

Persepsi Komunitas Pondok Terhadap Manajemen Unit Bisnis Laundry

Maryam Dzubyman

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah, Indonesia

E-mail: maryamdzubyan@gmail.com

Article History:

Received: 01 September 2025

Revised: 22 September 2025

Accepted: 28 September 2025

Keywords: pondok pesantren, manajemen, unit bisnis laundry, persepsi komunitas, kemandirian ekonomi

Abstract: Pondok pesantren sebagai lembaga pendidikan Islam tidak hanya berperan dalam pembinaan akhlak dan ilmu agama, tetapi juga dituntut untuk mandiri secara ekonomi melalui pengelolaan unit usaha. Salah satu unit bisnis yang berkembang adalah laundry, yang sangat dibutuhkan oleh santriwati dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Namun, pengelolaan unit laundry kerap menghadapi kendala, seperti keterlambatan penyelesaian cucian dan keterbatasan fasilitas. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis persepsi komunitas pondok terhadap layanan dan manajemen unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert, wawancara mendalam dengan santriwati, pengelola, serta pihak manajemen pesantren, dan dokumentasi operasional laundry. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan laundry dipersepsikan positif oleh komunitas pondok. Sebanyak 90% responden menilai kualitas hasil cucian sangat baik, 92% menilai tarif layanan terjangkau, dan 88% menilai pelayanan karyawan ramah serta cepat tanggap. Kendati demikian, terdapat kelemahan pada aspek ketepatan waktu, di mana 15% responden menilai masih terjadi keterlambatan, terutama saat musim hujan atau ketika jumlah cucian meningkat. Selain itu, keterbatasan mesin dan sumber daya manusia menjadi faktor penyebab penumpukan cucian. Secara umum, unit bisnis laundry dinilai mampu memberikan manfaat praktis sekaligus berpotensi menjadi sarana penguatan kemandirian ekonomi pesantren dan pendidikan kewirausahaan santriwati.

Pendahuluan

Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang memiliki peran strategis, tidak hanya dalam aspek pembinaan akhlak dan transfer ilmu, tetapi juga dalam pengembangan kemandirian ekonomi. Kementerian Agama mendorong pesantren untuk mengembangkan unit-unit usaha sebagai bentuk kemandirian finansial, di luar ketergantungan pada donasi maupun iuran santri (Kementerian Agama, 2003). Salah satu unit usaha yang memiliki urgensi tinggi di lingkungan pesantren adalah jasa laundry.

Kebutuhan akan jasa laundry di pesantren tergolong tinggi, mengingat mayoritas santri tinggal di asrama dengan aktivitas yang sangat padat, mulai dari belajar di kelas, menghafal Al-Qur'an, mengikuti kajian kitab, hingga menjalani kegiatan organisasi dan keterampilan. Kondisi ini menyulitkan mereka untuk mencuci pakaian secara mandiri. Kehadiran unit bisnis laundry tidak hanya meringankan beban santri, tetapi juga mendukung efektivitas kegiatan belajar dan ibadah, serta memberikan kontribusi nyata bagi kemandirian ekonomi pesantren.

Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang telah mengembangkan unit bisnis laundry untuk memenuhi kebutuhan santriwati. Namun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan hasil cucian, kualitas kebersihan yang tidak konsisten, dan pelayanan yang dinilai kurang responsif. Kondisi ini menimbulkan persepsi beragam di kalangan komunitas pondok, baik santri, pengurus, maupun wali santri, terkait efektivitas layanan laundry. Oleh karena itu, penelitian mengenai persepsi komunitas pondok terhadap manajemen laundry di pesantren ini menjadi penting untuk dilakukan.

Sejumlah penelitian terdahulu telah menyinggung mengenai pengelolaan unit usaha pesantren maupun unit jasa serupa. Rahmawati (2019) menemukan bahwa unit laundry pesantren dapat mendukung kemandirian ekonomi, namun masih terkendala pada sistem manajemen yang sederhana. Sutrisno (2020) menekankan pentingnya kualitas layanan dalam usaha laundry mahasiswa sebagai penentu kepuasan pelanggan. Fadilah (2021) menegaskan bahwa pengelolaan koperasi pesantren yang baik mampu meningkatkan kepercayaan komunitas pondok. Hakim (2022) mengungkapkan bahwa persepsi konsumen terhadap laundry berbasis syariah dipengaruhi oleh aspek kejujuran dan tanggung jawab. Sementara itu, Aulia (2023) dalam kajiannya mengenai usaha kuliner pesantren menekankan pentingnya inovasi dan transparansi pelayanan untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi komunitas pondok secara menyeluruh terhadap manajemen unit bisnis laundry di pesantren masih jarang dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menjawab beberapa permasalahan, yaitu bagaimana persepsi komunitas pondok terhadap keberadaan dan layanan unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes, bagaimana sistem manajemen laundry diterapkan serta bagaimana tanggapan komunitas pondok terhadap pengelolaannya, serta apa saja kelebihan, kekurangan, dan harapan komunitas pondok terhadap layanan laundry tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan untuk memahami fenomena secara mendalam, khususnya terkait persepsi komunitas pondok terhadap manajemen unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes. Pendekatan studi kasus dipandang relevan karena penelitian berfokus pada satu unit usaha dalam konteks spesifik sehingga hasilnya dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai objek penelitian.

Penelitian dilaksanakan di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes dengan objek utama unit bisnis laundry yang dikelola secara internal. Lokasi ini dipilih karena laundry merupakan salah satu unit usaha strategis yang dibutuhkan santriwati sehari-hari sekaligus berkontribusi terhadap kemandirian pesantren. Penelitian berlangsung selama Juni–Agustus 2025, mencakup tahap persiapan instrumen, pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan.

Subjek penelitian meliputi santriwati sebagai pengguna layanan laundry, pengelola laundry sebagai pelaksana operasional, serta pihak manajemen pesantren sebagai pengawas dan penentu kebijakan. Adapun objek penelitian adalah persepsi komunitas pondok terhadap manajemen unit bisnis laundry, yang meliputi aspek kualitas layanan, ketepatan waktu penyelesaian cucian, dan sistem pengelolaan usaha.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, kuesioner dengan skala Likert 1–5 diberikan kepada santriwati untuk memperoleh data kuantitatif mengenai tingkat kepuasan. Kedua, wawancara mendalam dengan pengelola, manajemen pesantren, dan santriwati guna menggali pengalaman, kendala, serta harapan terhadap layanan laundry. Wawancara bersifat semi-terstruktur sehingga memungkinkan peneliti mengeksplorasi informasi tambahan yang relevan. Ketiga, dokumentasi berupa laporan keuangan, catatan operasional, dan arsip kegiatan digunakan untuk melengkapi serta memverifikasi data primer.

Instrumen penelitian terdiri dari (1) kuesioner tertutup dengan indikator kualitas layanan (kerapian, kebersihan, keramahan petugas), ketepatan waktu, dan manajemen usaha (sistem antrian, harga, transparansi); (2) pedoman wawancara untuk mendalami pandangan pengelola dan pengguna; serta (3) lembar dokumentasi untuk mencatat data tertulis maupun non-verbal.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahap: reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel untuk memudahkan interpretasi, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan melalui pengujian konsistensi antar-sumber data.

Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, member check, dan diskusi sejawat. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Member check dilakukan dengan mengonfirmasi hasil wawancara kepada responden untuk menghindari kesalahan interpretasi, sedangkan diskusi sejawat dimanfaatkan untuk memperoleh masukan dan validasi terhadap hasil analisis. Dengan langkah-langkah tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang akurat, valid, dan komprehensif mengenai persepsi komunitas pondok terhadap manajemen unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes.

Kerangka Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini berlandaskan pada konsep manajemen, kualitas layanan, persepsi konsumen, serta peran unit bisnis pesantren dalam mendukung kemandirian ekonomi. Teori-teori tersebut digunakan sebagai pijakan konseptual dalam menganalisis persepsi komunitas pondok terhadap unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes.

1. Teori Manajemen

Fayol dalam Hasibuan (2017) menyatakan bahwa fungsi utama manajemen terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Dalam konteks unit bisnis laundry, fungsi perencanaan diperlukan untuk menentukan strategi layanan; pengorganisasian terkait dengan pembagian tugas dan tanggung jawab; pengarahan mencakup motivasi serta koordinasi karyawan; sedangkan pengendalian berfokus pada pengawasan kualitas layanan dan

ketepatan waktu. Penerapan fungsi manajemen secara tepat berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi pengelolaan laundry.

2. Teori Kualitas Layanan (SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang meliputi lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model ini relevan digunakan untuk menilai persepsi komunitas pondok terhadap laundry pesantren, mencakup kebersihan cucian, kecepatan layanan, keramahan petugas, serta kenyamanan fasilitas.

3. Teori Persepsi Konsumen

Robbins & Judge (2017) mendefinisikan persepsi sebagai proses individu dalam mengorganisasi dan menginterpretasikan stimulus sensoris sehingga membentuk makna. Persepsi komunitas pondok terhadap unit laundry terbentuk melalui pengalaman nyata, interaksi dengan pengelola, serta ekspektasi terhadap kualitas layanan. Persepsi positif berdampak pada peningkatan kepuasan, sedangkan persepsi negatif dapat menimbulkan penurunan kepercayaan.

4. Unit Bisnis Pesantren dan Kemandirian Ekonomi

Menurut Afifuddin (2019), unit bisnis pesantren tidak hanya berfungsi sebagai sumber pendanaan, tetapi juga sebagai wahana pendidikan karakter, kemandirian, serta keterampilan kewirausahaan. Kementerian Agama Republik Indonesia (2003) menekankan pentingnya pengembangan unit usaha pesantren, termasuk koperasi dan jasa (seperti laundry), sebagai strategi pendukung kemandirian ekonomi. Dengan demikian, unit bisnis laundry berfungsi ganda, yakni memberikan layanan praktis sekaligus mendukung kemandirian pesantren.

5. Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Kotler & Keller (2016) menegaskan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh keseimbangan antara kualitas layanan, harga, dan harapan. Jika konsumen merasa layanan sesuai dengan biaya dan kebutuhan mereka, maka akan muncul kepuasan dan loyalitas. Dalam konteks pesantren, kepuasan santriwati dan komunitas pondok terhadap laundry sangat penting karena berimplikasi pada kepercayaan serta citra positif pesantren.

Hasil dan Pembahasan

1. Persepsi Komunitas Pondok terhadap Kualitas Layanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes memperoleh respon yang sangat positif dari komunitas pondok, khususnya santriwati sebagai pengguna utama. Berdasarkan kuesioner yang disebar, 90% responden memberikan penilaian sangat baik (skor 5) terhadap kualitas cucian, sementara 10% sisanya memberikan penilaian baik (skor 4). Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas santriwati merasa puas dengan kualitas hasil cucian yang dihasilkan, baik dari segi kebersihan, kerapian, maupun aroma pakaian. Pernyataan salah satu santriwati yang menyebutkan bahwa "bajuku selalu bersih, rapi, dan wangi kalau sudah selesai dari laundry" menjadi bukti konkret bahwa kualitas layanan laundry telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa persepsi positif terbentuk melalui konsistensi kualitas layanan, sebagaimana dijelaskan Robbins dan Judge (2017) bahwa persepsi individu

merupakan interpretasi yang dibangun atas dasar pengalaman yang berulang. Dalam konteks ini, kualitas fisik (*tangible*) dari cucian yang baik serta keandalan (*reliability*) dalam hasil layanan merupakan dimensi penting yang mendukung terbentuknya persepsi positif. Hal ini sejalan dengan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang menekankan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Selain kualitas hasil cucian, aspek harga atau tarif juga menjadi pertimbangan penting dalam penilaian santriwati. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa 92% responden menilai tarif laundry dengan skor 5 (sangat baik) dan 8% menilai dengan skor 4 (baik). Tarif laundry dianggap jauh lebih terjangkau dibandingkan laundry di luar pondok, sehingga layanan ini dinilai relevan dan sangat membantu santriwati yang memiliki keterbatasan biaya. Temuan ini sesuai dengan pandangan Kotler dan Keller (2016) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara kualitas yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

2. Manajemen Unit Bisnis Laundry dan Tanggapan Komunitas Pondok

Dari aspek manajemen, penelitian ini menemukan bahwa pengelolaan unit bisnis laundry secara umum sudah berjalan dengan baik, namun tetap menghadapi sejumlah kendala. Dari hasil kuesioner, 88% responden memberikan skor 5 (sangat baik) terhadap pelayanan karyawan, sementara 12% memberikan skor 4 (baik). Santriwati menilai karyawan laundry bersikap ramah, komunikatif, dan cepat tanggap dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul. Hal ini selaras dengan dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam SERVQUAL yang menekankan pentingnya ketanggapan serta perhatian personal dalam membangun kepuasan pelanggan.

Meskipun demikian, pada aspek ketepatan waktu, hasil penelitian menunjukkan adanya tantangan. Dari total responden, 85% memberi skor 5 dan 15% memberi skor 4, yang menandakan bahwa sebagian santriwati masih mengalami keterlambatan penerimaan cucian. Berdasarkan wawancara, keterlambatan biasanya terjadi pada musim hujan atau ketika volume cucian meningkat tajam, sehingga kapasitas layanan tidak mampu mengimbangi permintaan. Karyawan laundry juga mengakui adanya keterbatasan mesin dan sumber daya manusia yang memengaruhi kecepatan proses. Dalam perspektif teori manajemen Fayol yang dikutip Hasibuan (2017), kondisi ini menekankan pentingnya fungsi *planning* (perencanaan) dan *controlling* (pengendalian) untuk mengantisipasi lonjakan permintaan, misalnya dengan perencanaan kapasitas, evaluasi rutin, serta manajemen waktu yang lebih efisien.

Dari segi efisiensi operasional, observasi menunjukkan bahwa alur kerja laundry sudah cukup sistematis, dimulai dari tahap penerimaan, pencucian, pengeringan, hingga pengemasan. Akan tetapi, keterbatasan jumlah mesin cuci dan tenaga kerja menjadi faktor utama terjadinya penumpukan cucian. Akibatnya, proses pelayanan tidak selalu sesuai dengan ekspektasi waktu penyelesaian. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan fungsi *organizing* dan *actuating* dalam manajemen (Hasibuan, 2017), misalnya dengan menambah mesin cuci, membuat sistem shift kerja, serta melibatkan santriwati senior dalam operasional.

3. Kelebihan, Kekurangan, dan Harapan Komunitas Pondok

Hasil kuesioner dan wawancara mendalam mengidentifikasi sejumlah kelebihan unit bisnis laundry. Pertama, kualitas cucian yang bersih, rapi, dan wangi menjadi keunggulan utama. Kedua, tarif layanan relatif terjangkau dan lebih murah dibandingkan laundry

eksternal, sehingga sangat membantu kebutuhan sehari-hari santriwati. Ketiga, pelayanan karyawan yang ramah, komunikatif, dan tanggap menambah nilai positif bagi pengguna jasa.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kelemahan yang perlu mendapat perhatian, di antaranya keterlambatan penyelesaian cucian pada musim hujan, keterbatasan mesin dan tenaga kerja yang menyebabkan penumpukan cucian, serta kurangnya diversifikasi layanan. Kekurangan tersebut menimbulkan harapan dari komunitas pondok agar dilakukan perbaikan, antara lain dengan penambahan fasilitas berupa mesin cuci dan pengering, penerapan sistem manajemen yang lebih efektif, serta peningkatan kompetensi SDM melalui pelatihan khusus. Menurut Afifuddin (2019), unit bisnis pesantren seharusnya tidak hanya difungsikan sebagai penyedia jasa semata, tetapi juga sebagai sarana pendidikan kemandirian, pembentukan karakter, serta pelatihan kewirausahaan bagi santri.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi komunitas pondok terhadap unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, secara umum persepsi komunitas pondok, khususnya santriwati, terhadap layanan laundry sangat positif. Hal ini tercermin dari penilaian yang menunjukkan mayoritas responden memberikan skor sangat baik pada aspek kualitas cucian, keterjangkauan harga, serta pelayanan karyawan. Dengan demikian, unit bisnis laundry telah berhasil memenuhi kebutuhan utama santriwati, baik dalam menjaga kebersihan pakaian maupun dalam meringankan beban aktivitas sehari-hari.

Kedua, dari sisi manajemen, meskipun sistem operasional laundry telah berjalan dengan cukup baik dan mendapat apresiasi dari komunitas pondok, masih terdapat kendala yang signifikan terutama dalam aspek ketepatan waktu penyelesaian cucian. Kendala tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, jumlah karyawan, serta tingginya volume cucian pada periode tertentu. Hal ini menegaskan perlunya penguatan fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam pengelolaan unit bisnis.

Ketiga, komunitas pondok menilai bahwa kelebihan utama unit laundry terletak pada kualitas cucian, tarif layanan yang terjangkau, serta sikap ramah dan tanggap dari karyawan. Namun demikian, terdapat pula kelemahan berupa keterlambatan layanan pada kondisi tertentu, keterbatasan mesin, serta penumpukan cucian yang menurunkan efektivitas pelayanan. Harapan yang disampaikan komunitas pondok antara lain penambahan fasilitas, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta penerapan sistem manajemen yang lebih efisien.

Dengan demikian, unit bisnis laundry di Pondok Pesantren Imam Syafi'i Putri Brebes tidak hanya memiliki nilai strategis sebagai penyedia layanan kebutuhan sehari-hari bagi santriwati, tetapi juga berperan penting dalam mendukung kemandirian ekonomi pesantren. Apabila dikelola dengan manajemen yang lebih profesional, unit bisnis ini berpotensi menjadi sarana pendidikan karakter, kemandirian, dan kewirausahaan bagi para santriwati secara berkelanjutan.

Saran dan Rekomendasi

1. Bagi Pengelola Pesantren: Perlu adanya penambahan fasilitas, seperti mesin cuci dan pengering, serta peningkatan jumlah tenaga kerja atau sistem shift agar pelayanan lebih optimal. Selain itu, penerapan manajemen berbasis teknologi (misalnya sistem pencatatan digital) dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi keterlambatan.
2. Bagi Santriwati: Diharapkan partisipasi aktif dalam mendukung operasional laundry, misalnya

melalui keterlibatan dalam pengelolaan, yang sekaligus dapat menjadi sarana pembelajaran kewirausahaan dan kemandirian.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya: Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan menggunakan pendekatan komparatif antara unit bisnis laundry di beberapa pesantren untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, aspek keberlanjutan ekonomi dan dampak pendidikan karakter juga dapat dieksplorasi lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- Afifuddin. (2019). *Manajemen pondok pesantren: Pengembangan unit usaha ekonomi dan pendidikan kewirausahaan*. Jakarta: Kencana.
- Aulia, R. (2023). Inovasi dan transparansi pelayanan pada usaha kuliner pesantren. *Jurnal Manajemen Usaha Pesantren*, 7(1), 45–57.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fadilah, S. (2021). Pengelolaan koperasi pesantren dan kepercayaan komunitas pondok. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(2), 89–98.
- Fayol, H., & Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan fungsi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hakim, A. (2022). Persepsi konsumen terhadap layanan laundry berbasis syariah. *Jurnal Manajemen Bisnis Islam*, 4(3), 77–90.
- Hasibuan, M. S. P. (2017). *Manajemen: Dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2003). *Kebijakan kemandirian ekonomi pesantren*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Rahmawati, D. (2019). Manajemen usaha laundry di pesantren Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 34–42.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Sutrisno, H. (2020). Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada usaha laundry mahasiswa. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 56–70.