara langsung. Maka dari itu dalam mengembangkan bisnis laundry sangat dibutuhkan pengelolaan yang efektif (Bhakti et al., 2023).

Mengelola suatu perusahaan atau organisasi efektivitas dinilai penting, sebab dapat mengukur seberapa jauh kemampuan organisasi dalam mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi. Akan tetapi efektivitas perusahaan masih sulit untuk terpecahkan karena belum diketahui secara jelas apa yang dimaksud dengan konsep efektivitas itu sendiri. Bagi seorang ahli ekonomi suatu organisasi dapat dikatakan efektif ketika mendapatkan keuntungan atau laba investasi. Sedangkan bagi seorang manajer perusahaan dapat dikatakan efektif apabila terjadi peningkatan kualitas barang ataupun kuantitas jasa perusahaan (R. Steers, 2020: 1).

Perkembangan ekonomi islam di indonesia telah mengalami peningkatan, saat ini banyak bermunculan bisnis-bisnis yang berbasis syariah. Bisnis syariah merupakan bagian dari bisnis ekonomi syariah yang sedang mengalami perkembangan. Membangun bisnis dengan menggunakan brand syariah dapat menarik konsumen terutama pada kalangan masyarakat muslim (Firmansyah, 2020: 4). Berdasarkan M. Ainurofiq, bahwa dengan berkembangnya ekonomi islam sistem ekonomi hanya dikenal dalam ruang lingkup yang hanya pada Bank Syariah, Baitulmal wat tamwil, dan asuransi syariah akan tetapi pada kenyataannya sekarang sudah banyak bermunculan bisnis-bisnis syariah pada bidang jasa seperti hotel syariah dan laundry syariah (Ainurofiq, 2023).

Maraknya bisnis syariah, bisnis syariah saat ini dapat dilakukan pada bidang jasa yakni laundry syariah. Laundry syariah ini sebenarnya sama halnya dengan laundry yang lain yang membedakan hanya dalam proses pencucian (Indrayani, 2021). Laundry syariah adalah jasa pencucian dengan menerapkan proses thaharah dalam proses pencuciannya yang akan menghasilkan pakaian yang tidak hanya bersih tetapi juga pakian yang suci (Siregar et al., 2019). Dengan memakai pakaian yang bersih akan memberikan manfaat bagi pemakainya. Dalam proses mencuci di dalam islam sangat dianjurkan untuk menghasilkan cucian yang bersih,

Sebagaimana telah disebutkan di dalam al-qur'an dalam surah Al-Muddatstsir ayat 4 yang berbunyi sebagai berikut:

وَتِيَابَكَ فَطَهِّرْ ط

*Artinya: “dan pakaianmu bersihkanlah”*

Berdasarkan ayat tersebut menjelaskan bahwa dianjurkan bagi para kaum muslim untuk membersihkan pakaiannya dengan bersih, bersih yang dimaksud pada ayat di atas yaitu bersih dari najis (suci) bukan hanya sekedar bersih alakadarnya. Laundry syariah dalam proses pencuciannya dengan menerapkan nilai-nilai islam yang memiliki harapan dapat menghilangkan najis dari pakaian (Rosyadi et al., 2023). Al-qur'an memandang bisnis sebagai suatu pekerjaan yang menguntungkan dan menyenangkan. Bisnis yang menguntungkan bukan karena untung banyak tetapi bagaimana seorang dalam mengukur dengan baik serta usaha yang dilaksanakan dapat diridhai Allah SWT, sehingga tidak akan terjadi bentuk kecurangan dalam menjalankan suatu kegiatan usaha (Ainurofiq, 2023). Setiap perusahaan memiliki tujuan yang berbeda, tujuan utama dari perusahaan tidak hanya untuk mendapatkan profit saja, akan tetapi perusahaan perlu memiliki perencanaan kegiatan usaha agar dapat terus berkembang dan dinikmati oleh masyarakat dimasa yang akan datang (Mahreda et al., 2021).

Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh keefektivitas dari kinerja, perusahaan dikatakan efektif apabila perusahaan tersebut dapat mewujudkan tujuannya dan mampu meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jasa laundry syariah selain harga yang bersaing, hasil cucian bersih dan suci juga menjadi lirik para konsumen terutama pada kalangan masyarakat muslim. Ada beberapa laundry yang masih kurang memperhatikan dalam mengelola jasa cuci pakaian yang berdasarkan nilai-nilai islam. Bahwa kebanyakan laundry sekarang hanya membersihkan pakaian hanya alakadarnya dan masih banyak pengguna jasa laundry yang masih kurang peduli terhadap kebersihan najis yang masih melekat pada pakaian (Nurjanah & Zuliani, 2020). Maka dari itu laundry syariah akan

memberikan kualitas jasa dan kinerja pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat terutama pada kalangan muslim. Meningkatkan pelayanan perusahaan dapat dilakukan dengan standar pelayanan yang mempunyai dua komponen, yaitu proses dalam menyampaikan pelayanan dan proses pengelolaan layanan pada perusahaan tersebut. Pelayanan yang berkualitas yaitu pelayanan yang memenuhi standar pelayanan. Dengan itu, akan menjadi penilaian pelayanan dari masyarakat bagi perusahaan (Jamilah et al., 2019).

Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan suatu perusahaan. Standar pelayanan mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana (Thamrin, 2013: 25). Sedangkan menurut Daviddow dan Uttal, pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perusahaan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud (Katharina & Jaweng, 2020: 87) Pelayanan yang dimaksud yakni sebagai kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal itu akan memberikan keinginan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi (Wazin et al., 2023). Laundry syariah adalah salah satu usaha yang memberikan pelayanan jasa dengan nilai-nilai Islam salah satunya pada laundry yang ada di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell-Firdaus.

Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus merupakan salah satu pondok pesantren yang ikut dalam mengembangkan usaha berbasis syariah yakni pada bidang jasa laundry syariah. Pondok Pesantren ini terletak di sebelah timur Pondok Pesantren Ell Firdaus di Desa Tambaksari, Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap. Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus ini didirikan oleh K.H. Muhammad Achmad Hasan Mas'ud pada tahun 2009 yang terdiri dari santri formal (sekolah) dan non formal (tidak sekolah/sudah lulus sekolah). Pondok pesantren ini selain untuk pendidikan agama juga sebagai pengembangan ekonomi dan bisnis, untuk mewujudkan kemandirian ekonomi pesantren.

Pondok pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus memiliki beberapa bidang usaha yang dilakukan, salah satunya bidang jasa laundry syariah. Laundry syariah menjadi salah satu bidang usaha yang paling berkembang yang memberikan keuntungan berupa besaran laba untuk biaya operasional pesantren. Laundry syariah ini berdiri sejak tahun 2018, laundry syariah merupakan salah satu usaha di bawah pengawasan Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera atau disebut dengan BUMP HJS. BUMP HJS merupakan badan usaha yang didirikan oleh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus pada tahun 2016.

Laundry syariah merupakan salah satu usaha yang paling unggul sampai sekarang dari beberapa usaha yang ada di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. Berdasarkan wawancara pengurus BUMP pada tahun 2023 laundry syariah mengalami peningkatan omzet setiap bulanya. Hal ini menunjukkan bahwa laundry syariah mengalami perkembangan ditunjukkan dengan naik turunnya pendapatan setiap bulanya.

**Tabel 1.1**  
**Laporan Keuangan Laundry syariah tahun 2023**

No.	Bulan	Pendapatan
1.	Januari	Rp. 7.500.000
2.	Februari	Rp. 8.100.000
3.	Maret	Rp. 7.800.000
4.	April	Rp. 8.500.000
5.	Mei	Rp. 8.400.000
6.	Juni	Rp. 8.100.000
7.	Juli	Rp. 8.500.000

*Sumber : Data keuangan Laundry Syariah*

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pendapatan yang didapatkan usaha laundry syariah di tahun 2023 mengalami peningkatan dan penurunan karena terdapat beberapa faktor yakni dalam masa libur sekolah dan adanya faktor cuaca. Berdasarkan wawancara pada pemilik usaha laundry syariah, adanya sistem syariah karena prinsip syariah harus dijaga sebagai nilai plus

pelayanan, karena saat ini kesadaran beragama secara tekstual tengah menguat di masyarakat. Dalam menggunakan pakaian untuk beribadah kesucian sangat penting untuk diperhatikan.

Pada proses pencucian yang dilakukan pada laundry syariah sedikit berbeda dengan laundry yang lain, berikut proses pencucian yang dilakukan pada laundry syariah, yaitu:

1. Pakaian yang akan dicuci ditimbang terlebih dahulu
2. Pakaian dipisahkan antara pakaian yang luntur, putih dan terkena najis
3. Kemudian pakaian dibersihkan baik yang kotor maupun terkena najis, najis dibuang terlebih dahulu dengan menggunakan air yang mengalir, kemudian dimasukan ke mesin cuci untuk proses pencucian, tahap awal pencucian diberi air dan deterjen secukupnya
4. Kemudian pakaian dipindahkan ke ember besar untuk di sikat pada bagian kerah dan lainnya
5. Setelah di sikat pakaian disucikan menggunakan air yang mengalir
6. Pakaian yang sudah disucikan dimasukan ke mesin pengering untuk proses pengeringan.

Efektivitas digunakan untuk mengukur kegiatan seseorang dalam menjalankan proses untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya sesuai dengan biaya yang dianggarkan dan waktu yang telah ditetapkan (Hidayat et al., 2019). Efektivitas juga sering diartikan sebagai tercapainya sebuah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Hilyatin et al., 2023). Kemudian efektivitas dijadikan sebagai alat alternatif untuk mengevaluasi sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan adanya efektivitas pada perusahaan akan mengetahui proses jalanya perusahaan dan akan menentukan apakah perusahaan tersebut perlu adanya tindakan perubahan secara signifikan terhadap sistem kerja maupun manajemennya. Suatu perusahaan dikatakan tidak efektif, jika hasil perkerjaan dan sistem kerja yang dilakukan tidak tepat dan tidak sesuai apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Tingkat efektivitas dapat di ukur dengan membandingkan antara rencana yang sudah dibuat dengan hasil yang nyata (Astuti et al., 2022).

Berdasarkan telaah peneliti, terdapat asumsi bahwa usaha-usaha syariah yang sekarang sudah banyak tetapi masih ada yang belum menerapkan karakteristik syariah yang sesuai dengan ajaran islam sebagai dasar pedoman berbisnis (Umam, 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh Dewi Indrayani (2021) mengatakan bahwa laundry syariah belum menggunakan tata cara sesuai dengan thaharah. Kemudian mayoritas dari beberapa responden kurang memperhatikan pakaian yang digunakan untuk beribadah sudah bebas dari najis atau belum. Kesadaran dari masyarakat belum menerapkan syariat islam yaitu pakaian untuk menjalankan ibadah sholat harus bersih dari najis. Dari hasil kesimpulan diatas berbanding terbalik dengan apa yang dilakukan pada laundry syariah di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, bahwa laundry syariah mempunyai karakteristik tersendiri yang akan memberikan kualitas pelayanan dengan hasil jasa laundry yang bersih dan suci sehingga membuat kepuasan kepada para konsumen.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Atia Fitriawati (2022) mengatakan bahwa kegiatan manajemen pada suatu perusahaan belum dikatakan efektif, hal ini dikarenakan dalam perencanaan dalam pelaksanaannya belum maksimal. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Wildan Awwaludin (2023) hasil penelitian mengatakan bahwa dalam proses pengelolaan dokumen haji untuk melayani jamaah haji dikatakan berjalan efektif dan efisien sesuai dengan pengukuran efektivitas. Keefektivan ini dalam prosedur pelayanan sudah ditetapkan baik. Hal ini tidak lepas dari peranan petugas dan kerjasama dengan para karyawan.

Dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan tersebut, menjadi hal yang menarik untuk diteliti tentang efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Cilacap, karena menjadi pengusaha harus memutar otak untuk memikirkan dalam memajemen serta mengevaluasi sistem kerja perusahaan agar mencapai tujuan yang optimal dan efektif. Hal ini bisa menjadi bahan pembelajaran yang memberikan wawasan kepada usaha laundry lain atau yang ingin mengembangkan usahanya.

Oleh Karena itu, berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai **“Analisis Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Desa Tambaksari Kec. Kedungreja Kab.Cilacap)”**.

## **B. Definisi Operasional**

Definisi operasional dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terkait judul penelitian dan juga memberikan kejelasan pada judul di dalam penelitian ini:

### **1. Efektivitas**

Menurut Ravianto (Masruri 2014:11), menjelaskan bahwa efektivitas adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan, berapa banyak seseorang dalam menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan, yang berarti suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik waktu, biaya, maupun mutunya maka dari itu dapat dikatakan sudah efektif. Menurut Mahsun (2006:182), efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Efektivitas dapat diartikan sebagai keberhasilan dalam melaksanakan suatu program yang dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor yang menentukan efektivitas kerja karyawan berhasil dilakukan dengan baik atau tidak dan dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan (Gafar, 2021). Adapun lima kriteria atau ukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson (1985), yakni produktivitas, efisien, kepuasan, adaptasi dan pengembangan (Pohan, 2021: 187).

### **2. Pengelolaan**

Pengelolaan merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. pengelolaan yang dilakukan dengan memanfaatkan serta menggunakan sumber daya yang ada secara efektif untuk mencapai sebuah tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Hidayat et al., 2019). Menurut Syamsudin (2016:55), pengelolaan dijadikan

sebagai fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengecekan untuk mencapai efisiensi pekerjaan (Pasaribu et al., 2022) .

### 3. Laundry Syariah

Laundry merupakan salah satu jenis usaha jasa yang memberikan jasa layanan cuci pakaian, sepatu, boneka ataupun yang lainnya. Usaha laundry ini memberikan sarana kehidupan primer yang memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidup (Afifi, 2015: 69). Sedangkan syariah berarti sistem hukum dan aturan perilaku yang sesuai dengan ajaran Al-Qur'an dan Hadist. Syariah adalah hukum-hukum yang diturunkan oleh Allah SWT kepada hamba-hamba-Nya agar beriman dan beramal shaleh dengan tujuan untuk mendatangkan kebahagiaan dunia dan akhirat (Aslami & Sinaga, 2022). Jadi, laundry syariah adalah salah satu usaha bidang jasa yang didalam pelaksanaan kegiatan dengan menerapkan nilai-nilai islam yaitu dalam pencuciannya dengan cara memisahkan pakaian yang terkena najis dengan yang tidak terkena najis (Ningsih, 2020).

### 4. Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (Nuraeni, 2021), mengatakan kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, dan mampu sesuai dengan keinginan dari para pelanggan (Putra Restu et al., 2022). Pelayanan merupakan aktivitas dari seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Moenir (1992:16), yang dimaksud pelayanan ialah sebuah proses pemenuhan kebutuhan yang melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan menurut Kotler, dalam sampama (2010:4) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan seseorang yang di dalamnya berinteraksi dengan orang lain, mesin maupun kepuasan pelanggan (Gafar, 2021).

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang masalah yang penulis sampaikan, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana Pengelolaan Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Desa Tambaksari, Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap ?
2. Bagaimana Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengelolaan laundry syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Desa Tambaksari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap
- b. Untuk mengetahui efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan

#### **2. Manfaat**

Manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan juga wawasan kepada para pembaca mengenai efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penulis selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis sehingga hasilnya lebih luas dan mendalam.

##### **b. Manfaat Praktisi**

- 1) Manfaat bagi perusahaan laundry syariah dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan menjadi bahan evaluasi dalam pengelolaan laundry syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai tujuan yang lebih efektif.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi akademisi mengenai efektivitas pengelolaan laundry syariah yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

##### **Bab I      Pendahuluan**

Bab I ini berisi tentang pendahuluan yang di dalamnya mencakup latar belakang, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

##### **Bab II     Landasan Teori**

Bab II ini berisi tentang landasan teori yang didalamnya mencakup teori-teori yang digunakan teori peneliti didalamnya.

##### **Bab III    Metode Penelitian**

Bab III ini berisi tentang metode penelitian yang didalamnya mencakup jenis penelitian, lokasi, dan juga waktu penelitian, sumber data penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, dan uji keabsahan data.

##### **Bab IV     Pembahasan**

Bab IV mencakup pembahasan mengenai Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Desa Tambaksasi, Kec. Kedungreja, Kab. Cilacap).

##### **Bab V     Penutup**

Bab V berisi penutup yang didalamnya mencakup kesimpulan dan saran dari penulis.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Konsep Efektivitas**

##### **1. Pengertian Efektivitas**

Secara etimologi efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu “*effective*” yang berarti berhasil atau melakukan sesuatu dengan baik (Rosalina, 2016). Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) efektivitas merupakan daya guna, keaktifan, dan kesesuaian dalam suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Efektivitas merupakan suatu kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai sasaran, yang dapat diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Menurut Sondang P. Siagian, efektivitas yaitu kegiatan yang dilakukan seseorang maupun perusahaan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, serta sarana dan prasarana yang bertujuan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang telah dijalkannya. Efektivitas akan menunjukkan sebuah keberhasilan dalam mencapai sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya, jika suatu kegiatan mendekati sasaran yang sudah ditetapkan, maka tingkat keefektifan suatu perusahaan akan semakin meningkat (Nasution et al., 2022: 13)

Menurut Steers, efektivitas yaitu mengukur seberapa jauh suatu organisasi dalam keberhasilan untuk mencapai tujuan maupun sasaran yang sudah ditetapkan (Steers, 2020: 6). Sedangkan menurut Gibson, efektivitas merupakan suatu pencapaian sasaran maupun tujuan organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya baik dari kegiatan maupun program yang dilakukannya. Hal ini dapat ditentukan seberapa jauh tingkat pengorbanan perusahaan dalam mencapai sebuah tujuan perusahaan. (Yuliawati & Pramudiani, 2023).

Menurut Joko Raharjo, efektivitas adalah tingkat kesesuaian menggunakan suatu metode atau cara dalam melakukan kegiatan.

Efektivitas akan mengarahkan pada pencapaian kerja yang maksimal, dengan demikian akan memberikan hasil yang baik. Dapat dikatakan bahwa semakin efektif suatu metode atau cara yang digunakan maka semakin pula tingkat keefektifitasnya semakin tinggi untuk mencapai tujuan organisasi (Fitriana et al., 2022). Sedangkan Menurut Siagan, efektivitas merupakan penyelesaian pada suatu pekerjaan dengan tepat waktu atau sesuai sasaran yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh sebuah organisasi. Artinya waktu yang digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dilakukan secara efisien (Sulaini et al., 2024).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas bahwa yang dimaksud efektivitas yaitu suatu ukuran keberhasilan dalam melakukan suatu pekerjaan dengan memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana secara maksimal serta bagaimana perusahaan menggunakan cara atau metode yang sesuai agar mencapai tujuan yang diharapkan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas ini dilakukan oleh perorangan, organisasi maupun lembaga lainnya yang didukung oleh sumber daya yang baik seperti tenaga kerja yang profesional, memiliki pengetahuan yang sesuai bidangnya, sarana dan prasarana dan biaya yang tercukupi.

## **2. Pendekatan Efektivitas**

Ada beberapa pendekatan untuk mencapai efektivitas organisasi, di antaranya adalah:

### **a. Pendekatan pencapaian tujuan**

Efektivitas organisasi yaitu ditentukan oleh keberhasilan dari kegiatan maupun program yang dilakukan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya.

### **b. Pendekatan sistem**

Efektivitas organisasi yaitu dapat di ukur dari kemampuan suatu organisasi dalam memperoleh input serta menghasilkan output sesuai dengan rencana yang ditentukan sebelumnya dari perusahaan.

c. Pendekatan konstituensi strategis

Efektivitas organisasi dapat diukur dari kemampuan organisasi dalam memberikan kepuasan pelanggan yang menjadi pelanggan utama.

Sedangkan menurut Jones, mengatakan bahwa pendekatan efektivitas organisasi memiliki 3 pendekatan, yaitu:

a. Pendekatan Sumber Eksternal (*external resource approach*)

yaitu menilai kemampuan dari organisasi atau perusahaan dalam mengatur dan mengawasi semua kegiatan yang dilakukan organisasi. Hal ini bertujuan untuk memudahkan sebuah organisasi dalam meningkatkan pangsa pasar dan mendapatkan dukungan dari para *stakeholder*.

b. Pendekatan Sistem Internal (*Internal System Approach*)

yaitu menilai bagaimana kemampuan sebuah organisasi atau perusahaan melakukan inovasi atau perubahan serta dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab yang sudah diberikan secara cepat. Hal ini bertujuan untuk menilai kegiatan yang dilakukan dapat menghasilkan waktu yang efisien, pembuatan keputusan dan meningkatkan inovasi dan motivasi pada para pekerja.

c. Pendekatan teknis (*technical approach*)

yaitu menilai kemampuan organisasi maupun perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional dengan memanfaatkan sumber daya dan sarana prasarana yang ada di dalam perusahaan. Hal ini akan bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk, pengurangan biaya dalam produksi, peningkatan kualitas, dan menghasilkan waktu yang lebih efisien. (E. Sari, 2007: 100-101).

### 3. Pengukuran Efektivitas

Konsep efektivitas menjadi salah satu upaya untuk mengevaluasi jalannya kegiatan organisasi. Konsep merupakan suatu bentuk yang dapat digunakan untuk menentukan apakah perlu dilakukannya perubahan terhadap manajemen pada organisasi. Sedangkan efektivitas adalah

pencapaian tujuan organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi secara efisien yang dapat dilihat dari sisi masukan (*input*), proses maupun keluaran (*output*). Kegiatan Organisasi dapat dikatakan efektif jika kegiatan yang dilakukan dikerjakan dengan baik dan memberikan hasil yang sesuai dengan harapan. Pengukuran efektivitas kerja dalam memberikan pelayanan menurut Sondang P. Siagian (2007), mengatakan bahwa efektivitas memiliki 3 (tiga) kriteria, yaitu:

- a. Waktu, yaitu ketetapan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Dalam penyelesaian suatu kegiatan sangat bergantung pada sumber daya manusianya karena mereka memiliki kemampuan yang berbeda dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini menjadi salah satu faktor untuk mengukur efektivitas suatu organisasi.
- b. Kecermatan, yaitu melakukan ketelitian pada pelayanan yang akan diperoleh pelanggan. Karena dengan memberikan pelayanan baik, pelanggan akan memberikan nilai yang tinggi kepada pemberi pelayanan dan jika ada kesalahan dalam memberikan pelayanan maka pelanggan akan memberikan nilai yang rendah bagi perusahaan.
- c. Gaya pemberian pelayanan, yaitu kebiasaan yang dilakukan oleh pemberi layanan saat memberikan pelayanan kepada para konsumen (Farida et al., 2022)

Menurut Duncan yang dikutip oleh Steers (1985:53), menyatakan bahwa ada tiga cara pendekatan mengenai ukuran efektivitas organisasi, yaitu pendekatan pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Ismaya et al., 2021: 42). Adapun lima kriteria atau ukuran mengenai efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson (1985), yakni produktivitas, efisien, kepuasan, adaptasi dan pengembangan (Pohan, 2021: 187). Sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

- a. Produktivitas

Dalam mengukur efektivitas dapat menggunakan tingkat produktivitas. Produktivitas yaitu menggambarkan tingkat kemampuan organisasi

dalam menghasilkan jumlah dan kualitas produk yang dibutuhkan oleh lingkungan sekitar. produktivitas dapat diukur dengan jumlah kerja yang berhasil diselesaikan maupun jumlah orang yang berhasil dilayani.

b. Efisiensi

Efisiensi dalam mengukur efektivitas mengarah pada sejauh mana suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya yang tersedia. Efisiensi ialah suatu kemampuan untuk mewujudkan hasil dan tujuan yang optimal dengan meminimalkan sumber daya yang digunakan, agar tidak menghabiskan terlalu banyak uang, tenaga, dan waktu. Sehingga menghindari pemborosan.

c. Kepuasan

Kepuasan mengukur efektivitas menunjukkan seberapa baik organisasi dapat memenuhi kebutuhan mereka, sehingga menciptakan kepuasan bagi karyawan ataupun konsumen dalam mengkonsumsi produknya. Dalam mengukur kepuasan dapat diukur meliputi perilaku pegawai, kedisiplinan dan keluhan.

d. Adaptasi

Adaptasi menjadi salah satu kriteria untuk mengukur efektivitas. Adaptasi adalah seberapa jauh suatu organisasi dapat merespon perubahan-perubahan yang terjadi baik internal maupun eksternal yang ada. Hal ini akan mendorong organisasi untuk melakukan tindakan perubahan dalam menyesuaikan lingkungan dan selera pasaran.

e. Pengembangan

Alat ukur efektivitas yang terakhir adalah pengembangan, pengembangan ialah kemampuan organisasi untuk meningkatkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan lingkungan atau pengukuran untuk meningkatkan kemampuan dan potensi yang dimilikinya guna berkembang (Ashari et al., 2021).

## B. Pengelolaan

Menurut KBBI pengelolaan merupakan sebuah proses, cara, perbuatan mengelola atau proses yang membantu merumuskan tujuan organisasi. Pengelolaan adalah rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pengadaan, penggunaan, penilaian, pembinaan, pengawasan dan pengendalian. Pengelolaan atau disebut sebagai manajemen merupakan suatu seni, keterampilan yang berarti kemampuan dalam menggerakkan orang untuk melakukan suatu pekerjaan. Suatu perusahaan dengan melakukan pengelolaan yang baik akan berpengaruh pada perusahaan maupun organisasi itu sendiri (Sopanah et al., 2023: 41).

Menurut George R Terry (1997), manajemen merupakan sebuah proses tersendiri yang terdiri dari kegiatan-kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan/pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya dengan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain (Saifuddin, 2018: 53).

Menurut Stoner, yang dimaksud manajemen merupakan suatu seni yakni kemampuan atau ketrampilan dari seseorang dalam melakukan proses pekerjaan secara sistematis. Sedangkan menurut Luther Gulick, menjelaskan manajemen merupakan suatu ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara terstruktur untuk memahami bagaimana dan mengapa manusia bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan dan sistem kerjasama yang dilakukan bermanfaat untuk manusia (Handoko, 2017:8-11 ).

Menurut James A.F. Toner, menyatakan bahwa pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengawasi pada suatu organisasi. Kemudian upaya anggota organisasi dalam melaksanakan kegiatannya dengan menggunakan sumber daya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Menurut Hamalik, pengelolaan adalah suatu proses menggerakkan, mengorganisasikan, mengarahkan kegiatan manusia untuk mencapai tujuan. Kekuatan pengelolaan akan mampu mengendalikan dan mewujudkan efisiensi suatu perusahaan (Sulaeman et al., 2022).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka pengelolaan adalah suatu rangkaian proses atau langkah-langkah yang dilakukan oleh organisasi maupun kelompok dengan meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan suatu organisasi sehingga akan tercapainya suatu tujuan organisasi yang diinginkan dan mampu berjalan dengan efektif.

Manajemen merupakan unsur yang penting bagi setiap kegiatan dalam organisasi untuk mencapai tujuan. Manajemen berorientasi pada proses yakni yang membutuhkan sumber daya manusia, pengetahuan dan ketrampilan yang bertujuan agar kegiatan yang dijalankan lebih efektif. Menurut George R. Terry manajemen memiliki 4 fungsi dasar manajemen yakni sebagai berikut:

#### 1. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal yang harus dilakukan di dalam suatu organisasi. Sebelum melakukan kegiatan, suatu organisasi harus memiliki rencana dan tujuan agar apa yang dilaksanakan berjalan sesuai dengan rencana (Syahputra & Aslami, 2023).

Adapun tahap-tahap dalam membuat perencanaan:

- a. Menetapkan tujuan dan serangkaian tujuan
- b. Merumuskan keadaan saat ini
- c. Mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat
- d. Mengembangkan rencana

Tujuan melakukan perencanaan pada organisasi yakni mengurangi terjadinya kesalahan dalam membuat keputusan dan akan mendekatkan pada pencapaian tujuan pada organisasi. Dengan melakukan perencanaan akan memberikan manfaat, berikut manfaat yang bisa didapat:

- a. Memudahkan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan
- b. Memudahkan manajer dalam memahami kegiatan operasi dengan jelas
- c. Membantu dalam menempatkan tanggung jawab dengan tepat
- d. Membantu menentukan tujuan yang lebih jelas
- e. Menghasilkan kegiatan yang efisien

f. Memudahkan dalam melakukan tindakan-tindakan dan pengarahan (Handoko, 2017:79-81 ).

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan suatu kelompok di dalam suatu organisasi untuk digerakan sesuai dengan tugas-tugas yang diberikan untuk mencapai tujuan. Dengan itu dengan adanya pengorganisasian baik akan menghasilkan keberhasilan dan tujuan yang baik (Syahputra & Aslami, 2023).

Pengorganisasian merupakan proses menyusun struktur organisasi yang tepat dengan tujuan organisasi, sumber yang dimiliki, serta keadaan lingkungan. Dalam menyusun struktur organisasi ada 2 aspek yang harus diperhatikan yakni *departementalisasi* dan pembagian kerja. *Departementalisasi* adalah pengelompokan pada kegiatan-kegiatan kerja yang akan dilakukan agar nantinya kegiatan-kegiatan yang serupa atau sejenis dapat digabungkan untuk dikerjakan bersama. Sedangkan pembagian kerja adalah uraian tugas pekerjaan, setiap orang dalam organisasi untuk menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas yang sudah ditetapkan (Handoko, 2017: 167).

## 3. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah bagaimana seorang pemimpin dalam menggerakan dan mengarahkan sumber daya manusia atau karyawannya untuk melaksanakan tugas-tugas yang sudah ditetapkan sebelumnya agar mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut George R. Terry pelaksanaan yaitu membangunkan dan mendorong semua anggota di dalam organisasi agar anggota lebih berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan (Syahputra & Aslami, 2023).

## 4. Pengawasan

Pengawasan adalah mengawasi semua proses manajemen dengan cara mengamati, mengevaluasi dan memeriksa setiap tahap-tahap kegiatan, agar nantinya kegiatan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana

(Syahputra & Aslami, 2023). Ada beberapa tahap-tahap yang harus diperhatikan dalam pengawasan yaitu:

- a. Penetapan standar (perencanaan) adalah pengukuran yang digunakan sebagai patokan untuk menilai hasil. Penetapan standar sudah biasa digunakan oleh kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada organisasi maupun perusahaan.
- b. Penentuan pelaksanaan kegiatan, pengukuran ini dapat dilakukan dengan mengamati terhadap anggota-anggota yang ada didalam organisasi, dan melakukan wawancara kepada para anggota serta penyampaian laporan-laporan hasil kegiatan.
- c. Pengukuran pelaksanaan kegiatan yakni melakukan pengamatan, laporan-laporan yang didapat, pemantuan kegiatan.
- d. Perbandingan pelaksanaan dengan perencanaan yakni membandingkan rencana yang sudah ditetapkan dengan pelaksanaan yang dilakukan oleh anggota-anggota organisasi.
- e. Pengambilan tindakan perbaikan yakni memperbaiki atau mengevaluasi baik dari rencana maupun pelaksanaan organisasi jika terjadi suatu penyimpangan.

Dengan melakukan tahap-tahap di atas diharapkan para anggota dalam suatu organisasi tidak melakukan penyimpangan-penyimpangan dalam tugas-tugasnya. Sehingga organisasi dapat mencapai tujuan sesuai dengan sasaran yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Dengan adanya kegiatan pengawasan atau pengendalian pada suatu organisasi, diharapkan manajemen di dalam suatu organisasi dapat berjalan dengan baik, sehingga organisasi dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Handoko, 2017: 360-363).

### **C. Laundry Syariah**

Laundry dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai binatu, pakaian kotor, atau cucian. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) binatu adalah aktivitas yang bergerak dalam bidang jasa pencucian dan penyetricaan pakaian (Rahmawati et al., 2022). Laundry berasal dari kata *laundry* yang

artinya mencuci pakaian atau bahan tekstil. Laundry adalah penyediaan fasilitas dimana pakaian dicuci dan dikeringkan, dalam proses pencucian laundry menggunakan mesin cuci otomatis yang biasa disebut sebagai *laundromat* (Berkat, 2021).

Menurut Muhammad Syawal Ainul Yaqin, laundry adalah anggota *housekeeping* yang bekerja dan bertanggung jawab untuk memproses semua kegiatan pencucian baik untuk operasional hotel maupun penginap hotel (O. Sari, 2021). Jasa yang diberikan di dalam laundry yakni menyediakan jasa pencucian pakaian mulai dari proses pencucian, pengeringan kemudian tahap penyelesaian dimana pakaian yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan harapannya. Laundry menjadi salah satu usaha yang menarik masyarakat terutama pada kalangan pegawai, mahasiswa dan para pekerja lainnya karena memiliki kesibukan setiap harinya. Menggunakan jasa laundry menjadi salah satu alternatif mereka untuk menghemat waktu dalam melakukan pekerjaan. Hal ini menjadi melatarbelakangi terjadinya peningkatan permintaan setiap tahunnya terhadap usaha laundry (Kaligis & Rawung, 2022).

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) laundry, pada proses pencucian pakaian di dalam laundry dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Laundry kiloan yaitu pencucian berdasarkan perhitungan dari berat timbangan pakaian. Laundry kiloan memiliki harga yang terjangkau dan dalam proses pencucian dapat dikerjakan dengan cepat. Jasa yang ditawarkan juga terbatas. Adapun pelayanan yang diberikan yaitu cuci, cuci kering dan cuci setrika.
2. Laundry satuan atau komersial yaitu pencucian dengan perhitungan per item pakaian, proses pencucian pada laundry satuan dilakukan secara khusus dengan menyesuaikan bahan dan jenis pakaian yang sesuai dengan *washing care label tips* atau label perawatan produk yang akan menjadi petunjuk pencucian yang tersegel pada label pakaian. Jenis bahan yang termasuk dalam laundry satuan seperti *jeans*, tas, karpet dan lainnya.

Laundry merupakan aktivitas menggunakan jasa atau tenaga seseorang untuk mencuci pakaian dengan memanfaatkan mesin cuci dalam proses

pencucianya. Jasa laundry memiliki karakteristik tersendiri yakni bergantung pada fasilitas air, listrik dan mesin cuci (Siregar et al., 2019).

Laundry syariah merupakan jasa pencucian menggunakan sistem yang berbeda dari jasa laundry yang lainnya. Laundry syariah menggunakan sistem thaharah dan harga yang ditawarkan lebih terjangkau sesuai kualitas yang ditawarkan (Indrayani, 2021).

Thaharah menurut bahasa berarti bersuci. Sedangkan menurut istilah yaitu membersihkan diri dari najis haqiqi maupun najis hukmi. Najis haqiqi adalah najis yang dapat dilihat atau memiliki zat, rasa, dan bau seperti darah, bangkai dan lainnya, sedangkan najis hukmi adalah hadats atau najis yang melekat pada badan. Thaharah menjadi salah satu syarat untuk menjalankan ibadah shalat maupun ibadah yang lainnya. Sebagaimana Firman Allah SWT. dalam surat Al-Baqarah ayat 222.

Yang artinya *“Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang tobat dan orang-orang yang menyucikan diri.” Q.S. Al-Baqarah ayat 222.*

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa manusia dianjurkan untuk menjaga kebersihan, karena menjaga kebersihan merupakan bentuk kehati-hatian untuk menjaga diri sendiri agar tidak mudah terkena penyakit. Kemudian orang-orang muslim dalam melaksanakan ibadah kepada Allah SWT diwajibkan dalam keadaan suci dan bersih (Wahbah, 2018: 202-204).

Najis merupakan suatu persoalan yang dianggap kotor oleh syara' jika perkara tersebut mengenai pakaian, tubuh atau tempat solat hal itu wajib dibersihkan atau disucikan.

Najis dalam fiqh dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

1. Najis Mughalladzah yaitu najis besar, misalnya najis babi dan anjing. Jika terkena najis ini bisa disucikan dengan cara membasuh area yang terkena najis dengan air sebanyak 7 (tujuh) kali. Salah satunya menggunakan debu.
2. Najis Mukhaffafah yaitu najis ringan misalnya kencing bayi laki-laki yang belum berumur 2 (Dua) tahun dan belum memakan makanan selain ASI. Jika najis ini terkena pakaian maka cara mensucikannya

hanya dengan memercikan air pada tempat terkena najis walaupun tidak mengalir.

3. Najis Mutawasitah yaitu najis sedang, najis ini di bagi 2 ada najis ainiyah dan najis hukmiyah. Najis ainiyah merupakan najis yang ada wujudnya atau salah satu sifatnya (bau, zat, dan warna). Cara mensucikanya dengan menghilangkan zat, bau dan warna, setelah itu dibersihkan menggunakan air bersih atau suci. Sedangkan najis hukmiyyah yaitu najis yang tidak ada wujudnya, misalnya air kencing hewan yang sudah kering dan tidak meninggalkan bau, warna dan zatnya dan untuk cara mensucikanya dengan menyiramkan atau mengalirkan air pada tempat yang terkena najis (Sunaryo et al., 2021: 71-74).

Kemudian ada najis yang dimaafkan dari pendapat madzhab syafi'i mengatakan najis yang dimaafkan yaitu najis yang tidak bisa dilihat oleh mata termasuk najis mughaladzah, kemudian darah atau kencing yang sedikit (Syaikh, 2015: 36). Di dalam Fiqh disebutkan bahwa alat yang digunakan untuk menghilangkan najis yaitu air, debu dan lainnya. Air yang dimaksud yakni air mutlak atau air asli dan belum berubah sifat-sifatnya hukumnya suci dan mensucikan, seperti air hujan, salju, laut, sumur, sungai, embun dan mata air (Sunaryo et al., 2021: 69).

Menurut madzhab Syafi'i untuk membersihkan najis yang ada wujudnya, maka wajib dihilangkan zat, bau dan warna terlebih dahulu, kemudian jika najis tidak dapat terlihat maka cara menghilangkannya hanya dengan mengalirkan air ke tempat atau pakaian cukup satu kali saja. Dari pendapat yang *ashah* mengatakan bahwa untuk membersihkan najis disyaratkan mengalirkan air keatas tempat yang terkena najis dan jika pakaian dimasukan ke dalam wadah kemudian di dalamnya terdapat darah yang dima'fu kemudian dialiri air ke dalam pakaian maka air itu akan menjadi najis karena bercampur dengan darah itu (Wahbah, 2018: 277-278).

Melakukan proses mencuci pakaian perlu diperhatikan karena pakaian untuk beribadah harus bersih dari najis. Mencuci menggunakan mesin cuci merupakan salah satu alat alternatif untuk mencuci pakaian dengan jumlah pakaian yang besar. Dengan menggunakan mesin cuci dapat membersihkan pakaian dari najis dengan cara dialiri dengan air mengalir, serta mengganti air beberapa kali dalam pembilasan. Mengandalkan mesin cuci belum sepenuhnya bisa membersihkan najis secara langsung, perlu dibantu dengan tenaga manusia yakni dengan cara sebelum dimasukkan ke mesin cuci dibersihkan najisnya terlebih dahulu pada pakaian (Widyarini, 2015).

#### **D. Kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, dengan menerapkan kualitas akan menjadi karakter tersendiri pada suatu produk maupun kinerja dengan itu akan menjadi strategi bagi perusahaan agar menjadi perusahaan yang unggul yang berlanjut. Hal ini akan memberikan keuntungan bagi pemimpin pasar serta meningkatkan kualitas perusahaan (Hermansyah et al., 2023 :14).

Pelayanan yakni suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud yang mengakibatkan adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau pemberi layanan yang sudah disediakan oleh perusahaan. Hal ini akan membantu permasalahan konsumen maupun pelanggan perusahaan. Berdasarkan penjelasan di atas bahwa ciri pokok dari pelayanan yaitu tidak berwujud atau tidak dapat diraba dan melibatkan dari upaya karyawan maupun fasilitas lain yang sudah disediakan oleh perusahaan. Jadi yang dimaksud pelayanan yaitu serangkaian kegiatan yang tidak berwujud dan didalamnya terjadi adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan konsumen maupun pelanggan perusahaan.

Menurut Kotler, pelayanan merupakan setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam suatu kelompok dan menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak selalu terkait dengan produk secara fisik. Jadi yang dimaksud dengan pelayanan yakni suatu kesatuan atau perkumpulan dan didalam suatu

perkumpulan melakukan kegiatan yang menguntungkan serta menawarkan kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat dengan produk. (Daryanto & Setyabudi, 2014 :135).

Menurut Daviddow dan Uttal, pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu lembaga atau individu kepada konsumen maupun pelanggan yang memiliki sifat tidak berwujud atau tidak dapat didapatkan. Konsumen adalah pihak yang mendapatkan manfaat dari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan suatu organisasi (Katharina & Jaweng, 2020: 87).

Menurut Tjiptono (Nuraeni,2021), mengatakan kualitas pelayanan merupakan ukuran untuk mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi, dan mampu sesuai dengan keinginan dari para pelanggan (Putra Restu et al., 2022).

Menurut Fandy Tjiptono (2008:25), ciri-ciri yang menunjukkan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Ketetapan waktu pelayanan
2. Ketelitian dalam pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan (Hermansyah et al., 2023 :16)

Menurut Kotler, dalam mengukur kualitas pelayanan dapat memakai indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Tangibles* yaitu kemampuan dari perusahaan dalam menyajikan fasilitas fisik, peralatan, petugas dan sarana prasarana yang dimiliki oleh pemberi layanan.
2. *Reliability* keandalan yaitu kemampuan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan tepat, dapat memberikan kepercayaan dan memberikan jasa yang memuaskan. Mampu menyelesaikan sesuatu sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tidak terjadi kesalahan.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap yaitu kemampuan para karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap kepada penerima layanan serta memberikan informasi yang jelas kepada para

konsumen. Hal ini akan memberikan persepsi yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

4. *Assurance* atau jaminan yaitu pengetahuan, etika, dan kemampuan para karyawan dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen maupun pelanggan.
5. *Empathy* atau empati adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian kepada konsumen dengan melalui saling berinteraksi atau saling komunikasi antara pemberi layanan dengan penerima layanan sehingga perusahaan mampu memahami kebutuhan para konsumen dengan baik. (Fitriansyah et al., 2020).

Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan memuaskan. Jika jasa yang diterima malampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2006 :60).

## E. Landasan Teologis

1. Surat At-Taubah Ayat 105

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

*Artinya: Dan katakanlah "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitaka-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.*

Dari ayat di atas, dapat dijelaskan bahwa sebagai seorang muslim dalam melakukan pekerjaan atau kegiatan bisnis sebaiknya dilakukan secara sebaik mungkin. Seorang muslim hendaknya bekerja berdasarkan nilai-nilai islam seperti jujur dalam penjualan, menjual barang maupun jasa yang bermanfaat untuk semua masyarakat, dan tidak adanya

kecurangan. Dalam berusaha sebaiknya mengedepankan tujuannya untuk mengaharap ridho Allah SWT. Hal ini karena apapun yang dikerjakan oleh semua manusia pasti diketahui Allah SWT. Sebagai usaha laundry berbasis syariah maka proses maupun pengelolaan yang dilakukan harus berdasarkan sesuai dengan nilai-nilai syariah/islam. Karena hal itu akan dipertanggung jawabkan di akhirat kelak nanti.

## 2. Surat Al-Maidah ayat 2

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.*

Dari ayat di atas dijelaskan bahwa sebagai seorang muslim hendaknya untuk saling tolong-menolong. Tolong menolong yang dianjurkan yaitu tolong menolong dalam kebaikan. Artinya kita tidak boleh untuk bekerja sama dalam melaksanakan keburukan atau kejahatan. hal ini dapat dilakukan pada bisnis laundry syariah dengan membantu masyarakat dalam meringkan pekerjaan rumah dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan nilai-nilai islam seperti memberikan hasil jasa pencucian yang bersih dan suci sehingga memberikan manfaat dan kesucian dalam melakukan beribadah.

## F. Kajian Pustaka

Berdasarkan judul skripsi di atas, ada beberapa sumber penelitian sebelumnya yang dimanfaatkan oleh peneliti sebagai bahan acuan penulisan skripsi yang akan dilakukan. Dengan adanya kajian pustaka ini bertujuan untuk letak perbedaan dan letak keilmuan yang sudah diterapkan oleh peneliti terdahulu. Hal ini bermaksud agar penelitian yang akan dilakukan oleh penulis memberikan temuan baru dari penelitian sebelumnya. Penelitian terdahulu yang digunakan di antaranya yaitu:

1. Analisis Prospek dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Laundry Berbasis Syariah di Kota Medan.

Penelitian ini dilakukan oleh Lia Vebriana Siregar (2019) dalam skripsi ini yang berjudul “Analisis Prospek dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Laundry Berbasis Syariah di Kota Medan” dalam penelitian yang dilakukan memakai metode penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang “Bagaimana Prospek Usaha Jasa Laundry Berbasis Syariah di Medan” dan memahami bagaimana strategi pengembangan yang dilakukan oleh usaha laundry syariah di kota Medan. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa usaha jasa laundry berbasis syariah ini mempunyai peluang yang baik untuk berkembang di masa depan. Berdasarkan penelusuran usaha laundry ini mendapatkan jumlah pendapatan yang semakin meningkat dari tahun-tahun sebelumnya dan meningkatnya jumlah konsumen. Produk yang dijual memiliki kualitas yang baik sehingga konsumen sangat puas dalam menggunakan jasa laundry ini. Sedangkan strategi yang dilakukan pada usaha laundry ini yaitu mengembangkan usahanya berdasarkan analisis SWOT yaitu memperpanjang jam kerja, meningkatkan pelayanan, dan membuka cabang.

2. Efektivitas Pengelolaan Dokumen Haji Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat

Penelitian ini dilakukan oleh Wildan Awwaludin (2023) Pada skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Dokumen Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat” dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan dokumen pelayanan jama'ah haji dan bagian pendukung serta penghalang pada proses pengelolaannya. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa dalam pengelolaan dokumen haji di kantor Kementerian Agama jakarta sudah dijalankan secara efektif, yang sudah disesuaikan dengan tolak ukur efektivitas. Ada beberapa faktor

penghambat dalam pengelolaan dokumen haji tetapi sudah terselesaikan oleh faktor pendukung yaitu adanya tenaga kerja yang memadai serta sarana dan prasana yang sudah dimiliki untuk proses pengelolaan.

3. Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Menurut Perspektif Ekonomi Islam

Penelitian ini dilakukan oleh Elin Dwi Sinta (2019). Pada skripsi yang berjudul “Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Dana Desa dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Menurut Perspektif Ekonomi Islam” dalam penelitian ini memakai metode penelitian kualitatif deskriptif dengan populasi berjumlah sebesar 1.630 orang dan sampel 95 orang serta dalam pengumpulan data diperoleh melalui observasi, kuesioner dan wawancara. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan dana desa dalam pembangunan fisik desa dan faktor-faktor yang menjadi kendala dalam pengelolaan dana desa dalam pembangunan fisik serta bagaimana efektivitas pengelolaan dana desa dalam pembangunan fisik menurut pandangan ekonomi islam. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa dalam pengelolaan dana desa dapat dikatakan sudah efektif dan aspek penghambat dalam proses pengelolaan dana desa adalah sumber daya manusia serta kurangnya informasi serta pengelolaan dana desa ini menurut pandangan ekonomi islam sudah dikatakan cukup baik berdasarkan asas keadilan.

4. Efektivitas Kerja dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli

Penelitian ini dilakukan oleh Masrin Gafar (2021). Pada jurnal ini yang berjudul “Efektivitas Kerja dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli” dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada dinas perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa pada pelayanan yang

diberikan oleh dinas perpustakaan masih kurang baik karena ada beberapa hambatan yaitu masih kurangnya fasilitas yang belum memadai dan fasilitas-fasilitas yang masih belum lengkap. Pemustaka belum merasa puas karena ada rasa tidak nyaman dalam ruang baca yang cukup kurun luas.

5. Efektivitas Manajemen Pengelolaan Badan Usaha Milik Pesantren Purbalingga (BUMMINTCO) Dalam Menciptakan Kemandirian Ekonomi Pesantren.

Penelitian ini di lakukan oleh Atia Fitriawati (2022). Pada skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Manajemen Pengelolaan Badan Usaha Milik Pesantren Purbalingga (BUMMINTCO) dalam Menciptakan Kemandirian Ekonomi Pesantren” dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang pengumpulan datanya di peroleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi. Maksud dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kegiatan manajemen yang dilakukan pada BUMMINTCO untuk menciptakan pesantren yang mandiri ekonomi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa dalam pengelolaan BUMMINTCO manajemen yang dilakukan ada 4 tahap, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan. Kegiatan yang dilakukan untuk memajemen BUMMINTCO masih belum efektif, hal ini di buktikan dengan hasil dari pengukuran efektivitas, hal ini dikarenakan perencanaan belum dilakukan secara maksimal oleh pesantren.

6. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang

Penelitian ini dilakukan oleh Izmy Rhedina Julian Noor (2019). Pada skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang” penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, pada penelitian ini data di analisis menggunakan analisis data model interaktif dan sumber data yang diperoleh dari teknik *purposive*

*sampling* dan *accidental sampling*. Maksud dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam peningkatan kualitas publik. Berdasarkan hasil dari penelitian menjelaskan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan pegawai belum dikatakan efektif, karena adanya ketelitian pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan dan kurangnya sarana dan prasarana yang masih belum memadai. dan faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adanya kerja sama, dan pengawasan yang baik oleh camat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai dan kurangnya rasa disiplin dari pegawai.

7. Tinjauan Fiqh Muamalah Pada Praktik Sewa Jasa Laundry Syariah Arransha

Penelitian ini dilakukan oleh Dewi Indrayani (2021). Pada skripsi ini yang berjudul “Tinjauan Fiqh Muamalah Pada Praktik Sewa Jasa Laundry Syariah Arransha”. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini dalam pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Maksud dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana praktik jasa laundry syariah arransha dan tinjauan fiqh muamalah pada laundry syariah arransha. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa praktik jasa laundry syariah arransha sudah sesuai standar SOP, tetapi pada praktik jasa laundry syariah belum menggunakan konsep thaharah dan masih kurangnya dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Laundry syariah arransha tidak menjelaskan kebijakan-kebijakan dari laundry syariah arransha itu sendiri.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian terdahulu sebagai perbandingan dalam penelitian**

Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Lia Vebriana Siregar (2019)	Analisis Prospek dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Laundry Berbasis Syariah di Kota Medan	usaha jasa laundry berbasis syariah ini memiliki prospek untuk berkembang di masa depan. Berdasarkan penelusuran usaha laundry ini memiliki omzet yang meningkat dari tahun ke tahun dan mengalami peningkatan jumlah konsumen dan produk ini memiliki kualitas yang baik sehingga konsumen sangat puas dalam menggunakan jasa laundry ini. Sedangkan strategi yang dilakukan pada usaha laundry ini yaitu mengembangkan usahanya berdasarkan analisis SWOT yaitu memperpanjang jam kerja, meningkatkan pelayanan, dan	Perbedaan dengan penelitian yang akan diteliti yaitu terletak pada tempat penelitian serta waktu penelitian yang dilakukan dan penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode kualitatif deskriptif.

		membuka cabang.	
Wildan Awwaludin (2019).	Efektivitas Pengelolaan Dokumen Haji Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Jakarta Pusat	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa dalam pengelolaan dokumen haji di kantor kementerian agama jakarta sudah dijalankan secara efektif, yang sudah disesuaikan dengan tolak ukur efektivitas. Dan ada beberapa faktor penghambat dalam pengelolaan dokumen haji tetapi sudah terasi oleh faktor pendukung yaitu adanya tenaga kerja yang memadai serta sarana dan prasana yang sudah dimiliki untuk proses pengelolaan.	Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada tempat dan waktu penelitian. Dan pada penelitian ini pada obyek dokumen haji sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada obyek laundry syariah.
Elin Dwi Sinta (2022).	Efektivitas Pengelolaan Perpustakaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa Menurut Perspektif Ekonomi Islam	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa dalam pengelolaan dana desa dikatakan sudah efektif, dan faktor penghambat dalam proses pengelolaan dana desa adalah sumber daya manusia dan kurangnya informasi serta pengelolaan dana desa ini menurut perspektif ekonomi islam sudah dikatakan cukup	Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi, obyek dan waktu penelitian. Dan pada penelitian ini lebih kearah meningkatkan pembangunan desa, sedangkan penelitian yang akan dilakukan lebih ke meningkatkan kualitas pelayanan

		baik dengan berdasarkan asas keadilan.	
Masrin Gafar. (2021).	Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa pada pelayanan yang diberikan oleh dinas perpustakaan masih kurang baik karena ada beberapa hambatan yaitu masih kurangnya fasilitas yang kurang memadai dan sarana dan prasarana yang masih kurang lengkap. Pemustaka belum merasa puas karena ada rasa tidak nyaman dalam ruang baca yang cukup kuran luas.	Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada lokasi, obyek dan waktu penelitian. Obyek penelitian ini pada laundry syariah
Atia Fitriawati (2022)	Efektivitas Manajemen Pengelolaan Badan Usaha Milik Pesantren Purbalingga (BUMMINTCO) Dalam Menciptakan Kemandirian Ekonomi Pesantren	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa dalam pengelolaan BUMMINTCO manajemen yang dilakukan ada 4 tahap, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengontrolan. Kegiatan yang dilakukan untuk memajemen BUMMINTCO masih belum	Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada tempat, obyek dan waktu penelitian.

		efektif, hal ini di buktikan dengan hasil dari pengukuran efektivitas, hal ini dikarenakan perencanaan belum dilakukan secara maksimal oleh pesantren.	
Izmy Rhedina Julian Noor (2019)	Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang	Berdasarkan hasil dari penelitian menjelaskan bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan pegawai belum dikatakan efektif, karena adanya ketelitian pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaan dan kurangnya sarana dan prasarana yang masih belum memadai. dan faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adanya kerja sama, dan pengawasan yang baik oleh camat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana yang kurang memadai dan kurangnya rasa disiplin dari pegawai.	Perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek, lokasi dan waktu penelitian. Dan pada penelitian sebelumnya lebih ke efektivitas kerja pegawai Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan pada pengelolaan laundry syariah.
Dewi Indrayani	Tinjauan Fiqh Muamalah Pada	Berdasarkan hasil dari penelitian	Perbedaan dengan

(2021)	Praktik Sewa Jasa Laundry Syariah Arransha	menjelaskan bahwa praktik jasa laundry syariah sudah sesuai standar SOP, tetapi pada praktik jasa laundry syariah belum menggunakan konsep thaharah dan masih kurangnya dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Laundry syariah arransha tidak menjelaskan kebijakan-kebijakan dari laundry syariah arransha itu sendiri	penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada objek, tempat dan waktu penelitian.
--------	---	--	--



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian yang dilakukan secara tersusun dengan cara mengambil data-data yang ada di lapangan (Riyanto & Putera, 2022: 6). Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* yang melihat sesuai dengan kenyataan sosial sebagai sesuatu yang utuh. Filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada obyek yang bersifat alamiah (*natural setting*) dan untuk pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan serta analisis data yang bersifat induktif atau kualitatif.

Pada penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses dan untuk mengetahui hubungan antar variabel pada obyek yang diteliti lebih bersifat interaktif atau saling mempengaruhi dan tidak dapat diketahui mana variabel independen dan dependennya (Sugiyono, 2019: 16). Dan peneliti kualitatif dituntut untuk melakukan *grounded research*, yaitu menemukan teori berdasarkan data yang didapatkan dari lapangan (Sugiyono, 2008: 214).

Penelitian ini dilaksanakan dengan cara pengamatan langsung di lapangan atau lokasi penelitian. Data-data yang didapatkan diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan pada Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Cilacap yang akan meneliti pada objek pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

##### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan pada usaha laundry syariah yang bertempat di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus yang berlokasi di Dusun Gebangsari Rt. 01/ Rw. 04 Desa Tambaksari, Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap. Pemelihan lokasi ini dikarenakan Pondok

Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus yaitu salah satu Pondok Pesantren yang tidak hanya mengajarkan ilmu agama saja tetapi juga ikut berperan dalam mengembangkan ekonomi dan bisnis. Usaha-usaha yang dibangun oleh Pondok Pesantren Rubat Mballong Ell Firdaus bertujuan untuk meningkatkan kemandirian ekonomi pesantren.

Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus adalah pondok pesantren yang berbasis kewirausahaan, didalamnya ada beberapa bidang usaha yang dikembangkan seperti bidang jasa, pertanian, peternakan, perikanan, kesehatan, *life skill* dan lainnya. Dan peneliti akan meneliti pada usaha laundry syariah karena laundry syariah merupakan usaha yang paling berkembang dan usaha dengan berbasis syariah. Waktu penelitian dimulai pada bulan Juli 2023 sampai Januari 2024.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini subjek yang akan diteliti untuk mengumpulkan data yaitu dari beberapa informan yang dapat dipercaya dan dapat memberikan informasi akurat yang dibutuhkan yaitu pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, pengurus BUMP HJS, karyawan dan pelanggan. Sedangkan objek atau masalah dalam penelitian ini adalah pada laundry syariah yakni tentang efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **D. Jenis Sumber Data**

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini yakni dari sumber data primer dan data sekunder.

#### **1. Sumber data primer**

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber dan observasi dari lapangan secara langsung. Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2008: 225). Sumber data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara dengan Pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, pengurus BUMP HJS dan kepengurusan Laundry syariah

Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. Sedangkan observasi yang dilakukan dengan mengamati lokasi tersebut baik itu kegiatan, tempat maupun aktivitasnya.

## 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu sumber data yang tidak dilakukan secara langsung dalam memberikan data kepada pengumpul data, tetapi bisa diperoleh dari orang lain ataupun sumber yang lain (Sugiyono, 2008: 225). Data dalam penelitian ini yaitu data-data yang diambil dari beberapa sumber antara lain buku profil Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, *internet*, catatan lapangan, dan jurnal penelitian yang berkaitan dengan tema yang akan diteliti.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu suatu langkah yang paling penting dalam melaksanakan penelitian. Hal ini dikarenakan tujuan dalam melakukan penelitian yakni memperoleh data dengan cara mendapatkan data-data yang diperlukan di dalam penelitian. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data diantaranya yaitu:

### 1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dengan melakukan pengamatan di lapangan maka akan mendapatkan data yang sesuai dengan kenyataan dan memperoleh data secara fakta (Sugiyono, 2019: 223). Kegiatan observasi ini dilakukan langsung dengan cara mengamati lokasinya agar dapat mengetahui kegiatan dan proses pengelolaan jasa laundry syariah di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus.

### 2. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan antara dua orang untuk melakukan bertukar informasi dan ide secara langsung dengan melakukan tanya jawab, sehingga akan menghasilkan sebuah informasi data yang ada pada suatu tema tersebut. Wawancara dijadikan sebagai teknik untuk pengumpulan data dan akan menemukan suatu permasalahan yang

harus diteliti kemudian dari peneliti akan mengetahui lebih dalam pada objek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini jenis wawancara yang akan digunakan yaitu wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan dengan membuat daftar pertanyaan-pertanyaan tertulis (Sugiyono, 2008: 233). Setiap informan diberi pertanyaan yang sama, dan peneliti mencatat jawaban dari narasumber.

Disini peneliti akan mewawancarai orang yang memiliki informasi yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan, diantaranya yaitu:

- a. KH. Achmad Hasan Mas'ud selaku pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus yang bertujuan untuk mencari informasi terkait dengan sejarah berdirinya laundry syariah dan pengelolaan laundry syariah.
- b. Rini Setiowati selaku sekretaris BUMP HJS (Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera) yang bertujuan untuk mencari informasi terkait dengan pengawasan dan kontribusi BUMP HJS pada usaha laundry syariah.
- c. Isma Kharisma selaku ketua/koordinator laundry syariah yang bertujuan untuk mencari informasi terkait dengan pengelolaan laundry syariah
- d. Ibu Pawit selaku karyawan laundry syariah yang bertujuan untuk mencari informasi lebih mendalam terkait dengan pengelolaan dan pengembangan laundry syariah.
- e. Khusnul Khotimah selaku karyawan laundry Syariah yang bertujuan untuk mencari informasi lebih mendalam terkait pengelolaan laundry Syariah.
- f. Yuni Astuti selaku karyawan laundry Syariah yang bertujuan untuk mencari informasi lebih mendalam terkait pengelolaan laundry syariah.

g. Pelanggan laundry syariah yang bertujuan untuk mencari informasi lebih mendalam terkait dengan kualitas pelayanan laundry Syariah.

Setelah dilakukan wawancara dan dirasa sudah cukup, maka peneliti membuat rangkuman pada hasil wawancara yang dilakukan. Dari berbagai sumber data, hasil wawancara dicatat data yang dianggap penting.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu catatan peristiwa masa lalu. Dokumentasi bisa berbentuk dalam tulisan, gambar, maupun karya-karya monumental lainnya (Sugiyono, 2008). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa data-data umum terkait dengan dokumen biografi pesantren, sejarah, dan foto-foto kegiatan laundry syariah. Teknik dokumentasi ini menjadi pelengkap dari teknik wawancara dengan hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya dengan adanya dukungan dari dokumentasi.

### **F. Uji Keabsahan Data**

Triangulasi merupakan cara pengujian dimana informasi yang sudah diperoleh dari beberapa sumber dengan berbagai cara dan waktu, diperiksa kembali antara data wawancara dengan data pengamatan dokumen sinkron atau tidak (Sugiyono, 2008: 273).

Dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat meningkatkan kekuatan dalam penelitian, sehingga peneliti dapat memperoleh suatu keyakinan dan kekuatan terkait dengan data penelitian yang diperoleh tentang efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis kualitatif. Teknis analisis yang digunakan pada penelitian yakni kualitatif yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman, yang menyatakan analisis data kualitatif ada tiga yakni : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut beberapa langkah-langkah dalam analisis data yang perlu diperhatikan diantaranya yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data yaitu melakukan membuang data yang tidak penting agar menghasilkan informasi yang bermakna. Mereduksi data yakni memilih hal-hal yang penting, merangkum, dan memilih hal-hal yang pokok. Sehingga data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan akan memberikan kemudahan bagi peneliti dalam mengumpulkan data (Sugiyono, 2008: 247).

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Menurut Miles dan Huberman, menyajikan data pada penelitian kualitatif cenderung menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan ini dapat mempermudah dalam memahami dari berbagai perkumpulan data (Sugiyono, 2008: 249).

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan pada penelitian kualitatif yaitu menemukan penemuan baru yang sebelumnya belum ada. Dalam penemuan ini berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang masih kurang akurat. Penarikan kesimpulan bisa jadi memberikan jawaban pada rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi bisa juga belum tentu bisa memberikan jawaban karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif yang masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah melakukan penelitian lapangan (Sugiyono, 2008: 252).

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus**

##### **1. Sejarah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus**

Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus merupakan salah satu pondok pesantren yang bertempat di Desa Tambaksari Kecamatan Kedungreja Kabupaten Cilacap. Pondok pesantren yang memiliki lembaga pendidikan *assalafi 'ala toriqoti nahdhotul 'ulama*. Lembaga pendidikan yang didirikan oleh KH. Makinudin Malik dan KH. Sumitro Al-Hasan yang memiliki yayasan yang terstruktur dengan kegiatan yayasan yang mencakup berbagai kepentingan. Tahun 2009 Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus berinisiatif untuk menampung anak-anak yang sekolah mengikuti arahan dari KH. Agus Malik Jampes. Sedangkan Pondok Pesantren Ell Firdaus I dikhususkan untuk santri yang tidak sekolah hanya khusus untuk mengaji.

KH. Makinudin Malik menikahkan putrinya yakni Nyai. Umi Maemunah dengan KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud yang kerap dipanggil Gus Hasan. Kemudian KH. Makinudin Malik berinisiatif untuk membuat pondok pesantren untuk menantunya. Kemudian pada tahun 2009 resmi dibuka Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Kedungreja untuk menampung dan menyediakan lembaga pendidikan bagi anak-anak yang bersekolah. Arti dari nama Pondok Pesantren yakni Rubat yang berarti *Robitoh* (Menyambungkan) sedangkan *Mbalong* berasal dari bahasa jawa yang artinya kolam. Dimana hal tersebut bermaksud sebagai salah satu sumber air dan kemudian Ell Firdaus merupakan salah satu nama surga Allah SWT. Dari potongan nama-nama tersebut diharapkan semoga kita disambungkan di dunia ini dengan siapapun untuk menuju ke surga-Nya Allah SWT. Dengan berjalanya waktu santri yang mondok di Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus semakin bertambah dan santri di pondok pesantren ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu santri formal

(santri sekolah), santri *entrepreneur* (santri wirausaha) dan santri tahfidz (santri menghafal Al- Qur'an). Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus sudah memiliki yayasan tersendiri yaitu Yayasan Rubat Tarim Al-Barokah yakni memiliki dua kegiatan yakni *tafakufiddin* dan kemandirian santri.

Yayasan ini diresmikan untuk mengaklari kegiatan-kegiatan yang tidak hanya bersifat akhirat tetapi juga kegiatan duniawi meliputi kegiatan pertanian, perikanan, kewirausahaan dan juga *life skill*. Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus adalah pondok pesantren yang berbasis agrobisnis dengan alasan untuk mengikuti pola perkembangan zaman agar nantinya para santri tidak tertinggal dengan adanya perkembangan zaman yang pesat. Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus juga mendirikan Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera (BUMP HJS) sebagai wadah kegiatan maupun bidang yang ada dipesantren. Adapun prinsip yang dimaksimalkan di pesantren ini yakni: "*Wajaalna wanaharo ma'sya Wajaalna Laila*" (Menjadikan siang untuk mencari rezeki ekonomi dan menjadikan malam untuk menikmati syukur kepada Allah SWT).

## **2. Sejarah Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera (BUMP HJS)**

Mengembangkan perekonomian pesantren, pengasuh KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud mendirikan suatu lembaga untuk mengembangkan ekonomi pesantren melalui Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera (BUMP HJS) yang menaungi beberapa unit usaha yang ada di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Kecamatan Kedungreja, Kabupaten Cilacap. Tujuan didirikanya BUMP HJS adalah untuk memisahkan antara manajemen pesantren dan manajemen unit usaha yang ada dipesantren. BUMP HJS ini berada di bawah naungan Yayasan Rubat Tarim Al-Barokah. Hidmah yang berarti pemahaman "*Barokatul 'ilmi fi hidmah*" yang artinya orang berilmu jika ingin berkah harus dengan berhidmah lillah kepada Allah SWT, dengan hidmah dibidang ekonomi

akan mendapatkan kejayaan dalam arti *lahiriyah* dan *bathiniyah* dari kejayaan itu akan mendapatkan kesejahteraan di dunia dan akhirat.

Badan Usaha Milik Pesantren ini menjadi jembatan kebahagiaan dunia akhirat. Sebelum adanya BUMP HJS, Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus sudah memiliki beberapa unit usaha namun belum ada struktural yang jelas. Melalui BUMP HJS pesantren bisa melakukan komunikasi dengan berbagai *stakeholder* seperti pemerintah dan dunia usaha. Pengasuh mendirikan Badan Usaha Milik Pesantren terinspirasi dari Pesantren Sidogiri pada tahun 2016 dalam acara FESYAR (Festival Ekonomi Syariah). Konsep Badan Usaha Milik Pesantren ini sebagai wadah dari unit-unit usaha yang ada di pesantren. Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera sudah berbadan hukum dengan Akte Notaris Nomor. AHU. 0000628.AH.01.18 Tahun 2018. Berdirinya BUMP HJS dilatarbelakangi oleh beberapa hal, yaitu:

- a. Kesadaran pesantren berperan dalam bidang ekonomi.
- b. Banyak unit usaha yang masih berjalan sendiri belum satu badan sehingga perlu lembaga untuk mengkoordinir agar usaha tertara rapi.
- c. Kesadaran potensi bisnis ekonomi untuk perkembangan pesantren.
- d. Upaya untuk memberi manfaat bagi santri dan masyarakat sekitar.
- e. Pemberdayaan masyarakat sekitar, alumni dan santri.
- f. Pendidikan *entrepreneur* santri dan pesantren.

### 3. Profil Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus

- a. Identitas Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus
  - Nama Yayasan : Yayasan Rubat Tarim Ell Firdaus
  - Nama Lembaga : Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus
  - Badan Hukum : Nomor: AHU – 07917.50.10.2014  
Notaris : Basiran, S.H.,M.Kn
  - Pimpinan : KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud
  - Alamat : Dusun Gebangsari RT.01 RW.04 Desa Tambaksari  
Kec. Kedungreja Kab. Cilacap Provinsi Jawa Tengah 53263

NPWP Yayasan : 71.268.634.4-522.000

b. Visi, Misi, Tujuan dan Motto Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus

1) Visi

Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus menjadi sarana pendidikan, pelatihan, pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) menuju insan yang berakhlakul karimah, istiqomah dalam ibadah, ahli dzikir, giat berikhtiar dan sholeh akrom.

2) Misi

- a) Terwujudnya Lembaga Pendidikan Pondok Pesantren yang amanah dan bermanfaat bagi umat.
- b) Terwujudnya Pengembangan Kewirausahaan dan Kemandirian Ekonomi.
- c) Terwujudnya watak yang berkepribadian *rahmatan lil 'alamin* yang beriman dan bertakwa kepada Allah Swt.

3) Tujuan

Membentuk dan mempersiapkan kader generasi islami yang *'amilin* dan *shalihin* agar mampu menyampaikan dakwah islamiyah yang berkarakter kepada seluruh lapisan masyarakat serta mempunyai wawasan kewirausahaan, adapun tujuan khusus di antaranya:

- a) Mendalami pengetahuan tentang (ilmu-ilmu) agama islam/ *tafakuh fiddin*.
- b) Melatih *mu'amalah ma'a al khaliq* dan *mu'amalah ma'a annas*.
- c) Menyelenggarakan pelatihan-pelatihan kewirausahaan dalam berbagai jenis ketrampilan.

4) Motto

- a) Apa yang dimakan, apa yang ditanam
- b) Berbagi nikmat sama dengan investasi berlipat
- c) Arep melbu surga bareng-bareng, arep sugih bareng- bareng

- d) Kita seorang saudara
- e) Maklumi dan pelajari kesalahan, hormati kebaikan
- f) Manfaatkan potensi sumber daya alam dan manusia sekecil apapun
- g) Jangan pernah berhenti untuk berinovasi, karena kejayaan yang abadi adalah perubahan itu sendiri
- h) Mari berlatih bersama
- i) Husnul khotimah

#### **4. Profil Laundry Syariah**

##### **a. Sejarah Berdirinya Laundry Syariah**

Laundry merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan cuci dan setrika pakaian. Laundry syariah bertempat di Jl. Perintis Kemerdekaan, RT.01, RW.04, desa Tambaksari, Kec. Kedungreja, Kab. Cilacap lebih tepatnya dekat dengan jalan raya depan pondok pesantren agar lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Alasan adanya laundry di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus yaitu dikarenakan pada tahun 2010 Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus sudah menampung anak-anak kecil atau sekolah baik dari tingkat SMP/SMA/SMK. Kemudian setiap hari para santri pelajar dituntut untuk memakai seragam sekolah, sehingga setiap pagi santri pelajar harus sudah menyiapkan seragam sekolah dengan rapi dan siap dipakai. Maka dari itu pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus berinisiatif untuk memberikan sarana prasarana agar memudahkan para santri dalam mencuci pakaian. Pada waktu itu Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus diberi modal untuk membeli mesin cuci.

Laundry syariah ini beridiri sejak tahun 2018 yang dirintis oleh KH. Muchamad Hasan Mas'ud dan Nyai Umi Maimanah beliau merupakan pasangan suami istri sekaligus pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus yang tertarik dengan laundry. Melihat kondisi para santri pelajar yang masih kurang berhati-hati dalam

urusan mencuci dan ada yang belum bisa mencuci, sehingga dari pengasuh memutuskan untuk memberikan sarana untuk mencuci pakaian yakni dengan membangun usaha laundry syariah, waktu itu laundry syariah masih ada di dalam pondok santri putri karena laundry belum memiliki tempat tersendiri. Dengan adanya laundry dipesantren akan membantu meringankan pekerjaan mencuci bagi santri yang masih sekolah maupun non sekolah.

Kegiatan operasional laundry syariah di mulai pada pukul 08:00-15:30 WIB. Laundry syariah dalam pemasarannya memiliki target yakni pada kalangan santri, pelajar dan masyarakat yang memiliki kesibukan sehari-hari. Kemudian media promosi yang dilakukan oleh laundry syariah, sekarang dengan menitipkan banner kepada jama'ah pengasuh pesantren maupun alumni-alumni untuk bekerja sama serta membantu dalam mengembangkan usaha laundry syariah.

#### **b. Jenis Layanan Laundry Syariah**

Laundry syariah dalam memasarkan jasanya sangat mengutamakan kualitas pelayanan. Seperti dari beberapa konsumen ada yang *request* untuk tidak dikasih parfume laundry dan tidak disetrika, sehingga dengan adanya *request* dari para konsumen laundry syariah akan mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah yakni menerapkan sistem kiloan dan satuan. Sistem kiloan yakni biayanya dihitung dari jumlah barang dan jasa perkilogramnya, untuk sistem kiloan ada dua paket yaitu paket reguler dan paket *express*. Sedangkan sistem satuan yakni biayanya dihitung berdasarkan satuan barang atau per item. Berikut adalah daftar paket dan harga laundry syariah:

##### 1) Laundry Kiloan

Laundry kiloan ini merupakan layanan jasa yang sangat diminati dan sering digunakan para konsumen maupun pelanggan laundry syariah. Laundry kiloan yang ada dilaundry syariah memiliki dua paket yakni paket reguler dan paket *express*.

## a) Paket Reguler

**Tabel 3.1**  
**Jenis dan Harga Paket Reguler**

<b>Jenis Laundry</b>	<b>Harga</b>
Cuci & Setrika	Rp. 6.000;
Cuci	Rp. 4.000;
Setrika	RP. 4.000;
Gorden Biasa	Rp. 7.000;
Gorden Berjumbai	Rp. 7.000;
Bendera Umbul-Umbul	RP. 7.000;
Geber Tratatag	Rp. 7.000;
Karpet	Rp. 8.000;

**Tabel 3.1** Paket reguler merupakan layanan laundry dengan waktu penyelesaian maksimal 2-3 hari. Harga untuk laundry kiloan yang paket reguler ditawarkan oleh laundry syariah lebih terjangkau yakni mulai dari Rp 6.000; hingga Rp. 8.000; per kilogramnya.

b) Paket *Express*

**Tabel 3.2**  
**Jenis & Harga Paket *Express***

<b>Jenis Laundry</b>	<b>Harga</b>
Cuci & Setrika	Rp. 8.000;
Cuci	Rp. 6.000;
Setrika	Rp. 6.000;
Gorden Biasa	Rp. 8.000;
Gorden Berjumbai	Rp. 9.000;
Bendera Umbul-Umbul	Rp. 8.000;
Geber Tratatag	Rp. 8.000;
Karpet	Rp. 9000;

**Tabel 3.2** Paket *Express* merupakan pelayanan laundry dengan waktu penyelesaian dilakukan secara cepat maksimal yakni 24 jam. Harga untuk laundry kiloan yang paket *Express* ditawarkan oleh laundry syariah lebih mahal yaitu mulai dari Rp 8.000; hingga Rp. 9.000; per kilogramnya.

## 2) Laundry Satuan

**Tabel 3.3**  
**Jenis & Harga Paket Satuan**

Jenis Laundry	Harga
Topi/Kopyah	Rp. 5.000
Tas Kecil	Rp. 3.000
Tas Besar	Rp. 5.000
Sepatu Kecil	Rp. 5.000
<sup>a</sup> Sepatu Besar	Rp. 7.000
<sup>b</sup> Seprei Single	Rp. 3.000
Seprei Double	Rp. 5.000
<sup>c</sup> Seprei Double Berjumbai	Rp. 6.000
<sup>d</sup> Selimut Tipis	Rp. 5.000
Selimut Sedang	Rp. 10.000
Tenda Kecil	Rp. 20.000
<sup>3</sup> Tenda Sedang	Rp. 25.000
Tenda Besar	Rp. 30.000
<sup>1</sup> Bad Cover Kecil	Rp. 15.000
<sup>3</sup> Bad Cover Besar	Rp. 20.000
Jaket	Rp. 5.000
Muknah Potongan	Rp. 3.000
<sup>1</sup> Muknah Terusan	Rp. 5.000
<sup>a</sup> Boneka kecil (1-20 cm)	Rp. 5.000
Boneka Sedang (21-50 cm)	Rp. 10.000
<sup>u</sup> Boneka Besar (50>cm)	Rp. 15.000

ndry Satuan adalah suatu layanan yang disediakan oleh laundry syariah untuk para konsumen yang hanya ingin mencuci dengan jumlah satuan misalnya mukena, jas, selimut dan sebagainya.

Harga untuk laundry satuan ditawarkan oleh laundry syariah yakni mulai dari Rp 5.000; hingga Rp. 15.000; per item/barang.

**c. Peralatan dan perlengkapan laundry syariah**

Adapun peralatan dan perlengkapan yang dipakai dalam kegiatan pengelolaan laundry syariah.

peralatan :

- 1) 2 Mesin cuci (2 tabung kapasitas 16 kg)
- 2) Setrika uap
- 3) Setrika listrik
- 4) Timbangan

Perlengkapannya :

- 1) Keranjang pakaian
- 2) Bokor/baskom besar
- 3) Parfum laundry
- 4) Sengkreg/ jemuran baju lipat stainless
- 5) Hanger
- 6) Plastik dan solasi
- 7) Nota dan spidol
- 8) Mesin tag gun, tag pin dan pita laundry

## 5. Struktur Organisasi

**Tabel 4.1**  
**Jajaran Kepengurusan BUMP HJS**  
**Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus**

Komisaris	K.H. Muhammad Achmad Hasan Mas'ud Nyai Umi maemanah
Direktur Utama	Syarif Hidayat
Sekretaris	Rini Setiowati Nurul Fauziyah
Bendahara	Ulin Nasihah Siti Roudhotul Jannah
Koordinator Mocaf	Alfi Ma'arif
Koordinator Marketing	Yulia Cahyani Rifaul Aliyah
Koordinator Magot	M. Fahrur Aziz
Koordinator Pertanian	Alfi Ma'arif
Koordinator Jamur Tiram	Ahmad Priyatin
Koordinator Madu	Syarif
Koordinator Sandal	Muhammad Tuba
Koordinator Pembangunan	Dede Sugiono
Koordinator Perikanan	Saeful
Koordinator Pemanfaatan Sampah Organik & Non Organik	Nurul Hidayaturrohmah
Koordinator Laundry Syariah	Isma Kharisma
Koordinator Peternakan	M. Fahrur Aziz
Koordinator Thibbun Nabawi	Zaenal Abidin
Koordinator Cabang Baruci	Muslihudin

Koordinator Sarana & Prasarana	Sultoni
Koordinator Berkah Niaga	Udin Yani
Koordinator Badan Sosial & Biro Jodoh	Sukirno
Koordinator Hidayah Multi Production	Nurul Hidayat

Sumber : Profil Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus

Tabel 4.2

**STRUKTUR KEPENGURUSAN LAUNDRY SYARIAH  
Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus**



**B. Pengelolaan Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus**

Pengelolaan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Kegiatan yang dilakukan melalui menggerakkan para karyawan serta menggunakan sumber daya yang ada pada perusahaan dengan sebaik mungkin agar dapat mencapai tujuan yang efektif. Pengelolaan merupakan langkah-langkah yang nyata

dilakukan oleh organisasi mulai dari tahap perencanaan yang diharapkan, pengorganisasian yang baik, pelaksanaan yang sempurna dan pengawasan menyeluruh untuk mewujudkan tujuan yang sudah direncanakan (Saifuddin, 2018: 53).

Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus merupakan salah satu pondok pesantren yang ikut andil dalam membangun unit-unit usaha untuk mewujudkan ekonomi pesantren yang dikelola oleh pengasuh dan santri. Kemudian santri yang berada di dalam Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus dikelompokkan menjadi 3 kategori yakni santri khidmah, sekolah dan tahfidz. Santri yang ikut terjun dalam mengelola unit-unit usaha di pesantren yakni santri khidmah atau santri yang sudah tidak sekolah. Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus merupakan salah satu tempat yang tidak hanya untuk pelatihan tentang ilmu agama saja tetapi juga dijadikan untuk melatih *life skill* santri dan membangun unit usaha yang bertujuan untuk mewujudkan kemandirian ekonomi pesantren dan mencetak generasi yang mandiri.

Salah satu unit usaha yang berkembang sampai sekarang yakni laundry syariah, laundry syariah merupakan unit usaha yang memiliki peran baik yang telah memberikan kontribusi untuk melancarkan kegiatan operasional dipesantren. Dengan adanya pengaruh yang baik bagi pesantren, pengelola laundry dituntut untuk meningkatkan dan memajemen kegiatan agar lebih baik lagi, dengan demikian tujuan yang diharapkan dapat tercapai dan kegiatan dapat berjalan dengan efektif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa adanya laundry di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus ini berawal dari tahun 2010 pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus menampung anak-anak kecil yang masih duduk dibangku sekolah baik itu dari tingkat SMP, SMA, maupun SMK. Kemudian dari beberapa para santri ada yang masih belum bisa mencuci sendiri dan hasil cucian masih kurang bersih sehingga dari pengasuh berinisiatif untuk membangun usaha laundry untuk dijadikan sebagai sarana para santri dalam proses mencuci pakaian. Adanya laundry berawal dari modal yang diberikan oleh pengasuh sendiri kemudian uang tersebut dihibahkan

kepada pondok pesantren untuk membeli 1 mesin cuci sebagai fasilitas pertama. Kemudian pengasuh memerintahkan kepada santrinya untuk memanfaatkan mesin cuci tersebut dan dijadikan sebagai usaha laundry. Hal itu melatar belakangi adanya laundry di pondok pesantren. Sebagaimana wawancara yang dilakukan pada KH. Muhammad Achmad Hasan Mas'ud selaku Pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, yakni sebagai berikut:

*“Berawal pada tahun 2010 pondok pesantren sudah menampung anak-anak kecil atau anak-anak sekolah baik itu dari tingkat SMP, SMK/SMA. Waktu itu dari mereka memang dituntut untuk memakai seragam sehingga setiap pagi harus ready, akhirnya waktu itu saya memberikan permodalan untuk membeli mesin cuci. Waktu itu laundry masih ada di asrama putri karena belum memiliki tempat khusus untuk laundry. Adanya laundry berawal dari kebutuhan anak-anak kecil atau pelajar yang belum bisa mencuci pakaian sendiri dan belum bersih mencucinya”.*

Waktu itu laundry masih berada di pesantren karena laundry belum memiliki gedung sendiri dan fasilitas masih kurang lengkap, dikarenakan belum memiliki modal yang cukup. Dengan berjalanya waktu, pendapatan yang telah didapatkan usaha laundry semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga dari pengasuh memanfaatkan hasil laundry digunakan untuk menyewa rumah warga di sekitar pesantren yang dijadikan sebagai tempat usaha laundry untuk dikelola agar menjadi usaha yang lebih berkembang serta dikenal masyarakat. Kemudian pengasuh berinovasi pada usaha laundry dengan memberikan nama laundry syariah dikarenakan saat ini kesadaran beragama secara tekstual tengah menguat di masyarakat dalam menggunakan pakaian untuk beribadah sebab kesucian sangat penting untuk diperhatikan.

Dengan adanya laundry syariah masyarakat sekitar akan tertarik untuk menggunakan jasa laundry terutama pada masyarakat muslim. Target pemasaran laundry syariah yakni santri, para pelajar, pegawai dan masyarakat luar. Usaha laundry sekarang sedang diminati oleh masyarakat karena laundry memiliki pelayanan yang serba cepat dan praktis dalam mengerjakan mencuci pakaian. Laundry syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus memiliki ciri khas tersendiri dalam proses pencucian yakni sesuai dengan

syariat islam. Laundry syariah akan memberikan hasil jasa dengan kualitas pelayanan yang baik. Dengan menggunakan sistem syariah akan menjadi nilai plus pelayanan yang akan menarik masyarakat untuk menggunakan jasa laundry syariah.

Menggunakan jasa laundry syariah akan memberikan manfaat kepada konsumen baik dari kesucian pakaian maupun kesucian jiwa, dengan itu masyarakat perlu berhati-hati dalam menggunakan jasa laundry terutama kepada masyarakat muslim. Karena kebutuhan beragama merupakan kebutuhan yang nyata dan dalam keadaan yang suci untuk menjalankan ibadah perlu diperhatikan. Hal ini sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud:

*“Dari sistem syariah ini orang-orang akan tertuju kepada kesucian lahiriah dan bathiniyah. Sistem syariah ini sebenarnya cara mensucikan secara syariat, sehingga ketika masyarakat luar mendengar laundry syariah akan berbeda dengan laundry yang lain, karena biasanya syariah hanya pada bank-bank syariah. Setiap orang memiliki keinginan beragama dengan baik dan orang-orang sadar bahwa kebutuhan agama adalah kebutuhan yang sangat riil, maka ketika mendengar laundry syariah mereka akan tertarik dan penasaran”.*

Sistem syariah ini akan menjadi ciri khas laundry syariah tersendiri untuk mempertahankan dan menjadikan usaha laundry yang lebih unggul. Maka dari itu perlu adanya pengelolaan yang baik untuk mewujudkan dan mencapai sasaran sesuai dengan yang diharapkan oleh laundry syariah. Tujuan laundry syariah tidak akan tercapai tanpa adanya pengelolaan yang baik. Pada pengelolaan laundry syariah diperlukan adanya tahapan-tahapan. Hal ini yang disebutkan oleh George R. Terry (1997) yang mengatakan bahwa pengelolaan yaitu sebuah proses yang terdiri dari beberapa tahap yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan/pelaksanaan, dan pengawasan. Hal ini dilakukan untuk menentukan atau mencapai sasaran tujuan yang sudah ditetapkan dengan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain (Saifuddin, 2018: 53).

Berikut ini adalah tahapan-tahapan yang dilakukan pada pengelolaan laundry syariah:

## 1. Perencanaan

Perencanaan adalah sebuah proses dalam mengupayakan penggunaan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan tahap awal yang harus dilakukan sebelum melaksanakan kegiatan dalam manajemen. Menurut Arifin & Hadi W, mengatakan dalam kegiatan perencanaan perlu memperhatikan yakni menentukan tujuan jangka pendek dan jangka panjang dan kebijakan yang akan digunakan sesuai dengan prosedur (Rohman, 2017: 23). Dapat dikatakan bahwa perencanaan memiliki pandangan masa depan dan menciptakan kerangka kerja untuk mengarahkan tindakan seseorang untuk melakukan kegiatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa laundry syariah adalah usaha yang didirikan oleh K.H. Muhammad Achmad Hasan Mas'ud dan Umi Maemanah selaku Pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. Berawal dengan modal utama yaitu 1 (satu) mesin cuci dan target segmen pasar laundry syariah dulu hanya pada santri intern yang masih bersekolah. Dengan berjalanya waktu laundry syariah saat ini berupaya untuk membuka segmen pasar yang lebih luas yakni menerima konsumen tidak hanya untuk santri tetapi juga untuk masyarakat luar, agar nantinya laundry syariah semakin dikenal masyarakat.

Pengasuh memiliki harapan kedepannya yakni laundry syariah mampu menyediakan pelayanan pencucian dari berbagai macam jenis laundry, tidak hanya pada pakaian saja tetapi juga ada alat pencuci sepatu dan lainnya. Kemudian laundry syariah mampu memiliki cabang di tempat-tempat yang lain, sehingga dengan banyaknya cabang laundry syariah nantinya akan dijadikan sebagai salah satu tempat untuk bekerja bagi para santri dan membekali santri dengan *life skill* secara langsung sebagai bekal para santri jika mereka sudah mukim.

Mengembangkan usaha laundry syariah pengasuh pesantren berupaya mengarahkan dan memaksimalkan kemampuan yang dimiliki santri misalnya mengirimkan para santri-santrinya yang senior atau yang tidak sekolah untuk melakukan pelatihan-pelatihan ditempat laundry yang lain

yang sudah berkembang. Hal itu bertujuan agar nantinya santri yang ditempatkan pada usaha laundry yang sudah maju akan mendapatkan ilmu pengetahuan dalam mengelola laundry dan ahli di bidang bisnis. Kemudian ilmu yang didapatkan untuk diterapkan dan diamalkan pada usaha yang ada di pesantren. Adanya pengiriman santri juga bertujuan untuk menambah shilaturahmi, dan menambah persaudaraan yang baik dengan lingkungan masyarakat. Sebagaimana wawancara yang dilakukan pada pengasuh pondok pesantren Rubat Mbalong Ell Firadaus, sebagaimana:

*“Dari awal usaha laundry untuk kalangan santri. Jadi yang menjadi objeknya adalah kalangan santri (intern), terus kemudian sekarang laundry mempunyai 2 mesin, dan memaksimalkan banget dalam kerjanya full. Keinginan laundry Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firadaus memiliki keinginan menyediakan macam jenis pelayanan laundry yang tidak hanya pada pakaian saja, dan menjadikan laundry syariah memiliki cabang disetiap kecamatan maupun desa. Kemudian dengan adanya perencanaan laundry ini menjadi salah satu lapangan untuk bekerja bagi para santri. Kami punya wacana untuk berwirausaha sehingga santri yang bekerja untuk ditempatkan di tempat-tempat yang lain, kemudian akan ikut bekerjasama dengan orang lain, sehingga akan menambah shilaturrahi, menambah hubungan yang baik dengan masyarakat”.*

Perencanaan yang dilakukan laundry syariah dari segi tenaga kerja melibatkan santri hidmah dan melibatkan usaha-usaha yang berkembang sebagai pelatihan para santri agar dapat mengelola laundry. Laundry syariah bertujuan memberikan berbagai jenis pelayanan dan adanya unit usaha laundry menjadi lapangan para santri untuk membentuk *life skill* santri. Mengadakan pelatihan pada karyawan laundry syariah akan memiliki tenaga kerja yang ahli sesuai dengan bidangnya sehingga laundry syariah dapat berkembang dengan baik.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah suatu proses dimana sumber daya manusia dan fasilitas dikoordinasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Arifin & Hadi W, mengatakan dalam pengorganisasian ada yang perlu dilakukan yakni penentuan kegiatan-kegiatan yang diperlukan dan

pembagian tugas pada elemen-elemen yang sudah ditentukan sebelumnya sesuai bidang keahliannya (Rohman, 2017:24). Dapat dikatakan bahwa pengorganisasian merupakan proses mengatur, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas atau tugas wewenang masing-masing untuk mencapai tujuan. Pada pembagian pekerjaan terdapat pola hubungan antara bagian yang memperlihatkan kedudukan seseorang, tanggungjawab, serta wewenang yang berbeda, kerangka ini disebut struktur organisasi.

Struktur organisasi memiliki peran penting dalam kelancaran kegiatan sebuah perusahaan maupun organisasi, karena pengorganisasian akan menjadikan pekerjaan menjadi lebih efektif dan pengorganisasian akan memberikan suatu kegiatan berjalan terorganisir dengan baik.

Berdasarkan struktur laundry syariah melibatkan 10 orang dalam menjalankan usahanya. Adapun bagian tugas, wewenang dan kewajiban masing-masing untuk menjalankan pekerjaannya, yaitu:

- 1) Pemimpin laundry syariah tugasnya yaitu melakukan pengawasan, pengarahan dan pelatihan kepada santri dan pekerja laundry syariah.
- 2) Ketua atau koordinator laundry syariah ditugaskan untuk mengecek setiap kegiatan operasional laundry dan pengeluaran laundry.
- 3) Bagian keuangan tugasnya yaitu melakukan pencatatan semua transaksi dan melayani konsumen yang akan melakukan pembayaran.
- 4) Bagian Pencucian tugasnya yaitu menimbang, memisahkan pakaian yang putih, terkena najis, maupun pakaian yang luntur sampai pada tahap pencucian hingga tahap pengeringan.
- 5) Bagian Penyetrikaan tugasnya yaitu menyetrika pakaian, memberikan parfum, merapihkan pakaian dan pengepakan.
- 6) Bagian Penjemuran tugasnya yaitu menjemur pakaian dan mengangkat pakaian yang sudah kering.
- 7) Bagian Operasional tugasnya yaitu mengambil dan mengantar pakaian kepada konsumen.

### 3. Pelaksanaan

Menurut Sukwiaty,dkk. Pelaksanaan adalah langkah-langkah dalam melaksanakan rencana dengan melibatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Pelaksanaan yang dimaksud yakni dengan menggerakkan sumber daya manusia agar bekerja dengan penuh kesadaran untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan secara efektif. Sehingga dalam pelaksanaan yang akan dilakukan membutuhkan adanya kepemimpinan (Rohman, 2017: 29).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa pelaksanaan yang dilakukan oleh pemimpin pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus dengan memberikan arahan dan pelatihan kepada santri hidmah yang ikut terjun ke bidang usaha laundry syariah. Pelatihan ini pada santri hidmah yang dilaksanakan secara otodidak yakni pengasuh meminta bantuan kepada seseorang yang ahli dalam menggunakan atau mengoperasikan mesin cuci, dikarenakan santri belum bisa mengoperasikan mesin cuci. Adanya pelatihan ini santri akan tahu apa saja yang harus dihindari, bagaimana cara proses pengeringan, pencucian dan sebagainya.

Pengasuh melakukan pelatihan pada tenaga kerja laundry syariah karena laundry berbasis syariah akan menjadi karakteristik tersendiri. Pengasuh pondok pesantren memberikan pelatihan kepada beberapa santri hidmah yakni melatih cara proses pencucian berdasarkan hukum thaharah yakni *izalatun najasah* (menghilangkan najis) dengan adanya sistem syariah ini hasil pakaian yang dilaundry tidak hanya bersih tetapi juga suci. Pengasuh melatih santri dalam tahap akhir mensucikan yaitu pakaian dibasuh dengan menggunakan air yang mengalir, cara tersebut bertujuan agar lipatan-lipatan pada pakaian dapat terkena air suci. Setelah proses pencucian kemudian ke tahap pengeringan dan penjemuran. Sebagaimana wawancara yang dilakukan pada KH. Muhammad Achmad Hasan Mas'ud selaku pengasuh pondok pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, sebagaimana:

*“Ya, secara otodidak waktu itu saya panggulkan satu orang yang ahli dalam menggunakan mesin cuci untuk dilatih kepada santri yang akan terjun ke bidang laundry agar nantinya mereka tahu apa yang harus dihindari, bagaimana mengeringkan dan sebagainya. Karena laundry ini ada nama syariahnya, akhirnya waktu itu saya latih secara hukum thaharah izalatum najasah (menghilangkan najis) dengan cara yaitu digontor, jadi setelah di puter-puter di dalam mesin laundry lalu dibilas dengan digontor air melalui kran, kemudian dikeringkan lalu di kasih pewangi. Menggontorkan air ini bertujuan untuk menguncurkan air untuk melepaskan semua hal yang menjadikan kenajisanya pakaian atau apapun yang ada dilaundry”.*

Dalam pelaksanaan yang dilakukan pada usaha laundry syariah memiliki beberapa tahap-tahap dalam penyelesaiannya yakni dari tahap penerimaan hingga tahap penyerahan kepada konsumen. Pada kegiatan laundry syariah dari pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus memberikan tanggung jawab sepenuhnya kepada santrinya untuk dikoordinir dan dikelola dengan baik. Dengan itu pengasuh berharap kepada para santri yang diamanahi untuk mengelola bidang usaha dapat menjalankan tanggung jawab masing-masing yang sudah direncanakan sebelumnya.

Adapun komunikasi yang dilakukan oleh koordinator laundry kepada anggotanya, dimana koordinator laundry berkomunikasi dilakukan secara langsung kepada anggotanya untuk mengarahkan dan memberikan informasi dalam menyelesaikan tugasnya. Dengan melakukan komunikasi secara langsung para anggota akan mendapatkan informasi dengan cepat karena langsung dari atasannya. Sebagaimana wawancara kepada isma kharisma selaku koordinator laundry yakni:

*“Untuk berbicara dengan para karyawan-karyawan laundry, disini dengan berbicara secara langsung kepada mereka. Saya selalu mengarahkan kepada mereka untuk mengutamakan pelayanan. Misalnya bu pawit ini cucian dari si A, cucian paket Express ya, kemudian mba ini besok utamakan nyetrika pakaian yang ini soalnya besok mau diambil”.*

Dilihat dari pola komunikasi yang diterapkan di dalam laundry syariah yakni komunikasi vertikal yang terbagi menjadi 2 yaitu komunikasi ke

bawah (*downward communication*) yang mana manajer memberikan arahan dan informasi kepada bawahannya. Sedangkan komunikasi ke atas (*upward communication*) yang mana penyampaian informasi kepada atasan terkait dengan laporan-laporan maupun informasi umpan balik dari bawahan (Handoko, 2017: 278).

Laundry syariah dalam memberikan pelayanannya dengan melalui tahap-tahap yang sudah dibuat dan ditetapkan sebelumnya. Disini peneliti akan memaparkan proses pelayanan dan pengelolaan yang dilaksanakan pada laundry syariah. Sebagaimana wawancara yang dilakukan kepada Isma Kharisma selaku Koordinator laundry syariah :

a. Proses penerimaan laundry

1) Penerimaan bagi santri

- a) Setiap pakaian yang akan di laundry dijadikan jadi satu dan dikasih nama, lalu dikumpulkan dikamar pengurus laundry.
- b) Pengurus laundry memeriksa pakaian satu persatu agar terhindar dari benda-benda yang dapat merusak mesin cuci ataupun pakaian itu sendiri. Dan setiap pakian dicatat kemudian dikasih pita menggunakan tag pin.
- c) Setelah semua selesai, pakaian diantar ke tempat laundry oleh santri putra yang mempunyai tugas untuk antar jemput pakaian.

2) Penerimaan bagi konsumen luar

- a) Konsumen yang datang untuk melakukan administrasi, kemudian konsumen di arahkan untuk memilih paket laundry yakni laundry biasa atau laundry express. Kemudian untuk waktu penyelesaiannya laundry biasa maksimal 3 hari, sedangkan laundry express hanya 1 hari.
- b) Setelah sepakat dengan perjanjian, kemudian pakaian yang ditimbang dahulu sebelum masuk ke proses pencucian kemudian diberikan kwitansi pembayaran.

b. Proses pencucian

Sebelum masuk kemesin cuci, pakaian dipisahkan antara pakaian yang luntur, putih, dan pakaian yang terkena najis/pakaian yang sangat kotor.

1) Pakaian yang biasa

- a) Pakaian yang tidak terkena najis atau tidak terlalu kotor, pakaian langsung dimasukan kedalam mesin cuci dan dialiri air serta dicampur sabun, kemudian atur mesin cuci dan nyalakan mesin suci sampai berhenti sendirinya.
- b) Setelah selesai, pakaian yang terkena sabun dipindahkan ke dalam bokor/wadah untuk disikat bagian-bagian kerah atau yang kotor. Pakaian yang sudah disikat dimasukan ke dalam bokor/wadah untuk tahap pensucian sebagai tahap akhir dengan menggunakan air yang mengalir melalui kran.
- c) Kemudian pakaian dimasukan ke mesin pengering.
- d) Setelah selesai pengeringan pakaian dipindahkan ke kranjang untuk penjemuran.
- e) Pakaian yang sudah kering, akan disetrika jika konsumen meminta setrika, jika tidak langsung dilipat dan dikasih parfum laundry kemudian dikemas dengan plastik laundry.

2) Pakaian yang terkena najis

- a) Pakaian yang terkena najis dibersihkan terlebih dahulu menggunakan air yang mengalir dan menghilangkan warna, rasa, dan baunya. Karena dari konsumen tidak memberitahu kepada pihak laundry bahwa pakaian terkena najis, dan pihak laundry tidak menanyai kepada konsumen. Jadi dari pengelola laundry berinisiatif sendiri untuk membersihkan pakaian yang terkena najis.
- b) Pakaian dimasukan ke dalam mesin cuci. Satu mesin cuci digunakan untuk satu konsumen, kemudian dialiri air dan sabun. nyalakan mesin cuci sampai berhenti.

- c) Kemudian pakaian dimasukkan ke bokor/wadah, kemudian pakaian disikat pada bagian-bagian kerah atau yang masih kotor.
  - d) Setelah proses penyikatan, kemudian tahap akhir yakni pencucian dengan menggunakan air yang mengalir satu persatu.
  - e) Setelah proses pencucian dilanjutkan proses pengeringan dimesin cuci.
  - f) Kemudian dipindahkan ke keranjang untuk penjemuran.
- 3) Pakaian yang sudah kering langsung disetrika, jika konsumen tidak meminta setrika pakaian langsung dilipat dan dikasih parfum laundry kemudian dikemas dengan plastik laundry.
- c. Proses Pengambilan Laundry
- 1) Kwitansi atau nota yang sudah diberikan oleh petugas pada saat penyetoran laundry akan digunakan pada saat pengambilan laundry, karena pada kwitansi sudah tercantum harga dan jenis pakaian yang dilaundry.
  - 2) Kemudian konsumen diberikan waktu untuk mengecek kembali pakaian yang sudah dilaundry, jika sudah sesuai konsumen dapat mengambilnya.
4. Pengawasan
- Menurut Arifin & Hadi W, pengawasan juga disebut sebagai pengendalian, adanya pengawasan bertujuan untuk memastikan penerapan aktivitas yang dilakukan, seperti cara dan peralatan yang digunakan di lapangan apakah sudah sesuai dengan yang direncanakan (Rohman, 2017: 31). Yang dimaksud pengawasan yakni bertugas untuk mengawasi setiap kegiatan yang dilakukan dengan cara mengadakan evaluasi dan penilaian terhadap tindakan yang sudah dilakukan. Dengan ini akan mengetahui perlunya evaluasi, agar tindakan yang salah dapat dibenarkan agar tidak menyimpang tujuan.

Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus mendirikan suatu badan yakni Badan Usaha Milik Pesantren sebagai badan yang mengawasi jalannya unit-unit usaha yang ada dipesantren. Laundry syariah merupakan salah satu usaha yang ada dibawah naungan Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Setara (BUMP HJS) Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. BUMP HJS memiliki tugas dan wewenang dalam memonitoring (pengawasan dan membimbing) terhadap berjalanya semua usaha yang ada di Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus. BUMP HJS setiap bulan melakukan pengecekan kepada usaha-usaha yang ada dipesantren termasuk usaha laundry syariah, pengawasan yang dilakukan oleh BUMP HJS seperti memonitoring usaha laundry syariah dengan menanyai kepada koordinator laundry syariah yakni isma kharisma terkait dengan kendala-kendala yang ada di dalam laundry syariah. Setiap proses perkembangan usaha pastinya ada faktor kendala maupun masalah yang harus dievaluasi. Laundry syariah memiliki kendala yang sering terjadi yakni masih ada beberapa santri yang belum membayar laundry sehingga akan mempersulit pendataan keuangan dan ada beberapa konsumen dari luar yang lupa mengambil pakaian yang sudah selesai dilaundry.

Dengan adanya kendala-kendala yang terjadi koordinator laundry dan pengurus BUMP HJS melakukan tindakan dengan mengevaluasi dan mencari solusi agar pakaian yang selesai dilaundry untuk segera diambil dan terkait tagihan untuk segera dibayarkan. Kemudian solusi yang diberikan yakni dengan cara menghubungi satu persatu santri dan konsumen luar. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Rini Setiowati selaku pengurus BUMP HJS mengatakan sebagai berikut:

*“Bahwa laundry syariah berada dibawah pengawasan BUMP HJS (Badan Usaha Milik Pesantren Hidmah Jaya Sejahtera). Setiap bidang usaha yang ada dipesantren memiliki koordinator masing-masing untuk melakukan pengawasan. BUMP HJS tugasnya yaitu monitoring (mengawasi dan membimbing) berjalanya usaha yang dipesantren seperti mengawasi usaha laundry dengan menanyai kepada koordinator laundry syariah, misalnya menanyai laundry memiliki kendala apa, ada masalah apa. Maka dari pihak BUMP HJS akan membantu untuk memecahkan masalah dan mencari solusi.*

*Misalnya yang sering terjadi banyak utang yang menumpuk dari santri yang masih banyak belum bayar, nanti dari pihak BUMP akan memberikan solusi dengan menghubungi santri satu persatu secara langsung maupun tidak langsung”.*

### **C. Efektivitas Pengelolaan Laundry Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

Efektivitas merupakan salah satu yang mendasar untuk menuju tujuan dalam mencapai target atau sasaran yang telah ditentukan dalam suatu perusahaan terkait dengan kegiatan maupun program yang dijalankan. Hal ini dianggap efektif jika semua target atau sasaran tercapai sesuai dengan perencanaan sebelumnya. Dapat dilihat bahwa kondisi lingkungan sekarang dan aktivitas yang semakin sibuk laundry syariah hadir untuk membantu masyarakat dalam pekerjaan mencuci pakaian. Laundry menjadi salah satu usaha yang sekarang diminati oleh kalangan masyarakat baik dari mahasiswa, pekerja, karyawan maupun pelajar. Laundry syariah mempunyai ciri khas tersendiri yakni dalam proses pencucian laundry syariah menerapkan sistem thaharah. Dengan inovasi yang dilakukan oleh pengasuh bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh laundry karena dalam membangun usaha harus memiliki kualitas yang baik.

Untuk mengukur keefektifan pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh gibson, bahwa terdapat lima kriteria atau ukuran mengenai efektivitas yang dikatakan oleh gibson (1984) diantaranya yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan pengembangan. Peneliti akan menjelaskan penemuan dari lapangan mengenai dengan efektivitas pengelolaan laundry syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun lima kriteria atau ukuran mengenai efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson pada laundry syariah diantaranya sebagai berikut:

a. Produktivitas

Dalam pengelolaan laundry syariah diperlukan adanya produktivitas, produktivitas dapat mengukur kemampuan organisasi atau perusahaan dalam menghasilkan jumlah dan kualitas pengeluaran yang dibutuhkan lingkungan. Produktivitas merupakan suatu kegiatan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada untuk memperoleh hasil yang maksimal.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, produktivitas yang dilakukan oleh laundry syariah yakni dengan menambah tenaga kerja dari para santri yang sedang libur sekolah, para santri berinisiatif membantu dalam mengerjakan pekerjaan yang ada di laundry seperti membantu mencuci, menjemur maupun menyetrika. Sedangkan dari santri non sekolah atau sudah senior melaksanakan tugasnya masing-masing seperti biasanya yang sudah ditetapkan. Dengan adanya inisiatif para santri dan kedisiplinan para pekerja laundry akan menambah pemasukan dan meningkatkan kualitas pelayanan laundry. Sehingga peningkatan produktivitas ini akan mempercepat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud :

*“Dari tahun ketahun peningkatan yang riil itu adalah yang pertama pemasukan meningkat antara pengeluaran gajinya para pegawai laundry. Terus produktivitas menambah santri senior/santri sekolah siap untuk membantu dihari libur (sabtu, minggu) itu dimaksimalkan. Terus ada santri non sekolah setiap pagi dan sore beraktivitas jadi meningkatkan dari sisi pelayanan, produktivitas menambah jumlah karyawan terus juga sarana dan prasarananya terus selalu diperbarui agar semakin baik”.*

Produktivitas juga dilakukan oleh karyawan laundry syariah dengan melakukan kerjasama dengan karyawan yang lainnya, yang dimaksud kerjasama karyawan yakni karyawan yang sudah selesai atau yang mempunyai waktu luang, mereka saling membantu dengan karyawan yang lain untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal itu akan membuat

pekerjaan cepat selesai dan menambah jumlah konsumen yang berhasil dilayani. Sebagaimana yang dikatakan oleh mba khusnul dan mba yuni, yakni:

*“Kami juga melakukan kerjasama mba dengan karyawan lainnya, misalnya saya sedang tidak ada konsumen dan ada waktu longgar nanti saya membantu mba khusnul buat nyetrika mba. Jadi pekerjaan kami cepat selesai dan banyak laundryan yang bisa langsung diantar dan bisa diambil mba”.*

Selain itu respon dari pelanggan selalu positif. Hal ini disampaikan oleh Ibu Siyem dan Ibu Ummu selaku pelanggan laundry Syariah, yakni:

*“Selama ini tepat waktu mba, semisal kurang paling 1 atau 1 kali si mba, tapi seringnya tepat waktu si mba dalam menyelesaikan laundryannya. Kemudian misalnya saya telfon karyawan laundry nanti suruh ambil ya langsung diambil mba dan nganternya pun tepat waktu”.*

Dari hasil wawancara di atas bahwa produktivitas yang dilakukan dengan cara menambah tenaga kerja dari santri yang sedang libur sekolah dan kerjasama dari para karyawan laundry syariah, sehingga dengan adanya produktivitas yang dilakukan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan menambah jumlah konsumen yang berhasil dilayani sebagaimana yang dijelaskan oleh Gibson, tingkat produktivitas dapat diukur dengan jumlah kerja yang berhasil diselesaikan dan jumlah konsumen yang berhasil dilayani. Maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pengelolaan yang dilakukan pada laundry syariah dapat dikatakan sudah efektif.

#### b. Efisiensi

Efisiensi merupakan alat ukur pada efektivitas yang mengacu pada penggunaan sumber daya pada proses yang ada di dalam organisasi maupun perusahaan. Semakin sedikit penggunaan sumber daya yang digunakan atau semakin diminimalkan dalam penggunaannya akan lebih efisien. Suatu pekerjaan yang dikatakan efisien dapat ditandai

dengan hasil lebih murah, cepat dan tidak menimbulkan pemborosan (Hardian & Rifandi, 2023).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pemimpin laundry syariah bahwa terkait dengan pembelian suatu produk lebih menekankan pada kualitas produk bukan pada harga murah. Misalnya seperti membeli parfum laundry dengan membeli produk parfum yang berkualitas dengan harga standar. Pada penggunaan listrik laundry syariah sangat meminimalkan dengan menggunakan setrika uap, sangat memudahkan dalam urusan menyetrika karena dengan menggunakan setrika uap pakaian cepat licin, suhu panas tidak menyebabkan gosong, menghemat listrik dan memudahkan menyetrika pakaian. Kemudian dalam pencuciannya menggunakan mesin cuci 2 tabung yang sekaligus ada mesin pengering sehingga akan mempercepat dalam penyelesaian mencuci dan pengeringan pakaian.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud :

*“Pengeluaran ditekankan dengan cara mencari produk yang berkualitas misalnya membeli pengharum yang lebih banyak harganya lebih murah. Itu malah tidak efisien, arep tuku sing larang jelas kualitasnya jelas ono barang ono rego tapi lebih irit. Terus penggunaan listrik itu dimaksimalkan. Pengelola laundry memanfaatkan sumber daya secara efisien dengan meningkatkan kualitas tetapi juga mengurangi pengeluaran biaya lebih murah seperti setrika uap, dan mesin cuci”.*

Kemudian efisien juga dirasakan para karyawan laundry syariah, yakni dengan menggunakan teknologi yang canggih seperti mesin cuci, dan setrika uap sekarang pengeluarannya lebih kecil dan lebih cepat dalam menyelesaikan pekerjaan. Saat ini laundry syariah bisa menyelesaikan laundryan konsumen 10 sampai 13 orang dalam 1 harinya. Sebagaimana wawancara dari Ibu pawit dan Mba Kusnul, sebagai berikut:

*“Alhamdulillah sekarang laundry sudah bisa cepat menyelesaikan laundryan mba, karena di bantu setrika uap. Saat ini lebih meningkat 10 sampai 13 orang bisa selesai, tetapi dulu belum*

*karena masih menggunakan setrika biasa dan waktu lebih lama. Kami selalu memanfaatkan fasilitas dengan baik si mba, kaya saya menggunakan setrika uap, hasilnya lebih bagus, cepat licin, dan tidak terlalu boros listrik si mba, terus juga cepat selesai kerjanya”.*

Dari hasil wawancara di atas bahwa dalam pengelolaan laundry syariah sudah memanfaatkan fasilitas laundry dengan baik dan tidak menimbulkan pemborosan baik dari segi tenaga maupun listrik. Kemudian laundry syariah mengalami peningkatan konsumen yang berhasil dilayani dan mempersingkat dalam jam kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator efisiensi dikatakan sudah baik, karena tidak menimbulkan adanya pemborosan.

c. Kepuasan

Ukuran kepuasan dalam mengukur efektivitas menunjukkan tingkat dimana organisasi mampu memenuhi kebutuhan mereka, sehingga akan menciptakan kepuasan bagi karyawan maupun konsumen dalam pengelolaan suatu produk atau jasa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan diperoleh hasil bahwa para pekerja laundry syariah untuk memenuhi kepuasan para konsumen dalam menggunakan jasa laundry yakni dengan memberikan hasil pakaian yang bersih, rapih dan wangi. Kemudian memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada konsumen serta tepat waktu dalam pengambilan dan mengantarkan pakaian. Sebagaimana wawancara dengan para pelanggan yang mengatakan bahwa:

*“Pelayanan di laundry syariah memuaskan, karena pelayanannya sangat ramah dan sopan. Pelayanan laundry syariah sangat membantu kami dengan adanya pelayanan antar jemput kami tidak perlu untuk ke tempat laundry. Kemudian dari karyawan laundry syariah selalu tepat waktu dalam mengantarkan dan mengambil pakaian pelanggan. Walaupun pernah ada mengalami pakaian ketukar dengan yang lain tapi dari karyawan laundry langsung mencari dan mengantarkan pakaiannya ke rumah pelanggan”.*

Kemudian kepuasan juga dirasakan oleh karyawan laundry syariah karena dengan bekerja di laundry syariah di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus mendapatkan keberkahan dalam membantu kemandirian ekonomi pesantren, mendapatkan pengalaman berbisnis dan dapat mengetahui dunia kerja.

Dari hasil wawancara dari beberapa informan banyak yang merasakan kepuasan dari laundry syariah setelah bergabung dan menggunakan jasa laundry syariah. Terbukti bahwa laundry syariah memberikan nilai kepuasan positif pada karyawan maupun pelanggan laundry. Maka dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pada laundry syariah dapat dikatakan sudah efektif. Sebagaimana yang dikatakan oleh Gibson, bahwa kepuasan dapat diukur melalui perilaku pegawai, kedisiplinan dan keluhan.

#### d. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan seseorang untuk menyesuaikan lingkungan sebagai bentuk untuk bertahan agar usaha tersebut tetap terus bertahan. Adaptasi dalam alat ukuran efektivitas yakni tingkat dimana organisasi dapat cepat tanggap terhadap perubahan-perubahan lingkungan dan selera pasaran.

Laundry syariah selalu memperbarui peralatan laundry dan meningkatkan kepercayaan kepada konsumen pada hasil pelayanan jasa yang diberikan agar tidak mengecewakan. Kemudian target pemasaran laundry syariah yakni pada santri, pegawai dan masyarakat sekitar laundry syariah yang ada di Tambaksari. Untuk para pesaing-pesaing usaha laundry sekitarnya, karyawan laundry selalu menjaga komunikasi dengan baik dan saling mendukung sesama lain.

Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud :

*“Sampai saat ini faktor kepercayaan adalah pelayanan yang ditingkatkan, penambahan tentang segmentasi pasar itu santri, masyarakat desa Tambaksari, pegawai dan pekerja kantoran.*

*Kemudian laundry selalu berusaha untuk memperbaiki peralatan laundry agar lebih memudahkan dalam proses laundry”.*

Sebagaimana juga dikatakan oleh Ibu pawit selaku karyawan laundry syariah, yakni:

*“Kalo itu kan sekarang teknologi sudah canggih jadi kita selalu memperbaiki mesin si mba kaya sekarang sudah jamanya pakai setrika uap jadi kita juga pakai setrika uap. Kemudian kita selalu komunikasi dengan baik si mba ke lingkungan sekitar”.*

Kemampuan adaptasi laundry syariah dapat dilihat dari kemampuannya bertahan dari persaingan dan terpaan berbagai situasi. Seperti pada awal berdiri tahun 2018 hingga sekarang selalu berusaha untuk menjaga kepercayaan dari kualitas jasa yang diberikan. Kemudian beradaptasi dengan teknologi yang semakin canggih, laundry syariah berusaha memperbaiki fasilitas-fasilitas untuk pengelolaan laundry, agar nantinya laundry dapat selalu bertahan dan tidak tertinggal oleh pesaing. Memperbarui fasilitas laundry agar lebih baik akan memberikan dampak positif pada kualitas jasa. Dengan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa indikator adaptasi yang dilakukan oleh laundry syariah sudah baik karena mampu melakukan tindakan pada perubahan dalam menyesuaikan lingkungan.

e. Pengembangan

Pada pengembangan laundry syariah yang dimulai dengan modal dari pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus lalu di hibahkan kepada Pondok Pesantren untuk membeli mesin cuci 2 tabung dan dipasrahkan kepada santri untuk dikelola dan dikembangkan. Dalam proses pengembangan usaha laundry syariah melibatkan ibu-ibu desa dan kemudian anak-anak santri yang sudah lulus atau yang tidak sekolah.

Laundry syariah juga melakukan strategi dalam pengembangan usaha dengan menambah jasa pelayanan dan melakukan promosi. Berdasarkan wawancara dari pengasuh promosi yang dilakukan yaitu

dengan menitipkan *banner* laundry syariah kepada kerabat, alumni maupun jama'ah rutin pengasuh. Banner dipasang di depan rumah yang dititipi, dengan itu masyarakat akan mengetahui bahwa ada laundry syariah di desa Tambaksari. Kemudian masyarakat sekitar dapat menitipkan laundry kepada orang yang dititipi banner laundry syariah. Setelah itu orang yang dititipi banner laundry akan konfirmasi kepada pihak laundry untuk mengambil pakaian konsumen. Dan ada juga dari mereka yang berinisiatif untuk mengantarkan pakaian konsumen ke tempat laundry. Setiap orang yang ikut bekerjasama dengan laundry syariah akan mendapatkan beberapa persen dari hasil jasa yang diperoleh. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan KH. Muhamad Achmad Hasan Mas'ud :

*“Untuk modal dari uang sendiri kemudian saya hibahkan pada pondok untuk membeli mesin cuci dan untuk pemasarannya meminta bantuan kepada alumni, wali santri maupun kerabat pondok dengan memasang banner dirumahnya yang berukuran tanggung. Kemudian mereka sangat antusias jika ada yang ingin laundry pihak rumah yang dititipi banner mengantarkan pakaian ke laundry”.*

Pengembangan laundry juga dilakukan dengan menambah pelayanan yang dulunya hanya memberikan jasa cuci pakaian saja, tetapi sekarang bisa melayani jasa cuci boneka, karpet maupun lainnya. Sebagaimana wawancara dari Ibu Pawit :

*“Ya, laundry menambah pelayanan jasa yang dulu hanya pakaian sekarang bisa laundry seperti boneka, karpet. Kemudian mengembangkan promosi yang dulunya promosinya mendatangi rumah warga satu persatu untuk membagikan brosur laundry, tetapi sekarang melakukan promosi dengan memasang banner di rumah para alumni maupun jama'ah pengasuh, sehingga nanti masyarakat yang akan laundry bisa menitipkan ke rumah alumni dan nanti dari anak-anak laundry mengambilnya. Semisal kami memasang dirumahnya bu laras, nah nanti dari masyarakat pada nitip laundry ke bu laras nanti bu laras dikasih beberapa persen dari kami”.*

Kemudian pengembangan juga dilakukan pada karyawan laundry, melakukan pelatihan-pelatihan pada karyawan akan memberikan

perkembangan yang baik bagi laundry syariah. Sehingga laundry syariah akan mempunyai karyawan yang ahli sesuai dengan bidangnya. Sebagaimana dikatakan oleh Ibu Pawit selaku karyawan laundry, yakni:

*“Ada pelatihan dalam mengelola laundry, kami dikirimkan ke salah satu usaha laundry yang sudah maju. Untuk pelatihan pertama ada di Bangkir dari pengasuh mengirimkan 2 santri dan saya sendiri. Kemudian pelatihan kedua ada di purbalingga pelatihan di purbalingga mengirimkan 1 santri dan mendapatkan sertifikat”.*

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian maka dapat dikatakan bahwa pengembangan laundry syariah dilakukan dengan adanya penambahan produk pelayan, promosi dan pelatihan-pelatihan pada karyawan. Sehingga dengan adanya pelatihan-pelatihan pada karyawan laundry akan meningkatkan kemampuan dalam menguasai bidang laundry, kemudian penambahan produk laundry akan meningkatkan kualitas pelayanan pada laundry syariah yang bisa dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian indikator pengembangan pada laundry syariah dapat dikatakan sudah baik, sebagaimana dijelaskan oleh Gibson, pengembangan yakni kemampuan dalam memenuhi kebutuhan lingkungan dan potensi yang dimilikinya guna berkembang.

Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam pengembangan usaha laundry, yaitu:

#### 1. Faktor Pendukung

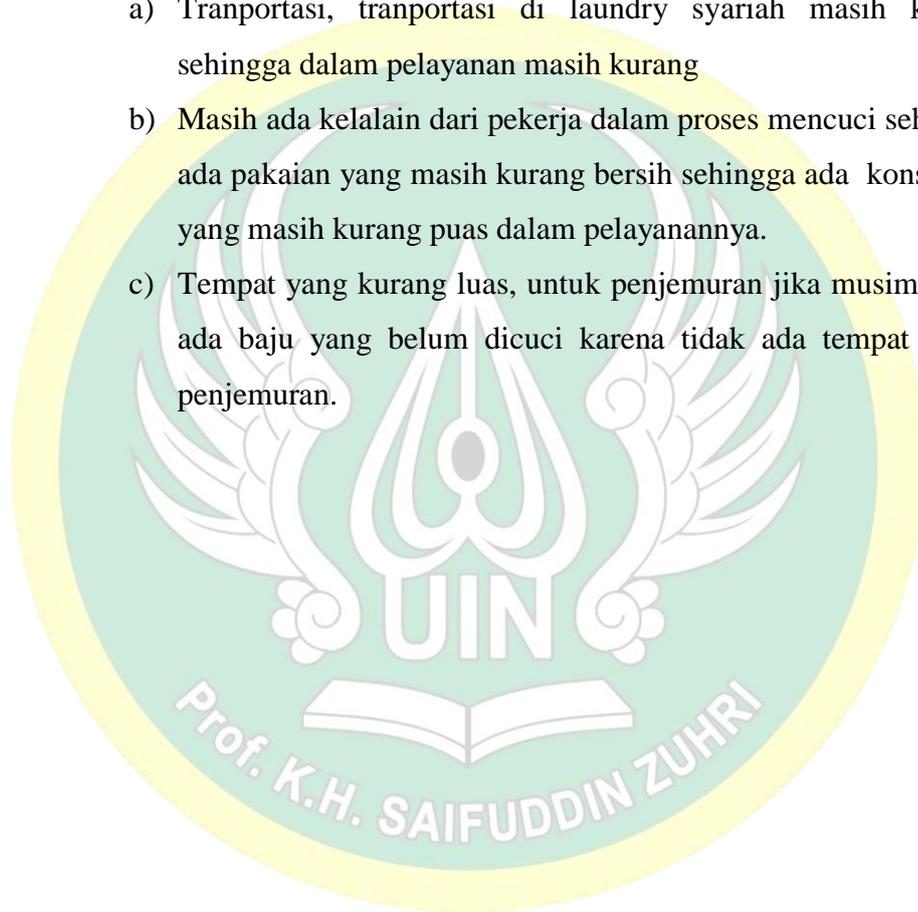
- a) Tempat yang strategis, jadi laundry syariah ini memiliki tempat yang strategis yang berada di dekat jalan dan dekat dengan pesantren dan sekolah MTS,SMA, dan SMK.
- b) Proses pencucian dengan sistem syariah dan konsumen yang terus meningkat sehingga mempunyai pelanggan.
- c) Harga, harga dilaundry syariah relatif murah karena harga ditetapkan berdasarkan harga santri, harga lebih terjangkau

tidak terlalu mahal dan kualitas dan pelayanan yang ditawarkan juga berbeda dengan kualitas laundry yang lain.

- d) Masih ada santri sekolah yang belum bisa mencuci
- e) Gaya hidup masyarakat yang ingin serba praktis dan kesibukan aktivitas masyarakat sehingga masyarakat lebih minat menggunakan jasa laundry.

## 2. Faktor penghambat

- a) Transportasi, transportasi di laundry syariah masih kurang sehingga dalam pelayanan masih kurang
- b) Masih ada kelainan dari pekerja dalam proses mencuci sehingga ada pakaian yang masih kurang bersih sehingga ada konsumen yang masih kurang puas dalam pelayanannya.
- c) Tempat yang kurang luas, untuk penjemuran jika musim hujan ada baju yang belum dicuci karena tidak ada tempat untuk penjemuran.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, maka dapat disimpulkan:

1. Dalam pengelolaan laundry syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus melalui 4 tahap yakni pertama perencanaan, laundry syariah memiliki rencana mampu menyediakan berbagai aspek pelayanan, dan memiliki cabang di berbagai tempat yang akan dijadikan sebagai tempat dalam melatih *life skill* santri. Kedua pengorganisasian, organisasi kepengurusan laundry syariah sudah tersusun dengan baik sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Ketiga pelaksanaan, pelaksanaan yang dilakukan dengan melakukan pelatihan dan pengarahan untuk menggunakan sumber daya dengan sebaik mungkin serta melakukan komunikasi secara langsung kepada anggotanya. Keempat pengawasan, laundry syariah diawasi oleh BUMP HJS dalam setiap kegiatan yang dilakukan.
2. Efektivitas pengelolaan laundry syariah dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat kita lihat dari ke lima indikator yang dapat mengukur tingkat efektivitas yaitu produktifitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi dan pengembangan. Berdasarkan alat ukur efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson, yang sudah dijelaskan di atas bahwa pada alat ukur pertama, karyawan laundry syariah sangat memaksimalkan jam kerja dengan baik, dan adanya kerjasama dari para karyawan laundry syariah. Pada alat ukur kedua, laundry syariah sudah memanfaatkan teknologi canggih seperti mesin cuci dan setrika uap sehingga tidak mengakibatkan adanya pemborosan baik dari segi waktu maupun tenaga. Dan alat ukur ketiga, para pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan laundry syariah. Alat ukur keempat yakni laundry syariah selalu meningkatkan kepercayaan kepada konsumen dan berusaha

untuk memperbaiki fasilitas laundry syariah. Alat ukur kelima yakni laundry syariah dalam mengembangkan usahanya dengan memberikan berbagai jenis pelayanan, melakukan promosi dan pelatihan-pelatihan pada karyawan laundry syariah.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

Saran peneliti bagi laundry syariah untuk selalu memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik, kemudian sarana prasarana untuk selalu diperbaiki agar tidak tertinggal dengan adanya kemajuan teknologi. Terkait dengan pembayaran untuk diberikan kebijakan-kebijakan baru agar lebih termanajemen. Laundry syariah di harapkan lebih memaksimalkan dalam penggunaan media sosial sebagai media pemasaran jasa laundry agar lebih terkenal di dunia publik sehingga dapat menambah omzet.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu membahas hal-hal yang belum dibahas di dalam penelitian ini, sehingga akan menciptakan penelitian yang lebih luas dan kebaharuan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti dari segi aspek yang berbeda dan metodologi yang berbeda juga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifi, J. (2015). *Jadilah Mahasiswa Plus Kuliah Sukses, Bisnis Sukses* (W. Hariri (ed.)). Flashbook.
- Ainurofiq, M. (2023). Prospek Rijan Laundry dalam Meningkatkan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Menurut Tinjauan Ekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 2.
- Ashari, M., Lengkong, F., & Dengo, S. (2021). Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat Provinsi Papua Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103), 10.
- Aslami, N., & Sinaga, K. (2022). Hotel Syariah Keputusan Konsumen Menggunakan Jsa Perhotelan Ditinjau dari Perspektif Harga dan Label di Medan. *Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 126.
- Astuti, V., Rahmadi, A., & Sandy, D. (2022). Efektivitas E-Goverment Siap Pemkot Probolinggo dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Journal Of Innovation Research and Knowledge*, 1(12), 1587–1588.
- Aswi, B. (2009). *Bisnis Laundry Kiloan* (Martanto (ed.)). Penerbit Plus.
- Berkat, F. (2021). Penerapan Algoritma Apostolico Crochemore Pada Perancangan Aplikasi Laundry Mobile Berbasis Android. *Jurnal Seminar*, 2(6), 385.
- Bhakti, G., Cahyadi, I., Ibrahim, M., & Djitalov, R. (2023). Rancang Bangun Sistem Pengelolaan Laundry dengan Model Rapid Application Development. *Journal Of Research and Publication Innovation*, 1(2), 347.
- Carina, T., & Dewi, N. kadek S. P. (2023). Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan pada Jebawan Laundry dalam Menghadapi Persaingan Antar Usaha Laundry di UBUD. *Jurnal Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, 2(1), 510.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Bintoro (ed.)).
- Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). Efektivitas Layanan Pajak Pada Kantor Pelayanan Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan Benteng Kabupaten Kepulauan Selayar. *Journal Unismuh*, 3(3), 963–967.
- Firmansyah, K. (2020). *Karakteristik dan Hukum Bisnis Syariah*. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM).
- Fitriana, Tahir, M., & Arfah, R. (2022). Efektivitas Sistem Shifting Pada Era New Normal di Balai Perasyarakatan Kelas 1 Makassar. *Journal of Publicity and Management*, 4(1), 68.
- Fitriansyah, R., Djaenuri, A., & Mansyur. (2020). Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Aceh. *Jurnal Visioner*, 12(4), 689.
- Gafar, M. (2021). Efektivitas Kerja Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Tolitoli. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1952.

- Handoko, H. (2017). *Manajemen Edisi 2*. BPFE Yogyakarta.
- Hardian, M., & Rifandi, M. (2023). Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Desa Sidomoyo Kecamatan Godean, Yogyakarta. *Jurnal Maneksi*, 12(1), 217.
- Hermansyah, Yamin, A., & Suparman. (2023). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai* (F. Ayuninda (ed.)). CV. Jakad Media Publishing.
- Hidayat, R., Burhan, R., & Ma'ruf, A. (2019). Efektivitas Pengelolaan Dana Bantuan Operasional Sekolah (BOS) Dalam Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pendidikan (Studi di SDN 44 Mande Kota Bima). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 94–97.
- Hilyatin, D. L., Sholikha, A. F., & Fatimatuzzahro. (2023). Pendampingan Manajemen Pengelolaan Keuangan Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh Berbasis Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 203.
- Indah, H. (2022). *Bisnis Laundry di Indonesia Tumbuh 50%*. <https://Investorid/Bussines/308293/Bisnis-Laundry-Di-Indonesia-Tumbuh-50>. Diakses 22 September 2022 , Pukul 03:30 WIB.
- Indrayani, D. (2021). Tinjauan Fiqh Muamalah pada Praktik Sewa Jasa Laundry Syariah Arransha. *Journal Of Multidisciplinary Islamic Studies*, 3(2), 114–121. <https://doi.org/10.32505>
- Ismaya, N., Mustafa, L., & Jopang. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Jamilah, L., Umiati, N., & Suyeno. (2019). Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perkawinan Pada Kantor Urusan Agama. *Jurnal Respon Publik*, 8(1), 40–41.
- Kaligis, J., & Rawung, S. (2022). Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan Pada UKM Laundry. *Journal of Management & Business*, 4(3), 114.
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). *Pelayanan Publik dan Pemerintah Digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Khadijah, N., Manalu, K., & Nasution, R. A. (2023). Pemanfaatan Bakteri Pseudomonas Putida Sebagai Agen Bioremediasi Untuk Penurunan Kadar Fosfat Pada Limbah Cair Laundry di Medan. *Journal Biology Education Science & Technology*, 6(2), 543.
- Mahreda, S. E., Mustika, R., Febriyanty, I., Pardian, P., & Lindawati. (2021). Peningkatan Manajemen Usaha Pada Pembenihan Ikan Kola, As Syifa Cindai Alus. *Jurnal Lahan Pengabdian Inovasi Lahan Basah Unggul*, 1(2), 102.
- Maulida, & Muslimah. (2021). Status Hukum Pakaian Laundry dalam Konsep Thaharah Sebagai Penyempurna Ibadah. *Jurnal Al-Qiyam*, 2(1), 37.
- Nadhiroh, A. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Usaha Home Industri Gerabah di Desa Plumpungrejo Kabupaten Blitar. *Jurnal Of Economic and Social Empowerment*, II(I), 103.
- Nasution, D. A. D., Supraja, G., & Damanik, A. F. (2022). *Monograf Peningkatan Manajemen Sektor Publik untuk Kesejahteraan Masyarakat Desa di Kabupaten Deli Serdang Melalui Pengukuran Efektivitas Pengelolaan*

- Barang Milik Daerah pada Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman Kabupaten Deli Serdang* (B. Dharma (ed.)). Uwais Inspirasi Indonesia.
- Ningsih, I. (2020). Pengaruh Religiusitas, harga, sikap dan dorongan sosial terhadap Pengambilan Keputusan. *Jurnal Prosiding*, 1, 3.
- Nurjanah, & Zuliani, R. (2020). Dampak Label Syariah Terhadap Pendapatan pada Usaha Jasa di Kota Langsa. *Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 12(1), 2.
- Nuvitasari, A., Citra, N., & Martiana, N. (2019). Implementasi SAK EMKM Sebagai Dasar Penyusunan Laporan Keuangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM). *Journal of Social Science and Bussiness*, 3(3), 343.
- Pasaribu, D. I., Pohan, S., & Tambunan, Y. S. (2022). Eektivitas Pengelolaan Piutang Untuk Meningkatkan Laba CV. Garuda Perkasa Honda Motor Sibolga. *Jurnal Jebaku*, 2(3), 393.
- Pohan, C. A. (2021). *Kebijakan & Administrasi Perpajakan Daerah di Indonesia* (Isran (ed.); p. 187). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Putra Restu, H., Pebrianto, Y., & Sudrartono, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kantor Kecamatan Banjaran Kabupaten Bandung. *Journal Management Studies and Entrepreneurship*, 3(3), 1895.
- Rahmawati, P., Ramadhani, R., & Lubis, D. S. (2022). Desain Meja Setrika lipat Untuk UMKM Laundry Dengan Metode Quality Function Deployment. *Jurnal Infokar*, 6(2), 102.
- Riyanto, S., & Putera, A. (2022). *Metode Riset Penelitian Kesehatan Sains*. CV. Budi Utama.
- Rohman. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen*. Inteligencia Media.
- Rosalina, I. (2016). Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir di Desa Mantren Kecamatan Karangrejo Kabupaten Magetan. *Jurnal Header Halaman Genap*, 1(1), 3.
- Rosyadi, M., Ihwanudin, N., & Permana, I. (2023). Dampak Label Syariah Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Mikro Kecil Menengah. *Journal Sharia Economic Law*, 3(1), 224.
- Saifuddin. (2018). *Pengelolaan Pembelajaran Teoretis dan Praktis*. CV. BUDI UTAMA.
- Sari, E. (2007). *Pertumbuhan dan Efektivitas Organisasi Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi* (A. Haris (ed.)). Jayabaya Universty Press.
- Sari, O. (2021). Perancangan sistem Informasi Laundry pada Beach Laundry Kota Pinang Berbasis Web. *Journal Of Computer Science and Information System*, 2(1), 19.
- Siregar, L., Rokan, M., & Harahap, I. (2019). Analisis Prospek dan Strategi Pengembangan Usaha Jasa Syariah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 84–87.
- Sopannah, A., Kurniwati, R., & Anggarani, D. (2023). *Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Dalam Rangka Optimalisasi Pendapatan Asli Desa (PAD) Berbasis Kearifan Lokal* (A. Sopannah (ed.)). Scopindo Media Pustaka.
- Steers, R. (2020). *Efektivitas Organisasi*. Lembaga Pendidikan dan Pembinaan

Manajemen dan Erlangga.

- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian dan Pengembangan*.
- Sulaeman, Handoko, G., Saepudin, A., & Barlian, U. C. (2022). Standar Pengelolaan Dalam Mewujudkan Sekolah yang Efektif. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(1), 39.
- Sulaini, E., Hardiansyah, & Aprini, N. (2024). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah Kabupaten Muara Enim. *Jurnal Akuntansi Manajemen Dan Bisnis Digital*, 3(1), 14.
- Sunaryo, A., Yusuf, B. E., & Sholeh, M. (2021). *Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) & Pengetahuan dan Pengalaman Ibadah (PPI)*. UPT.Ma'had al-jami'ah IAIN Purwokerto.
- Syahputra, D. R., & Aslami, N. (2023). Prinsip-prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Jurnal Manajemen Kreatif*, 1(3), 55–59.
- Syaikh, A. A.-J. (2015). *Fikih Empat Madzhab*. Pustaka Al Kautsar.
- Thamrin, H. (2013). *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Aswaja Pressindo.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. CV. Andi Offset.
- Umam, M. (2022). Sharia Marketing Model Pada Bisnis Laundry Syariah. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 6(1), 54.
- Victa, E. (n.d.). *Peluang Pasar Jasa Laundry*. <https://ukmindonesiaid/Baa-Deskripsi-Posts/Peluang-Pasa-Jasa-Laundry>. Diakses 19 September 2022 Pukul 12:00 WIB.
- Wahbah, A.-Z. (2018). *Fiqih Islam Wa Adillatuhu 1*. Gema Insani.
- Wazin, Aansori, A., Mumtajah, J., & Hamdan, M. S. Q. (2023). Pengaruh Etika Bisnis Islam Terhadap Pelayanan Pedagang Ayam Potong. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(2), 228.
- Widyarini. (2015). Pemanfaatan Peluang Bisnis Laundry Syariah. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Islam*, 11(1), 49–54.
- Yuliatwati, W., & Pramudiani, I. D. (2023). Efektivitas Pelayanan Suroboyo Bus Melalui Aplikasi Golek Bis (GOBIS) dalam Rangka E-Goverment (Studi Kasus UPTD Pengelolaan Transportasi Umum Dinas Perhubungan Surabaya). *Jurnal Soetomo Administrasi Publik*, 1(2), 175.

*Lampiran 1, Pedoman dan Hasil Wawancara*

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pengantar

1. Memberi salam kemudian memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan instansi pendidikan
2. Meminta izin untuk melakukan wawancara dan secara singkat menjelaskan tujuan.

B. Tujuan

Melakukan wawancara tentang Pengelolaan Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Laundry Syariah di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus).

C. Kesimpulan dan Penutup

1. Membuat rangkuman tentang hasil wawancara
2. Mengucapkan Terima kasih atas informasi, waktu dan do'a yang telah diberikan.

D. Daftar Wawancara

1. Bagaimana sejarah berdirinya laundry syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus?
2. Berapa modal awal memulai usaha laundry syariah?
3. Mengapa memilih membangun usaha laundry syariah dan mengapa berbasis syariah?
4. Pengukuran Efektivitas
  - a. Produktivitas
    - 1) Apakah laundry syariah produktivitasnya meningkat dan bagaimana cara meningkatkan produktivitas laundry syariah?
    - 2) Berapa konsumen yang dilayani dalam satu harinya?
    - 3) Berapa konsumen yang berhasil dilayani dalam satu hari?
    - 4) Apakah anda melebihi batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan?

b. Efisien

- 1) Apakah dalam pengelolaan sudah memanfaatkan sumber daya dengan baik?
- 2) Bagaimana laundry syariah dalam mencapai tingkat efisien?

c. Kepuasan

- 1) Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh laundry syariah untuk mempertahankan pelanggan?
- 2) Bagaimana kepuasan anda setelah bekerja di laundry syariah?
- 3) Apakah ada keluhan dalam pelayanan dan bagaimana cara menanganinya ?

d. Adaptasi

- 1) Bagaimana laundry syariah dalam mempertahankan usahanya dengan banyaknya pesaing-pesaing laundry?
- 2) Bagaimana laundry syariah dalam beradaptasi dengan lingkungan?

e. Pengembangan

- 1) Sebelum masuk ke laundry apakah ada pelatihan?
- 2) Bagaimana promosi yang dilakukan oleh usaha laundry agar dikenal masyarakat luas?
- 3) Bagaimana pengembangan pelayanan yang dilakukan?

5. Pengelolaan

- 1) Mengapa memilih membangun usaha laundry syariah?
- 2) Mengapa laundry Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus berbasis syariah?
- 3) Apa rencana kedepan usaha laundry syariah?
- 4) Bagaimana cara memilih karyawan laundry?
- 5) Berapa orang yang bekerja di dalam laundry syariah?
- 6) Bagaimana cara menetapkan karyawan sesuai bidangnya?
- 7) Bagaimana pemimpin laundry dalam mengarahkan keryawanya agar mencapai tujuan?

- 8) Bagaimana pemimpin dalam memberikan komunikasi kepada kayawanya?
  - 9) Apa peran BUMP HJS pada laundry syariah?
  - 10) Bagaimana pengawasan yang dilakukan BUMP HJS pada bidang usaha laundry syariah?
  - 11) Bagaimana solusi yang diberikan oleh BUMP HJS kepada laundry syariah?
6. Kualitas Pelayanan
- 1) Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry syariah?
  - 2) Sejak kapan menjadi pelanggan laundry syariah?
  - 3) Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah apakah sudah memuaskan?
  - 4) Bagaimana tingkat kepuasan terhadap hasil laundry syariah?
  - 5) Menurut anda selama berlangganan, apakah pernah ada pelayanan yang kurang baik?
  - 6) Bagaimana kondisi tempat laundry syariah?
  - 7) Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh laundry syariah?
  - 8) Apakah laundry syariah cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan laundry?
  - 9) Apakah anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa laundry syariah?
  - 10) Bagaimana tanggapan karyawan laundry syariah pada saat menyampaikan keluhan dari pelanggan?
  - 11) Bagaimana tanggungjawab dari laundry syariah ketika terjadi kerusakan pada pakaian pelanggan?
  - 12) Menurut anda, bagaimana kedisiplinan dari para karyawan laundry syariah dalam pelayanannya?
  - 13) Apakah pelayanan laundry syariah sudah memenuhi kebutuhan anda?
  - 14) Apakah laundry syariah sudah teliti dalam melakukan pekerjaan?

- 15) Apa saran anda untuk laundry syariah agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan K.H. Muhammad Acmad Hasan Mas'ud (Pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus)

1. Bagaimana sejarah berdirinya laundry syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus?

Jawaban :

Berawal ketika tahun 2010 di pesantren sudah menampung anak-anak kecil atau sekolah baik itu dari SMP, SMK/SMA. Waktu itu dari mereka memang dituntut seragam setiap pagi harus ready, akhirnya waktu itu diberikan permodalan untuk membeli mesin cuci. Waktu itu laundry masih ada dipondok, kemudian ada petugas yang mengelola tentang laundry. Berawal dari kebutuhan anak-anak kecil atau pelajar yang belum bisa mencuci pakaian sendiri dan belum bersih mencucinya.

2. Berapa modal awal memulai usaha laundry syariah?

Jawaban:

Untuk modal awal dengan menggunakan uang milik saya sendiri terus saya hibahkan ke pondok untuk dikelola. Jadi semua pemasukan dan pengeluarannya dari pondok pesantren. Karena dulu belum ada BUMP dan sampai saat ini belum ada investasi dari pihak luar, laundry berkembang secara mandiri, mulai dari mesin cuci satu karena manajemen laundry sangat baik yang dikelola oleh santri dan ibu-ibu rumah tangga yang bekerja di laundry.

3. Mengapa memilih membangun usaha laundry syariah dan mengapa berbasis syariah?

Jawaban:

Prinsip syariah harus dijaga sebagai nilai plus pelayanan karena saat ini kesadaran beragama secara tekstual tengah menguat di masyarakat. Kesucian

pakaian dalam beribadah sangat penting untuk di perhatikan. Kemudian pertama kali ada nama syariah cara penyucian dimesin agar suci. Kalo di mesin cuci airnya sedikit dan di dalamnya ada najis, entah itu najis cair, padat maupun najis tak terlihat maka secara otomatis satu laundry walaupun bersih bau wangi maka tetap najis karena tidak ada pensucian di akhir. Akhirnya saya latih secara hukum thaharah *izzalatunnajasah* dengan cara digontor dengan air cara ini termasuk *Sho'bul Ma'bah* atau menguncurkan air untuk melepaskan semua hal yang menjadikan kenajisanya pakaian.

4. Apakah ada pelatihan dalam mengelola laundry?

Jawaban:

Ya, secara otodidak waktu itu saya panggilkan satu orang yang ahli dalam menggunakan mesin cuci, agar nanti santri yang mengelola bidang laundry tahu apa yang harus dihindari, apa yang harus diperbaiki. Dan waktu itu juga melakukan pelatihan di usaha laundry yang sudah berkembang dan berhasil yang ada di daerah bangkirlega. Kemudian saya meminta izin kepada pemilik laundry dan memerintahkan 2 santri dan bu pawit untuk ketempat laundry tersebut selama beberapa hari untuk belajar proses pengelolaan laundry.

5. Bagaimana perencanaan dalam membangun laundry syariah?

Jawaban :

Perencanaan kami yaitu menyediakan sarana pencucian dengan berbagai macam jenis bukan hanya cuma pakaian dan laundry syariah menjadi agen di daerah sini serta membuka cabang dan dijadikan sebagai lapangan kerja. Jadi ketika santri sudah mukim para santri mampu berwirausaha sendiri dan nantinya akan bekerja sama agar menambah shilaturahmi serta menambah hubungan yang baik. Laundry ini sebenarnya bukan murni bisnis awalnya hanya untuk membantu terus lama kelamaan di tuntut untuk profesional.

6. Bagaimana laundry syariah dalam beradaptasi dengan lingkungan sekitar agar tetap bertahan?

Jawaban:

Sampai saat ini faktor kepercayaan dari laundry adalah servis yang ditingkatkan, yang kedua kualitas hasil laundry diperbaiki agar memuaskan

para konsumen. Kemudian penambahan segmentasi pasar yakni santri, masyarakat desa, perkantoran, pegawai negeri. Dan adanya persaingan-persaingan alhamdulillah sampai saat ini bisa ditindaklanjuti dengan komunikasi dengan baik.

7. Apakah laundry syariah produktivitasnya meningkat dan bagaimana cara meningkatkan produktivitas laundry syariah?

Jawaban:

Ya, dari tahun ke tahun peningkatan yang riil, pemasukan semakin meningkat antara pengeluaran dan pendapatan para pegawai meningkat. Kemudian produktivitasnya dengan menambah santri pelajar yang sedang libur untuk membantu proses laundry terus santri non pelajar atau yang sudah lulus setiap pagi dan sore beraktivitas jadi meningkatkan dari sisi pelayanan, dengan itu akan menambah jumlah pegawai dan sarana prasarannya terus selalu diperbaiki.

8. Apakah laundry syariah sudah memanfaatkan sumber daya dengan baik agar lebih efisien?

Jawaban:

Alhamdulillah sudah, dengan pengeluaran ditekankan dengan cara mencari produk yang berkualitas misalnya membeli pengharum yang mahal tapi awet dan kualitasnya bagus, terus penggunaan listrik di maksimalkan kemudian juga menggunakan setrika uap.

9. Apakah dengan sistem syariah ini sangat efektif digunakan?

Jawaban:

Ya, karena orang-orang akan tertuju pada kesucian lahiriah dan bathiniyah, syariah ini sebenarnya cara mensucikan secara syariat, sehingga masyarakat akan penasaran karena syariah biasanya digunakan di bank syariah. Orang-orang sekarang ingin beragama dengan baik bahwa orang-orang sadar kebutuhan agama adalah kebutuhan yang sangat riil.

10. Bagaimana pengawasan yang dilakukan dalam pengelolaan laundry syariah?

Jawaban:

Laundry syariah merupakan salah satu usaha yang diawasi oleh BUMP atau Badan Usaha Milik Pesantren, jadi pondok pesantren mempunyai badan untuk mengawasi semua bidang-bidang usaha yang ada dipondok. Nanti setiap bidang dikasih koordinator untuk mengawasi kegiatan dan melaporkan ke BUMP untuk di musyawarahkan. Kemudian setiap bulan dilakukan evaluasi tentang data keuangan dan kondisi sarpras, jika ada kerusakan dari BUMP nanti akan turun tangan untuk mengundang tukang servis.

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Rini Setyowati Pengurus BUMP (Sekertaris)

1. Berapa santri yang ikut mengelola laundry syariah?

Jawaban:

Santri yang ikut di laundry itu santri yang sudah lulus sekolah, dan untuk santri yang di bidang laundry ada 6 santri 4 santri putri 2 santri laki-laki dan sudah ditetapkan untuk mengelola laundry.

2. Apa peran BUMP HJS terhadap laundry syariah?

Jawaban:

BUMP HJS memiliki tugas dalam mengawasi usaha-usaha yang ada di pondok, dan membantu mempromosikan laundry seperti menitipkan banner ke rumah ust. Baher (alumni) nanti kalo ada warga sekitar rumahnya ust. Baher nanti dikumpulkan di rumahnya. Setelah itu ust. Baher konfirmasi ke anak-anak laundry untuk mengambilnya.

3. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh BUMP HJS pada laundry syariah?

Jawaban:

Pengawasan yang dilakukan dengan ditanyai ada kendala apa? Kemudian nanti akan dibimbing dan dikasih solusi. Misalnya, banyak utang yang menumpuk dari santri yang belum membayar nanti dari BUMP HJS akan

memberikan solusi, Contoh dengan menghubungi santri satu persatu atau alumni dihubungi satu persatu.

4. Pembagian hasil usaha di BUMP HJS dialokasikan kemana saja?

Jawaban:

Hasil pembagian laundry nanti untuk kas BUMP HJS jadi ketika devisi yang lain tidak mempunyai dana nanti uang kas bisa dipakai. Misalnya, devisi perikanan tidak punya dana dan butuh untuk beli pakan nanti bisa ngambil dari kas. Adanya penarikan uang perdevisi untuk menalangi devisi lain yang tidak mempunyai uang. Dengan adanya kas BUMP HJS akan membantu operasional pesantren dan devisi-devisi di pesantren.

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Isma Kharisma (Koordinator Laundry Syariah)

1. Apa posisi anda di laundry syariah?

Jawaban:

Koordinator laundry syariah

2. Berapa lama bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

3 tahunan

3. Bagaimana anda bergabung di laundry syariah?

Jawaban:

Langsung ditunjuk pengasuh untuk membantu laundry

4. Pengalaman apa saja yang di dapatkan sebelum masuk laundry syariah?

Jawaban:

Tidak ada

5. Sebelum masuk ke laundry syariah apakah ada pelatihan?

Jawaban:

Tidak ada, tapi dulu dikasih tahu senior cara-cara bikin laporan, penyeteroran uang dan lainnya mba. Ya dulu ada pelatihan untuk anak-anak laundry karena mereka belum bisa menggunakan mesin cuci. Dulu abah

mengirimkan 3 santri ke usaha laundry untuk diajarkan menggunakan mesin laundry.

6. Dalam 1 hari berapa konsumen yang dilayani?

Jawaban:

Untuk saat ini rata-rata 10 orang mba dan itu belum palangganya juga

7. Dalam 1 hari berapa konsumen yang berhasil di layani?

Jawaban:

Saat ini 10 sampai 13 orang bisa selesai dan bisa langsung diambil mba.

8. Kualitas pelayanan seperti apa untuk mempertahankan pelanggan?

Jawaban:

Dari kami memberikan pelayanan antar jemput, jika dari konsumen meminta di antar dari kami nanti akan mengantarkan kerumah konsumen. Kemudian menghasilkan cucian yang bersih dan suci dan memberikan pelayanan kepada konsumen untuk memilih paket laundry serta memenuhi *request-request* dari konsumen atau pelanggan, misalnya ada pelanggan ingin laundry baju putih dan baju putih itu ingin ke warna yang lebih putih nanti dari pihak laundry akan berusaha untuk memenuhi permintaan konsumen agar sesuai harapan.

9. Apakah anda datang tepat waktu dalam bekerja?

Jawaban:

Iya mba, karena biasanya ada konsumen dateng pagi banget mba.

10. Apakah anda pernah melebihi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan?

Jawaban:

Enggak mba.

11. Apa yang dilakukan anda agar pekerjaan cepat selesai lebih cepat?

Jawaban:

Saya membantu yang lain si mba, biasanya membantu bagian nyuci, nyetrika dan juga belanja perlengkapan si mba.

12. Bagaimana tanggapan anda jika ada keluhan dari pelanggan?

Jawaban:

Biasanya keluhannya baju yang ketuker atau kurang si mba, jadi nanti dari kami langsung mencari pakaian yang kurang, kan biasanya ada pakaian yang sama, kalo sudah langsung ketemu diantarkan ke pelanggan maupun konsumen.

13. Apa saja fasilitas yang diberikan konsumen?

Jawaban:

Untuk fasilitas ada tempat duduk, kamar mandi, tempat parkir si mba, terus penjemuran yang luas.

14. Bagaimana anda memberikan kepercayaan kepada konsumen?

Jawaban:

Memberikan hasil laundry yang bersih dan sesuai dengan permintaan konsumen. Biasanya ada konsumen yang minta disetrika saja, di suci saja ya sesuai paket laundry si mba.

15. Bagaimana laundry syariah dalam memberikan jaminan kepada konsumen?

Jawaban:

Dari kami kalo semisal ada pakaian yang rusak atau hilang nanti diberikan uang sebagai gantinya. Terus kalo ketuker dengan pakaian konsumen yang lain nanti langsung dicari dan di antarkan ke pelanggan.

16. Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika pelanggan datang?

Jawaban:

Nanti ditanyai si mba mau laundry apa, mau paket yang mana dan nanti konsumen dikasih tau kalo selesainya maksimal 3 hari.

17. Bagaimana anda dalam memberikan ketelitian kepada laundry konsumen?

Jawaban:

Dalam proses pencucian sampai penjemuran dipisah pakaian konsumen satu dengan konsumen yang lain mba. Biar nantinya meminimalisir adanya pakaian yang tertukar si mba.

18. Bagaimana adaptasi laundry syariah terhadap lingkungan sekitar?

Jawaban:

Selalu komunikasi dengan baik si mba ke lingkungan sekitar.

19. Apakah laundry syariah produktivitasnya meningkat dan bagaimana cara meningkatkan produktivitas laundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah meningkat mba, awalnya dari abah membuat jadwal untuk santri yang sedang libur sekolah untuk membantu laundry jadi dengan adanya mereka kerjaan laundry cepat selesai si mba. Terus juga dari kami selalu kerjasama dengan yang lain si mba, saling membantu dengan karyawan yang lain kalo pekerjaan belum selesai.

20. Bagaimana laundry syariah dalam mencapai tingkat efisien?

Jawaban:

Kami selalu memanfaatkan fasilitas dengan baik si mba, ada setrika uap, mesin cuci itu memudahkan kami untuk menyelesaikan pekerjaan si mba dan tidak terlalu lama.

21. Bagaimana komunikasi yang dilakukan koordinator laundry kepada bawahannya?

Jawaban:

Untuk berbicara dengan para karyawan-karyawan di laundry di sini dengan berbicara secara langsung kepada mereka. Saya selalu mengarahkan kepada mereka untuk mengutamakan pelayanan. Misalnya Ibu Pawit ini cucian dari si A, cucian paket Express ya, kemudian mba ini besok utamakan nyetrika pakaian yang ini soalnya besok mau diambil.

22. Pengorganisasian yang diterapkan di laundry syariah seperti apa?

Jawaban:

Dari laundry untuk santri yang masuk ke jasa laundry itu pertama dipilih oleh abah biasanya abah memilih santri yang memiliki tugas di pondok sedikit dan sudah tidak sekolah maupun dari anaknya sendiri yang ingin membantu pekerjaan laundry.

23. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pengembangan laundry syariah?

Jawaban:

Untuk faktor pendukungnya laundry berlokasi yang strategis dekat dengan pondok, sekolah maupun pemukiman warga. Adanya sistem syariah menghasilkan cucian yang bersih dan kualitas yang bagus. Kemudian dari anak pondok yang masih tingkat SMP ada yang belum bisa mencuci. Dan dari masyarakat yang memiliki aktivitas yang padat.

24. Bagaimana proses dalam pelayanan laundry syariah?

Jawaban:

Pertama santri yang ingin melaundry pakaian untuk dikumpulkan di kamar pengurus laundry nanti akan di data dan di cek satu persatu pakian untuk di catat dan di periksa agar tidak ada benda-benda di pakian. Setelah di catat nanti dari santri laki-laki setiap pagi untuk mengantarkan ke laundryan. Sedangkan dari masyarakat luar di tanyai dulu pilih paket yang mana, kemudian pakaian ditimbang terlebih dahulu sebelum ke tahap pencucian. Untuk proses pencuciannya pakaian di pilah pilah sebelum masuk mesin cuci takut ada pakaian yang terkena najis dan bahan luntur. Kemudian pakaian yang sudah dimesin cuci di aliri air dan sabun. Setelah selesai pakaian dipindahkan ke bokor untuk disikat noda-nodanya. Setelah itu pakaian di aliri air agar busa sabun mengurang kemudian tahap pensucian dengan air yang mengalir dari kran. Kemudian dikeringkan dengan mesin pengering, lalu dijemur dan disetrika dikasih parfum laundry, tahap akhir pengemasan.

25. Apakah dengan menggunakan sistem syariah berpengaruh terhadap omzet yang diperoleh?

Jawaban:

Ya mba, terus juga sampai sekarang konsumen dan pelanggan semakin bertambah.

26. Bagaimana perasaan anda setelah bekerja dilaundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah seneng mba, karena bisa mbantu pondok dan mendapatkan keberkahan.

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Ibu Pawit (Karyawan Laundry Syariah)

1. Apa posisi anda di laundry syariah?

Jawaban:

Bagian pencucian

2. Berapa lama bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

6 tahunan

3. Bagaimana anda bergabung di laundry syariah?

Jawaban:

Dulu di disuruh abah buat mbantu laundry si mba.

4. Pengalaman apa saja yang di dapatkan sebelum masuk laundry syariah?

Jawaban:

Tidak ada

5. Sebelum masuk ke laundry syariah apakah ada pelatihan?

Jawaban:

Ya, dulu ada pelatihan karena dari kami belum pernah menggunakan mesin cuci dan belum berpengalaman mengelola laundry, sehingga kami dikirimkan ke salah satu usaha laundry yang sudah maju. Untuk pelatihan pertama ada di Bangkir dari pengasuh mengirimkan 2 santri dan saya sendiri. Kemudian pelatihan kedua ada di purbalingga pelatihan di purbalingga mengirimkan 1 santri dan mendapatkan sertifikat.

6. Dalam 1 hari berapa konsumen yang dilayani?

Jawaban:

15 kurang orang mba

7. Dalam 1 hari berapa konsumen yang berhasil di layani?

Jawaban:

Saat ini 10 sampai 13 orang bisa selesai dan bisa langsung diambil mba.

8. Kualitas pelayanan seperti apa untuk mempertahankan pelanggan?

Jawaban:

Dari kami memberikan pelayanan antar jemput, jika dari konsumen meminta di antar dari kami nanti akan mengantarkan kerumah konsumen.

9. Apakah anda datang tepat waktu dalam bekerja?

Jawaban:

Lebih pagi mba, biar bersih-dulu dan biasanya ada konsumen pagi-pagi udah dateng.

10. Apakah anda pernah melebihi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan?

Jawaban:

Pernah mba, kalo ada banyak konsumen.

11. Apa yang dilakukan anda agar pekerjaan cepat selesai lebih cepat?

Jawaban:

Saya membantu yang lain si mba, biasanya membantu bagian pengepakan. Dan biasanya ada yang mbantu saya juga jadi kita saling mbantu si mba.

12. Bagaimana tanggapan anda jika ada keluhan dari pelanggan?

Jawaban:

Ya kalo ada yang hilang kita cariin dulu bajunya kalo gak ketemu baru diganti uang. Biasanya baju ketuker si mba jarang ada yang hilang.

13. Apa saja fasilitas yang diberikan konsumen?

Jawaban:

Untuk fasilitas ada tempat duduk, kamar mandi, tempat parkir.

14. Bagaimana anda memberikan kepercayaan kepada konsumen?

Jawaban:

Memberikan hasil laundry yang bersih dan rapih si mba.

15. Bagaimana laundry syariah dalam memberikan jaminan kepada konsumen?

Jawaban:

Dari kami kalo semisal ada pakaian yang rusak atau hilang nanti diberikan uang sebagai gantinya mba.

16. Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika pelanggan datang?

Jawaban:

Ya di sapa dengan sopan, ditanya mau paket apa dan dijelasin waktu pengambilannya, kan disini beda paket beda penyelesaiannya juga.

17. Bagaimana anda dalam memberikan ketelitian kepada laundry konsumen?

Jawaban:

Dalam proses pencucian sampai penjemuran dipisah pakaian konsumen satu dengan konsumen yang lain mba. Biar pakaian gak tertukar si mba. Terus juga sebelum masuk ke mesin cuci pakaian di pisahkan dulu biasanya ada najisnya kita sucikan pakaian jika ada yang terkena najis si mba.

18. Bagaimana adaptasi laundry syariah terhadap lingkungan sekitar?

Jawaban:

Kalo itu kan sekarang teknogi sudah canggih jadi kita selalu memperbarui mesin si mba kaya sekarang sudah jamanya pakai setrika uap jadi kita juga pakai setrika uap. Kemudian kita selalu komunikasi dengan baik si mba ke lingkungan sekitar.

19. Apakah laundry syariah produktivitasnya meningkat dan bagaimana cara meningkatkan produktivitas laundry syariah?

Jawaban:

Meningkat mba, biasanya ada santri yang sedang libur sekolah untuk membantu laundry jadi dengan adanya mereka kerjaan laundry cepat selesai si mba. Terus juga kami selalu kerjasama dengan yang lain si mba, saling membantu dengan karyawan yang lain kalo pekerjaan belum selesai.

20. Bagaimana laundry syariah dalam mencapai tingkat efisien?

Jawaban:

Iya itu mba ada strika uap, mesin cuci lebih cepat selesainya dan gak terlalu meguras tenaga banget mba.

21. Bagaimana promosi yang dilakukan oleh usaha laundry agar dikenal masyarakat luas?

Jawaban:

untuk promosi yang dulunya promosinya mendatangi rumah warga satu persatu untuk membagikan brosur laundry, tetapi sekarang dari laundry dalam melakukan promosi dengan memasang banner di rumah para alumni maupun jama'ah pengasuh sehingga nanti masyarakat yang akan laundry bisa menitipkan ke rumah alumni dan nanti dari anak-anak laundry mengambilnya.

22. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pengembangan laundry syariah?

Jawaban:

Untuk faktor pendukungnya laundry berlokasi yang strategis dekat dengan pondok, sekolah maupun pemukiman warga. Adanya sistem syariah menghasilkan cucian yang bersih dan kualitas yang bagus. Kemudian dari anak pondok yang masih tingkat SMP ada yang belum bisa mencuci. Dan dari masyarakat yang memiliki aktivitas yang padat.

23. Apakah dengan menggunakan sistem syariah berpengaruh terhadap omzet yang diperoleh?

Jawaban:

Ya mba berpengaruh, karena sudah bisa menambah peralatan laundry si mba.

24. Apakah dengan sistem syariah ini dari karyawan laundry syariah merasa puas?

Jawaban:

Ya puas, tetap kami sucikan karena semua tergantung setiap orang atau keyakinan dari setiap orang. Kalo di laundry syariah sini lebih yakin disucikan satu persatu, sedangkan kalo disucikan dengan mesin cuci itu dilakukan dengan 3 kali basuhan. setahu saya kalo di laundry yang lain dalam proses pencuciannya, pakaian yang dimasukan ke mesin cuci lalu diputar setelah selesai kemudian pakaian di angkat dan dipindahkan ke tempat lain terus nanti mesin cuci dimasukan pakaian lagi dan sabun tidak ada pergantian air yang bersih kembali. Ini merupakan cara yang lebih

menghemat air. Sedangkan di laundry syariah selalu dibuang dan diganti air yang bersih.

25. Bagaimana pengembangan yang dilakukan pada usaha laundry syariah?

Jawaban:

Laundry menambah pelayanan jasa yang dulu hanya pakaian sekarang bisa laundry seperti boneka, karpet dan sebagainya.

26. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pengembangan laundry syariah?

Jawaban:

Untuk faktor pendukungnya baju tidak berserakan di pondok dan santri yang belum bisa mencuci dengan bersih. Kemudian harga di laundry syariah relatif murah karena harga ditetapkan berdasarkan harga santri, harga lebih terjangkau tidak terlalu mahal.

27. Bagaimana perasaan anda setelah bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

Ya seneng mba bisa mbantu pondok, berkah.

### **HASIL WAWANCARA**

#### **Wawancara dengan Mba Khusnul (Karyawan Laundry Syariah)**

1. Apa posisi anda di laundry syariah?

Jawaban:

Bagian penyetricaan

2. Berapa lama bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

3 tahunan

3. Bagaimana anda bergabung di laundry syariah?

Jawaban:

Langsung ditunjuk pengasuh untuk membantu laundry

4. Pengalaman apa saja yang di dapatkan sebelum masuk laundry syariah?

Jawaban:

Tidak ada

5. Sebelum masuk ke laundry syariah apakah ada pelatihan?

Jawaban:

Tidak ada, tapi dulu dilatih oleh senior cara menyetrika dengan setrika uap.

6. Dalam 1 hari berapa konsumen yang dilayani?

Jawaban:

Untuk saat ini rata-rata 10 orang mba

7. Dalam 1 hari berapa konsumen yang berhasil di layani?

Jawaban:

Saat ini lebih meningkat 10 sampai 13 orang bisa selesai, tetapi dulu belum karena masih menggunakan setrika biasa dan waktu lebih lama.

8. Kualitas pelayanan seperti apa untuk mempertahankan pelanggan?

Jawaban:

selalu memberikan hasil laundry yang bersih, dan wangi si mba.

9. Apakah anda datang tepat waktu dalam bekerja?

Jawaban:

Iya mba, tapi seringnya lebih pagi si mba karena manasin setrika dulu cukup lama.

10. Apakah anda pernah melebihi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan?

Jawaban:

Iya mba pernah, biasanya saya menyetrika dari konsumen yang minta diambil 2 hari si mba atau yang *express* juga.

11. Apa yang dilakukan anda agar pekerjaan cepat selesai lebih cepat?

Jawaban:

Selalu datang tepat waktu si mba, tidak menunda-nunda kerjaan.

12. Bagaimana tanggapan anda jika ada keluhan dari pelanggan?

Jawaban:

Biasanya keluhannya baju yang ketuker atau kurang si mba, jadi nanti dari kami langsung mencari pakaian yang kurang dan diantarkan ke pelanggan maupun konsumen.

13. Apa saja fasilitas yang diberikan konsumen?

Jawaban:

Untuk fasilitas si ada tempat duduk, kamar mandi, tempat parkir si mba.

14. Bagaimana anda memberikan kepercayaan kepada konsumen?

Jawaban:

Memberikan hasil laundry yang bersih dan sesuai dengan permintaan konsumen si mba.

15. Bagaimana laundry syariah dalam memberikan jaminan kepada konsumen?

Jawaban:

Kalo semisal ada pakaian yang rusak atau hilang nanti diberikan uang si mba sebagai gantinya. Terus kalo ketuker nanti langsung dicari dan di antarkan ke pelanggan.

16. Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika pelanggan datang?

Jawaban:

Nanti ditanyai si mba mau laundry apa, mau paket apa gitu mba.

17. Bagaimana anda dalam memberikan ketelitian kepada laundry konsumen?

Jawaban:

Memisahkan pakaian konsumen 1 dengan konsumen yang lain agar tidak tercampur mba.

18. Bagaimana adaptasi laundry syariah terhadap lingkungan sekitar?

Jawaban:

Selalu komunikasi dengan baik si mba ke lingkungan sekitar.

19. Apakah laundry syariah produktivitasnya meningkat dan bagaimana cara meningkatkan produktivitas laundry syariah?

Jawaban:

Meningkat mba, ada bantuan tenaga kerja dari santri yang tidak sekolah si mba. Kami juga melakukan bekerjasama dalam melakukan pekerjaan.

Misalnya yuni yang bagian keuangan tidak sedang melayani konsumen nanti yuni membantu pekerjaan yang lain, seperti nyuci, nyetrika. Dengan kerjasama pekerjaan cepat selesai dan laundryan bisa langsung diantarkan ke pelanggan dengan cepat.

20. Bagaimana laundry syariah dalam mencapai tingkat efisien?

Jawaban:

Kami selalu memanfaatkan fasilitas dengan baik si mba, kaya saya menggunakan setrika uap, hasil lebih bagus, cepat licin, dan tidak terlalu boros listrik si mba, terus juga cepat selesai kerjanya.

21. Bagaimana promosi yang dilakukan oleh usaha laundry agar dikenal masyarakat luas?

Jawaban:

Untuk promosi menitipkan banner laundry ke alumni-alumni dan kerabat abah.

22. Bagaimana perasaan anda setelah bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah senang mba bisa mbantu pondok, ngabdi ke pondok dan bisa tau dunia kerja.

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Mba Yuni Astuti (Karyawan Laundry Syariah)

1. Apa posisi anda di laundry syariah?

Jawaban:

Bagian pembayaran mba

2. Berapa lama bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

2 tahunan

3. Bagaimana anda bergabung di laundry syariah?

Jawaban:

Langsung ditunjuk pengasuh untuk membantu laundry

4. Pengalaman apa saja yang di dapatkan sebelum masuk laundry syariah?

Jawaban:

Tidak ada, tapi saya di sekolah SMK jurusan akuntansi jadi lebih tau tentang keuangan si mba.

5. Sebelum masuk ke laundry syariah apakah ada pelatihan?

Jawaban:

Tidak ada, tapi dulu dilatih oleh senior cara melayani dan pembukuan keuangan si mba.

6. Dalam 1 hari berapa konsumen yang dilayani?

Jawaban:

Untuk saat ini rata-rata 10 orang mba

7. Dalam 1 hari berapa konsumen yang berhasil di layani?

Jawaban:

Saat ini lebih bertambah si mba 10 sampai 13 orang bisa selesai.

8. Kualitas pelayanan seperti apa untuk mempertahankan pelanggan?

Jawaban:

selalu memberikan hasil laundry yang bersih, dan wangi si mba, terus juga dari kami ada pelayanan antar jemput mba jadi pelanggan tidak perlu ke tempat laundryan.

9. Apakah anda datang tepat waktu dalam bekerja?

Jawaban:

Iya mba.

10. Apakah anda pernah melebihi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan?

Jawaban:

Iya mba pernah, kalo rekapan belum selesai.

11. Apa yang dilakukan anda agar pekerjaan cepat selesai lebih cepat?

Jawaban:

Tidak menunda-nunda kerjaan si mba.

12. Bagaimana tanggapan anda jika ada keluhan dari pelanggan?

Jawaban:

Biasanya keluhannya baju yang ketuker atau kurang si mba, jadi nanti dari kami langsung mencari pakaian yang kurang dan diantarkan ke pelanggan maupun konsumen.

13. Apa saja fasilitas yang diberikan konsumen?

Jawaban:

Untuk fasilitas si ada tempat duduk, kamar mandi, tempat parkir.

14. Bagaimana anda memberikan kepercayaan kepada konsumen?

Jawaban:

Memberikan hasil laundry yang bersih dan sesuai dengan permintaan konsumen si mba atau sesuai paket.

15. Bagaimana laundry syariah dalam memberikan jaminan kepada konsumen?

Jawaban:

Kalo ada pakaian yang ketuker langsung ketuker langsung kami carikan si mba. Dan kalo ada yang rusak kami ganti dengan uang.

16. Bagaimana pelayanan yang diberikan ketika pelanggan datang?

Jawaban:

Nanti ditanyai si mba mau laundry apa, mau paket apa gitu mba terus dikasih tau untuk penyelesaiannya. Kemudian dikasih nota untuk pengambilan laundry dan buat bukti transaksi si mba.

17. Bagaimana anda dalam memberikan ketelitian kepada laundry konsumen?

Jawaban:

Kalo sudah ditimbang kami pisahkan dengan pakaian yang lain dan dikasih nama, kemudian di pisah antara pakaian luntur, kena najis atau putih si mba.

18. Bagaimana adaptasi laundry syariah terhadap lingkungan sekitar?

Jawaban:

Selalu komunikasi dengan baik si mba ke lingkungan sekitar.

19. Apakah laundry syariah produktivitasnya meningkat dan bagaimana cara meningkatkan produktivitas laundry syariah?

Jawaban:

Meningkat mba, ada bantuan tenaga kerja dari santri yang tidak sekolah si mba. Kami juga melakukan bekerjasama dalam melakukan pekerjaan.

Misalnya saya kalo sudah selesai rekapan atau tidak ada konsumen saya membantu pekerja yang lainnya si mba biar cepat selesai.

20. Bagaimana laundry syariah dalam mencapai tingkat efisien?

Jawaban:

Kami selalu memanfaatkan fasilitas dengan baik si mba, kaya di laundry menggunakan setrika uap, dan mesin cuci lebih cepat dan tidak terlalu banyak pengeluaran.

21. Bagaimana promosi yang dilakukan oleh usaha laundry agar dikenal masyarakat luas?

Jawaban:

Promosinya menitipkan banner laundry ke alumni-alumni mba sama pendereknnya abah.

22. Bagaimana perasaan anda setelah bekerja di laundry syariah?

Jawaban:

Seneng mba, bisa ngabdi pondok.

### **HASIL WAWANCARA**

#### **Wawancara dengan Mba Nisa (Pelanggan Laundry Syariah)**

1. Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry syariah?

Jawaban:

Karena hasilnya bersih, wangi dan rapih

2. Sejak kapan menjadi pelanggan laundry syariah?

Jawaban:

Dua tahunan

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah apakah merasa puas?

Jawaban:

Tentu puas mba, karena pelayanannya sangat ramah dan sopan.

4. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap hasil laundry?

Jawaban:

Menurut saya, sangat memuaskan karena bersih dan rapih gak acak-acakan pakaiannya.

5. Menurut anda selama berlangganan, apakah pernah mengalami pelayanan yang kurang baik?

Jawaban:

Alhamdulillah saya tidak mengalami pelayanan yang kurang baik si mba. Tapi tidak tahu dengan konsumen lainya mba.

6. Bagaimana kondisi di tempat laundry syariah?

Jawaban:

Kondisi disana baik, nyaman dan juga bersih disana mba.

7. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh laundry syariah?

Jawaban:

ada tempat duduk, tempat parkir juga si mba.

8. Apakah pelayanan laundry syariah cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan laundryan?

Jawaban:

Ya mba tepat waktu, kan di kasih tahu untuk pengambilanya maksimal 3 hari, terkadang malah kurang dari jangka waktunya mba, 2 hari bisa diambil mba.

9. Apakah anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa laundry?

Jawaban:

Alhamdulillah nyaman mba.

10. Bagaimana cepat tanggap dari karyawan laundry pada saat anda menyampaikan keluhan?

Jawaban:

Jadikan sebelum pengambilan laundry saya disuruh mengecek pakaian sebelum diambil, kalo ada yang masih kurang nanti saya bilang ke mba husnul kalo ada yang masih kurang dan nanti langsung dicarikan mba.

11. Apakah pernah terjadi kerusakan pada pakaian dan bagaimana tanggung jawab dari laundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah si saya belum pernah mengalami kerusakan pada pakaian mba. Jadi saya tidak tahu.

12. Menurut anda bagaimana kedisiplinan dari karyawan laundry dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Menurut saya sudah disiplin karena kalo jam 8 udah buka mba.

13. Apakah pelayanan laundry syariah sudah memenuhi kebutuhan anda?

Jawaban:

Iya mba sudah, karena dengan adanya laundry membantu saya dalam kerjaan.

14. Apakah laundry syariah sudah teliti dalam melakukan pekerjaan?

Jawaban:

Menurut saya sudah mba.

15. Apa saran anda untuk laundry syariah agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Jawaban:

Saran saya lebih teliti lagi dalam menjaga pakaian konsumen, tetap menjaga kebersihan dan kerapihan agar konsumen lebih nyaman.

### **HASIL WAWANCARA**

#### **Wawancara dengan Ibu Nisem (Pelanggan Laundry Syariah)**

1. Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry syariah?

Jawaban:

Karena mudah mba, kan ada layanan antar jemput jadi memudahkan saya. Saya jika mau laundry tinggal whatshap saja.

2. Sejak kapan menjadi pelanggan laundry syariah?

Jawaban:

Sekitar 4 tahunan

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah apakah merasa puas?

Jawaban:

Puas si mba

4. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap hasil laundry?

Jawaban:

Menurut saya, rapih wangi dan cepat juga ngantarnya.

5. Menurut anda selama berlangganan, apakah pernah mengalami pelayanan yang kurang baik?

Jawaban:

Alhamdulillah belum ada si mba. Tapi cuma pernah ada pakaian yang ketuker dengan yang lain. Tapi dari karyawan laundry langsung dicari dan besoknya dianter. Itu juga dulu dan sekarang alhamdulillah udah gak pernah.

6. Bagaimana kondisi di tempat laundry syariah?

Jawaban:

Belum pernah kesana mba, soalnya saya selalu lewat chat si mba.

7. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh laundry syariah?

Jawaban:

Belum tahu mba.

8. Apakah pelayanan laundry syariah cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan laundryan?

Jawaban:

Ya mba, tapi pernah lama karena mungkin banyak konsumennya ya jadi baru 4 hari dianter gitu mba.

9. Apakah anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa laundry?

Jawaban:

Alhamdulillah nyaman mba, karena karyawan-karyawanya ramah si mba.

10. Bagaimana cepat tanggap dari karyawan laundry pada saat anda menyampaikan keluhan?

Jawaban:

Iya itu mba kaya semisal ada pakaian yang ketuker atau ada yang kurang langsung dicarikan.

11. Apakah pernah terjadi kerusakan pada pakaian dan bagaimana tanggung jawab dari laundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah si saya belum pernah mba.

12. Menurut anda bagaimana kedisiplinan dari karyawan laundry dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Menurut saya sudah disiplin si mba, karena kalo saya ingin laundry langsung diambil si mba.

13. Apakah pelayanan laundry syariah sudah memenuhi kebutuhan anda?

Jawaban:

Iya mba sudah, karena saya sibuk banyak kerjaan jadi dengan adanya laundry sangat memenuhi kebutuhan saya mba.

14. Apakah laundry syariah sudah teliti dalam melakukan pekerjaan?

Jawaban:

Menurut saya sudah mba. Karena saya belum mengalami pakaian yang hilang paling hanya ketuker dengan konsumen yang lain saja.

15. Apa saran anda untuk laundry syariah agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Jawaban:

Saran saya ya lebih ditingakkan lagi pelayanannya gitu aja si mba.

### HASIL WAWANCARA

#### **Wawancara dengan Ibu Umu Sangadah (Pelanggan Laundry Syariah)**

1. Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry syariah?

Jawaban:

Membantu saya dalam pekerjaan karena saya sibuk dan gak sempet nyetrika. Alasanya juga laundry ini ada dipondok jadi sudah jelas kebersihannya, wangi dan tepat waktu si mba.

2. Sejak kapan menjadi pelanggan laundry syariah?

Jawaban:

3 tahunan

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah apakah merasa puas?

Jawaban:

Tentu puas mba, karena pelayanannya sangat baik, ramah dan sopan.

4. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap hasil laundry?

Jawaban:

Menurut saya, cukup puas si mba ya karena hasilnya bagus.

5. Menurut anda selama berlangganan, apakah pernah mengalami pelayanan yang kurang baik?

Jawaban:

Bukan kurang baik si mba, tapi pernah pakaian yang ketuker karena ada pakaian yang sama dengan konsumen yang lain. Tapi dari karyawan langsung mencarikan langsung diatasi dengan baik.

6. Bagaimana kondisi di tempat laundry syariah?

Jawaban:

Menurut saya masih kurang luas apa ya mba, tapi tempatnya bersih si mba.

7. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh laundry syariah?

Jawaban:

Baik si mba

8. Apakah pelayanan laundry syariah cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan laundryan?

Jawaban:

Selama ini tepat waktu mba, semisal kurang paling 1 atau 1 kali si mba.

Tapi seringkali tepat waktu si mba dalam menyelesaikan laundrynya.

9. Apakah anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa laundry?

Jawaban:

Iya nyaman banget mba.

10. Bagaimana cepat tanggap dari karyawan laundry pada saat anda menyampaikan keluhan?

Jawaban:

Pernah satu kali mba, waktu itu pakaian di setrika belum kering masih dingin mba. Tapi setelah itu dari karyawan langsung diperbaiki.

11. Apakah pernah terjadi kerusakan pada pakaian dan bagaimana tanggung jawab dari laundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah belum si mba.

12. Menurut anda bagaimana kedisiplinan dari karyawan laundry dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Disiplin si mba, kan biasanya saya laundry setiap hari sabtu dan nanti dari karyawan laundry langsung mengambilnya dan hari senin sudah diantarkan mba selalu tepat waktu.

13. Apakah pelayanan laundry syariah sudah memenuhi kebutuhan anda?

Jawaban:

Iya mba sangat memenuhi kebutuhan saya dan membantu meringankan kerjaan saya mba.

14. Apakah laundry syariah sudah teliti dalam melakukan pekerjaan?

Jawaban:

Pernah sekali keliru tapi itu dulu mba pas awal, terus kesini-sini gak ada si mba udah bagus.

15. Apa saran anda untuk laundry syariah agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Jawaban:

Untuk tempatnya di tata lagi apa ya mba, agar lebih kelihatan luas.

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Ibu Siyem (Pelanggan Laundry Syariah)

1. Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry syariah?

Jawaban:

Yang pertama saya sibuk kerja dan di laundry ada antar jemput jadi pakaian di ambil di antar.

2. Sejak kapan menjadi pelanggan laundry syariah?

Jawaban:

4 tahunan

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah apakah merasa puas?

Jawaban:

Allhamdulillah baik, sangat ramah dan sopan.

4. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap hasil laundry?

Jawaban:

pakaiannya.

5. Menurut anda selama berlangganan, apakah pernah mengalami pelayanan yang kurang baik?

Jawaban:

Alhamdulillah saya tidak mengalami pelayanan yang kurang baik mba.

6. Bagaimana kondisi di tempat laundry syariah?

Jawaban:

Tidak tahu mba.

7. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh laundry syariah?

Jawaban:

Tidak tahu mba, soalnya saya lewat chat si mba. Gak pernah ke tempat laundry.

8. Apakah pelayanan laundry syariah cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan laundry?

Jawaban:

Ya mba tepat waktu, misalnya saya telfon karyawan laundry nanti suruh ambil ya langsung diambil mba dan nganternya pun tepat waktu.

9. Apakah anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa laundry?

Jawaban:

Allhamdulillah nyaman mba.

10. Bagaimana cepat tanggap dari karyawan laundry pada saat anda menyampaikan keluhan?

Jawaban:

Ya mungkin paling kalo ada pakaian yang ketuker atau kurang langsung dicarikan si mba.

11. Apakah pernah terjadi kerusakan pada pakaian dan bagaimana tanggung jawab dari laundry syariah?

Jawaban:

Alhamdulillah si saya belum pernah mengalami kerusakan pada pakaian mba.

12. Menurut anda bagaimana kedisiplinan dari karyawan laundry dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Menurut saya sudah disiplin karena selalu tepat waktu dalam pengambilan laundry dan mengantarkan laundry.

13. Apakah pelayanan laundry syariah sudah memenuhi kebutuhan anda?

Jawaban:

Iya mba sudah, karena dengan adanya laundry sangat membantu.

14. Apakah laundry syariah sudah teliti dalam melakukan pekerjaan?

Jawaban:

Menurut saya sudah mba.

15. Apa saran anda untuk laundry syariah agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

Jawaban:

Saran saya belum ada si mba.

## HASIL WAWANCARA

### Wawancara dengan Ibu Munah (Pelanggan Laundry Syariah)

1. Mengapa anda memilih menggunakan jasa laundry syariah?

Jawaban:

Karena lebih dekat dengan tempat tinggal saya.

2. Sejak kapan menjadi pelanggan laundry syariah?

Jawaban:

2 tahunan

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh laundry syariah apakah merasa puas?

Jawaban:

Tentu puas mba, karena pelayanannya sangat ramah dan sopan.

4. Bagaimana tingkat kepuasan terhadap hasil laundry?

Jawaban:

Menurut saya, sangat memuaskan karena bersih si mba.

5. Menurut anda selama berlangganan, apakah pernah mengalami pelayanan yang kurang baik?

Jawaban:

Alhamdulillah baik si mba.

6. Bagaimana kondisi di tempat laundry syariah?

Jawaban:

Kurang nyaman mba, karena banyak baju-baju yang di hanger.

7. Bagaimana fasilitas yang diberikan oleh laundry syariah?

Jawaban:

Tempat parkir luas, terus juga ada tempat duduk untuk konsumen si mba.

8. Apakah pelayanan laundry syariah cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan laundryan?

Jawaban:

Ya mba tepat waktu, 3 hari sudah jadi.

9. Apakah anda merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa laundry?

Jawaban:

Agak kurang nyaman, karena pernah ketuker dengan pakaian yang lain mungkin karena ada pakaian yang sama dengan yang lain jadi ketuker si mba.

10. Bagaimana cepat tanggap dari karyawan laundry pada saat anda menyampaikan keluhan?

Jawaban:

Sangat diterima dengan baik, kalo ada pakaian ketuker langsung dicarikan mba.

11. Apakah pernah terjadi kerusakan pada pakaian dan bagaimana tanggung jawab dari laundry syariah?

Jawaban:

Kalo pakaian langsung di ganti uang si mba.

12. Menurut anda bagaimana kedisiplinan dari karyawan laundry dalam memberikan pelayanan?

Jawaban:

Menurut saya sudah disiplin karena kalo jam 8 udah buka mba dan biasanya lebih pagi lagi.

13. Apakah pelayanan laundry syariah sudah memenuhi kebutuhan anda?

Jawaban:

Iya mba sudah, karena dengan adanya laundry membantu saya dalam pencucian.

14. Apakah laundry syariah sudah teliti dalam melakukan pekerjaan?

Jawaban:

Menurut saya sudah mba. Sudah mau berusaha teliti

15. Apa saran anda untuk laundry syariah agar lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

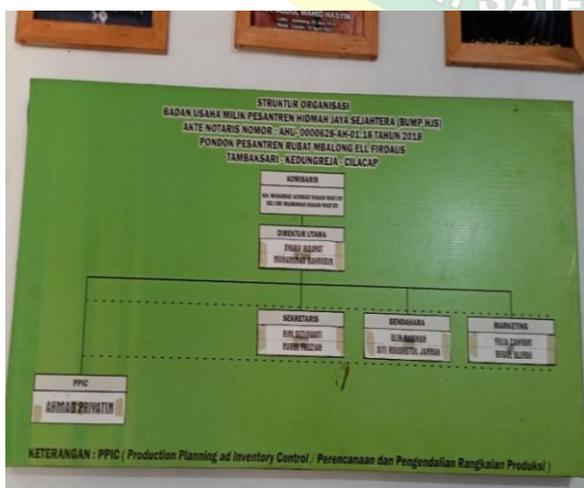
Jawaban:

Saran saya agar dipertahankan untuk pelayanannya si mba.

*Lampiran 2, Dokumentasi Penelitian*

*Dokumentasi Wawancara*





Lampiran 3 : Tempat Penelitian dan Surat Izin Penelitian







**BADAN USAHA MILIK PESANTREN  
HIDMAH JAYA SEJAHTERA**

AkteNotarisNomor : AHU- 07917.50.10.2014

**RUBAT MBALONG ELL-FIRDAUS**

**PONDOK PESANTREN MANDIRI EKONOMI BERBASIS AGROBISNIS**

(Pertanian, Peternakan, Perikanan, Perkebunan, IndustriKreatif, Life Skill, Kewirausahaan&Vokasional)

Alamat: DesaTambaksari RT/RW.01/04 Kec.KedungrejaKab. Cilacap (53263)

[www.rubatmbalong.or.id](http://www.rubatmbalong.or.id) Facebook: PongpesRubatMbalong Ell-Firdaus

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: SK/BUMP.HJS/PPRME/II/2024

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Dengan ini, Pengasuh Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell-Firdaus Tambaksari, Kedungreja, Cilacap. Menerangkan bahwa:

Nama : Masfu Fathul Mahmudah  
NIM : 2017201029  
Semester : 7 (Tujuh)  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah  
Perguruan Tinggi : UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto

Yang bersangkutan telah melaksanakan riset individu di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell-Firdaus Tambaksari, Kedungreja, Cilacap dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi sebagai tugas akhir dengan judul "ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LAUNDRY SYARIAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Laundry Syariah Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell-Firdaus di Desa Tambaksari Kec. Kedungreja Kab. Cilacap)"

Demikian sura keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Terima Kasih.

*Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Tambaksari, 03 Februari 2024

Pengasuh PP Rubat Mbalong

Ell-Firdaus  
  
 KH. M. Ahmad Hasan Mas'ud

*Lampiran 4: SKL. Seminar Proposal*

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL**

Nomor: 4484/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/10/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Masfu Fathul Mahmudah  
 NIM : 2017201029  
 Program Studi : Ekonomi Syariah  
 Pembimbing Skripsi : Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
 Judul : Strategi Pengembangan Usaha Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Pendapatan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Laundry Syariah di Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Cilacap)

Pada tanggal 9 Oktober 2023 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 10 Oktober 2023  
 Koord. Prodi Ekonomi Syariah



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I  
 NIP. 19851112 200912 2 007

*Lampiran 5: SKL. Ujian Komprehensif*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

---

**SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF**

Nomor: 213/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/3/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Masfu Fathul Mahmudah

NIM : 2017201029

Program Studi : Ekonomi Syariah

Pada tanggal 1 April 2024 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **82 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 1 April 2024  
Koord. Prodi Ekonomi Syariah

H. Sochimim, Lc., M.Si.  
NIP. 19691009 200312 1 001

*Lampiran 6: Surat Rekomendasi Munaqosah*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
 Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febl.uinsalzu.ac.id

**REKOMENDASI MUNAQSAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Masfu Fathul Mahmudah  
 NIM : 2017201029  
 Program Studi : Ekonomi Syariah  
 Semester/ SKS : VIII/ 143 SKS  
 Tahun Akademik : 2023-2024

Menerangkan bahwa skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan dan yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik sebagaimana yang telah ditetapkan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan untuk mendaftar ujian munaqosah dan digunakan sebagaimana mestinya.

Koord. Prodi Ekonomi Syariah,



H. Sochimim, Lc., M.Si.  
 NIP. 19691009 200312 1 001

Purwokerto, 29 Maret 2024

Dosen Pembimbing,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.

*Lampiran 6: Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing Skripsi*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

---

**SURAT PERNYATAAN  
KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING SKRIPSI**

Berdasarkan surat penunjukan oleh Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri No. 4112/Un.19/FEBI.J.ES/PP.009/9/2023 tentang usulan menjadi pembimbing skripsi atas nama:

Nama : Masfu fathul Mahmudah ESY A  
NIM : 2017201029  
Judul Skripsi : Upaya Pondok Pesantren Berbasis Kewirausahaan Dalam Membentuk Karakter Enterprenuership Santri (Studi Kasus di Pondok Pesantren Rubat Mballong Ell Firdaus Cilacap)

~~Saya menyatakan bersedia / tidak bersedia \*~~ menjadi pembimbing skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 19 September 2023

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.

Catatan: \*Coret yang tidak perlu

## Lampiran 8: Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsu.ac.id

## BLANGKO/KARTU BIMBINGAN

Nama : Masfu Fathul Mahmudah  
NIM : 2017201029  
Prodi/semester : Ekonomi Syariah/7  
Dosen Pembimbing : Dr.H. Akhmad Faozan, Lc.,M.Ag  
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Laundry Syariah Dalam Meningkatkan Pendapatan Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Laundry Syariah di Pondok Pesantren Rubat Mballong Eil Firdaus Cilacap)

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan*)	Tanda Tangan**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Selasa, 9 Mei 2023	Mencari perbedaan Penelitian yang akan diteliti dengan Penelitian yang lain.	Jfm	Jfm
2	Senin, 22 Mei 2023	Pengantian Judul	Jfm	Jfm
3	Rabu, 21 Juni 2023	Perbaikan Penulisan	Jfm	Jfm
4	Senin, 10 Sep 2023	Acc Seminar Proposal	Jfm	Jfm
5	Jumat, 13 Okt 2023 Selasa, 21 Nov 2023	Konultasi Judul, Penambahan teori pengelolaan, teori kualitas Pelayanan	Jfm	Jfm
6	Sabtu, 21 Nov 2023	diskusikan masalah analisis di bawah Daftar Isi, alasan memilih Informan, data yang diambil di deskripsi data.	Jfm	Jfm
7	Kamis, 09 Januari 2024	Tujuan penelitian diganti, Penulisan Paragraf, Penulisan Pointer. lanjut BAB IV	Jfm	Jfm



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126  
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553, Website: febi.uinsu.ac.id

8	Senin, 22 Januari 2024	Penulisan Paragraf, tabel disertai narasi, BAB V di ringkas. Judul di lokasi lengkap. Point wawancara SW F1H	Jfm	Jfm
9	Kamis, 25 Januari 2024	Meminta surat penelitian dan Rekomendasi surat Ujian Mursadaosah.	Jfm	Jfm
10	Kamis, 07 - Maret 2024	Acc Ujian Mursadaosah	Jfm	Jfm

\*) diisi pokok-pokok bimbingan;

\*\*) diisi setiap selesai bimbingan.

Purwokerto, 07 Maret - 2024  
Pembimbing,

Dr.H. Akhmad Faozan, Lc.,M.Ag  
NIP. 19 7412172003121 006

*Lampiran 9: Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris*



**IAIN PURWOKERTO**

**MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS**  
**INSTITUTE COLLEGE ON ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO**  
**LANGUAGE DEVELOPMENT UNIT**

Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Central Java Indonesia, [www.iainpurwokerto.ac.id](http://www.iainpurwokerto.ac.id)

---

**CERTIFICATE**

---

**Number: In.17/UPT.Bhs/PP.009/25034/2021**

This is to certify that :

Name : **MASFU FATHUL MAHMUDAH**  
Date of Birth : **CILACAP, November 1st, 2001**

Has taken English Proficiency Test of IAIN Purwokerto with paper-based test, organized by Language Development Unit IAIN Purwokerto on January 4th, 2021, with obtained result as follows:

1. Listening Comprehension	: 49
2. Structure and Written Expression	: 54
3. Reading Comprehension	: 54

---

<b>Obtained Score</b>	<b>: 522</b>
-----------------------	--------------



The English Proficiency Test was held in IAIN Purwokerto.



ValidationCode

Purwokerto, February 23rd, 2021  
Head of Language Development Unit,

**H. A. Sangid, B.Ed., M.A.**  
NIP: 19700617 200112 1 001

SIUB v.1.0 UPT BAHASA IAIN PURWOKERTO - page1/1

Lampiran 10: Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab



**IAIN PURWOKERTO**

وزارة الشؤون الدينية  
الجامعة الإسلامية الحكومية بورووكرتو  
الوحدة لتنمية اللغة

www.iainpurwokerto.ac.id ٦٣٥٦٤ - ٠٢٨١ هاتف ٥٣١٢٦ بورووكرتو رقم: ٤٠.أ. بورووكرتو

---

## التمـــاوة

الرقم: ان.١٧ / UPT.Bhs / PP.٠٠٩ / ٢٥٠٣٤ / ٢٠٢١

	منحت الى	
مصفوفة المحمودة	الاسم	
١ نوفمبر ٢٠٠١	المولودة	
الذي حصل على		
٥٠ :		فهم المسموع
٤٤ :		فهم العبارات والتراكيب
٥٣ :		فهم المقروء
٤٨٩ :	النتيجة	

في اختبارات القدرة على اللغة العربية التي قامت بها الوحدة لتنمية اللغة في التاريخ ٤  
فبراير ٢٠٢١

بورووكرتو، ٢٣ فبراير ٢٠٢١  
رئيس الوحدة لتنمية اللغة.

الحاج أحمد سعيد، الماجستير  
رقم التوظيف: ١٩٧٠٠٦١٧٢٠٠١١٢١٠١



ValidationCode

SIUB v.1.0 UPT BAHASA IAIN PURWOKERTO - page1/1

CS Dipindai dengan CamScanner

*Lampiran 11: Sertifikat KKN*



# Sertifikat

Nomor Sertifikat : 0266/K.LPPM/KKN.52/09/2023

Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)  
Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : **MASFU FATHUL MAHMUDAH**  
NIM : **2017201029**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Angkatan ke-52 Tahun 2024,  
dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **91 (A)**.



Certificate Validation

Lampiran 12: Sertifikat PPL




# SERTIFIKAT

Nomor: B-475/Un.19/LAB.FEBI/PP.009/3/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

**NAMA : MASFU FATHUL MAHMUDAH**

**NIM : 2017201029**

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode I Tahun 2024 mulai bulan Januari 2024 sampai dengan Februari 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

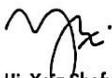
Sertifikat Ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqosyah/Skripsi.

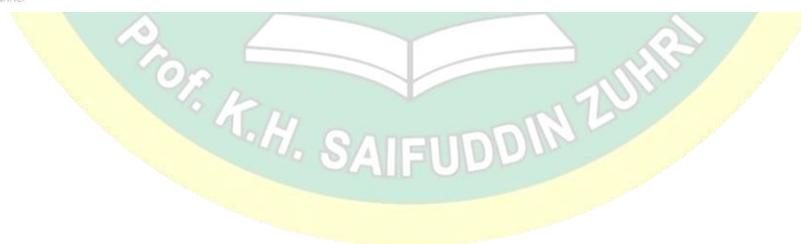
Purwokerto, 25 Maret 2024

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Kepala Laboratorium  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr./H. Jamal Abdul Aziz, M.Ac.**  
 NIP. 19730921 200212 1 004

  
**Hj. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.**  
 NIP. 19781231 200801 2 027



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Masfu Fathul Mahmudah
2. NIM : 2017201029
3. Tempat/Tgl. Lahir : Cilacap, 01 November 2001
4. Alamat Rumah : Dsn. Tanjungwangi RT 04 RW03.  
Desa Wringinharjo,  
Kecamatan Gandrungmangu,  
Kabupaten Cilacap.
5. Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Syaefudin  
Nama Ibu : Lailatun Nafisah

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD/MI, Tahun Lulus : MI Miftahul Falah, 2008
  2. SMP/MTs, Tahun Lulus : Mts Al Islah, 2014
  3. SMA/SMK/MA, Tahun Lulus: SMK LPPM RI 2 Kedungreja, 2017
  4. S.1, Tahun Masuk : UIN SAIZU Purwokerto, 2020
- Pendidikan Informal
1. Pondok Pesantren El Tibyan Gandrungmangu
  2. Pondok Pesantren Rubat Mbalong Ell Firdaus Kedungreja
  3. Pondok Pesantren Al Hidayah Karangsuci
  4. TPQ Nurul Huda Gandrungmangu