



Analisis Strategi Usaha Laundry di Queen A & K Laundry Syariah Menggunakan Model *Balanced Scorecard*

Tiara Indah Nirwana¹, Mhd. Rahmat Hidayat²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teuku Umar, Kota Meulaboh, Indonesia^{1,2}

*Email Korespodensi: tiaraindahnirwana7@gmail.com

Diterima: 27-11-2025 | Disetujui: 07-12-2025 | Diterbitkan: 09-12-2025

ABSTRACT

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a vital role in the Indonesian economy, contributing over 60% to Gross Domestic Product (GDP) and employing over 97% of the national workforce. Laundry, as a service sector for MSMEs, has experienced growth in line with changes in modern lifestyles that require practical and efficient laundry services. Laundry A & K Laundry Syariah in Meulaboh, West Aceh, consistently adopts sharia principles in its operations, including honest weighing, price transparency, and the implementation of digital scales and digital financial records, which increase efficiency and customer trust. The study used qualitative descriptive methods and the Balanced Scorecard model to analyze business strategies from the perspectives of finance, customers, internal processes, and learning and growth. The results show that the implemented strategy is effective, with a high repeat order rate, stable cost control, and internal processes that comply with sharia standard operating procedures. Recommendations are directed at strengthening digital promotions and developing production facilities to expand market share and increase competitiveness..

Keywords: *Balanced Scorecard, MSMEs, Sharia Laundry, Business Strategy, Digitalization*

ABSTRAK

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peranan penting dalam perekonomian Indonesia dengan kontribusi terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) mencapai lebih dari 60% dan menyerap lebih dari 97% tenaga kerja nasional. Laundry sebagai salah satu sektor jasa UMKM mengalami perkembangan seiring perubahan gaya hidup masyarakat modern yang membutuhkan layanan laundry yang praktis dan efisien. Laundry Quenn A & K Laundry Syariah di Meulaboh, Aceh Barat, mengadopsi prinsip syariah secara konsisten dalam operasionalnya, termasuk kejujuran penimbangan, transparansi harga, dan penerapan digitalisasi berupa timbangan digital dan pencatatan keuangan digital, yang meningkatkan efisiensi dan kepercayaan pelanggan. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dan model *Balanced Scorecard* untuk menganalisis strategi usaha dari perspektif keuangan, pelanggan, proses internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Hasil menunjukkan strategi yang diterapkan efektif dengan tingkat repeat order tinggi, pengendalian biaya stabil, serta proses internal yang sesuai SOP syariah. Rekomendasi diarahkan pada penguatan promosi digital dan pengembangan fasilitas produksi guna memperluas pangsa pasar dan meningkatkan daya saing.

Kata kunci: *Balanced Scorecard, UMKM, Laundry Syariah, Strategi Usaha, Digitalisasi*

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Tiara Indah Nirwana, & Mhd. Rahmat Hidayat. (2025). Analisis Strategi Usaha Laundry di Queen A & K Laundry Syariah Menggunakan Model *Balanced Scorecard*. Ekopedia: Jurnal Ilmiah Ekonomi, 1(4), 3070-3074. <https://doi.org/10.63822/wr9xy405>

PENDAHULUAN

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peranan krusial dalam ekonomi Indonesia. Berdasarkan data INDEF (2024), kontribusi UMKM mencapai lebih dari 60% dari Produk Domestik Bruto(PDB), dan menjadi sektor yang paling banyak menyerap tenaga kerja lebih dari 97%, sehingga keberadaannya memberikan dampak langsung pada stabilitas ekonomi nasional. Salah satu UMKM dalam sektor usaha jasa, yaitu laundry. Perubahan dalam gaya hidup masyarakat kota yang kian padat dan sibuk telah menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan jasa laundry profesional (Putri, Priyono, & Rahmadanik, 2021).

Bisnis laundry skala UMKM termasuk kategori yang mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah melalui kemudahan perizinan dan dukungan digitalisasi. Digitalisasi UMKM menjadi bagian strategi nasional dalam meningkatkan daya saing serta efisiensi usaha kecil dan menengah, termasuk laundry, agar mampu bertahan dan tumbuh di era ekonomi digital (umkm, 2025).

Bersamaan dengan itu, perkembangan ekonomi syariah juga mengalami peningkatan signifikan di Indonesia. Aset keuangan syariah mencapai lebih dari Rp 9,5 triliun pada awal 2025 dan menjadi indikator makin kuatnya preferensi bisnis dan konsumsi berbasis prinsip syariah. UMKM dengan orientasi syariah, termasuk laundry syariah, mendapatkan peluang pengembangan untuk tumbuh secara halal dan berkelanjutan, sejalan dengan kebutuhan konsumen yang mengedepankan aspek etika dan kejujuran dalam bertransaksi(centre, 2025).

Queen Laundry A & K Syariah adalah studi kasus UMKM laundry di Meulaboh yang menerapkan prinsip syariah secara konsisten dalam operasional, mulai dari kejujuran penimbangan, transparansi harga, hingga pelayanan dengan SOP berbasis nilai syariah. Pendapatan usaha mencapai Rp 9-11 juta per bulan dengan struktur organisasi sederhana meliputi pemilik, karyawan administrasi (kasir), petugas cuci dan setrika. Digitalisasi dalam pencatatan keuangan dan pemakaian timbangan digital menjadi keunggulan yang signifikan dalam meningkatkan kepercayaan dan efisiensi usaha (Haida, Wartoyo, Mujab, & Umam, 2022).

Digitalisasi dalam UMKM masih menjadi tantangan sekaligus peluang besar. Kendala literasi teknologi dan keterbatasan sumber daya belum sepenuhnya teratasi, sehingga pemanfaatan teknologi harus dibarengi dengan strategi manajemen yang matang. Balanced Scorecard sebagai alat evaluasi kinerja multidimensional membantu UMKM mengintegrasikan tujuan keuangan, kepuasan pelanggan, efisiensi proses internal, serta pengembangan sumber daya dalam strategi bisnis yang terstruktur .

Model ini sangat relevan dalam konteks Laundry A & K Syariah untuk mengukur dan mengembangkan strategi secara berimbang dan berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan data primer dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang kondisi dan strategi pemasaran laundry syariah ini (Nanda, Afifudin, & Sari, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan fenomena secara mendalam. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada pemilik dan karyawan di umkm tersebut, serta dokumentasi berupa catatan keuangan dan proses operasionalnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Usaha

Queen Laundry A & K Syariah menyediakan layanan cuci lipat, setrika, express, dan parfum halal. Sarana meliputi mesin cuci, pengering, setrika uap, serta timbangan digital yang mendukung keakuratan dan kepercayaan pelanggan. Pendapatan bulanan mencapai Rp 9-9,5 juta dengan laba bersih Rp 1,5-2 juta.

A & K Syariah menyediakan layanan cuci lipat, setrika, laundry express, dan parfum halal yang paling terkenal. Umkm Queen A & K Laundry Syariah memiliki properti operasional, seperti:

- 6 mesin cuci
- 6 mesin pengering
- 2 Setrika listrik
- 1 Timbangan digital
- Digitalisasi keuangan melalui Tab

Strategi Pemasaran (Marketing Mix)

Marketing Mix yang dapat dijumpai didalam umkm Queen A & K Laundry Syariah yaitu:

- Product: layanan laundry syariah, parfum halal dan wangi, express
- Price: harga berdasarkan timbangan digital
- Place: lokasi dekat pemukiman warga, mahasiswa dan para pekerja PT.
- Promotion: promosi sederhana hanya melalui aplikasi WA & pelanggan tetap yang mempromosikannya secara WOM(Word Of Mouth).
- People: karyawan ramah dan sopan.
- Process: SOP syariah dimana memisahkan baju setiap pelanggan.
- Physical Evidence: area bersih & tertata

SWOT Analysis

Strengths	Weaknesses	Opportunities	Threats
Timnangan digital	Promosi online yang minim	Permintaan yang relatif meningkat	Kompetitor baru
Digitalisasi keuangan	Mesin cuci yang terbatas		
Pelayanan yang berbasis syariah	SDM yang terbatas		

Balanced Scorecard

- a. Keuangan
 - Pencatatan digital mempermudah laporan
 - Pengendalian biaya stabil
 - Cashflow terpantau.
- b. Pelanggan
 - Repeat order 65%

- Komplain rendah
- Kepercayaan tinggi karena timbangan digital.
- c. Proses Internal
 - Alur kerja SOP
 - Timbangan digital yang akurat
 - Pemisahan pakaian setiap pelanggan dilakukan
- d. Pembelajaran & Pertumbuhan
 - Pelatihan internal rutin
 - Etika kerja syariah
 - Adaptasi digital tinggi

KESIMPULAN

Laundry A & K Syariah sebagai studi kasus UMKM laundry syariah di Aceh Barat berhasil mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah dengan digitalisasi dalam strategi bisnisnya. Penggunaan timbangan digital dan pencatatan keuangan digital membantu usaha dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepercayaan pelanggan. Analisis Balanced Scorecard menunjukkan bahwa usaha ini memiliki kinerja keuangan yang stabil, kepuasan pelanggan yang tinggi, proses operasional yang terstruktur, serta pembelajaran dan pertumbuhan yang berkelanjutan melalui pelatihan dan adaptasi teknologi. Kendati demikian, terdapat kendala seperti promosi online yang minim dan keterbatasan mesin cuci yang perlu diatasi untuk mendukung pertumbuhan lebih lanjut. Optimalisasi promosi digital dan peningkatan fasilitas produksi menjadi fokus utama untuk pengembangan usaha yang berkelanjutan dan daya saing yang lebih kuat dalam era ekonomi digital. Artikel ini memberikan gambaran bahwa pengelolaan UMKM laundry syariah yang memadukan nilai tradisional dan modernisasi digital dapat menjadi model bisnis yang sukses dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- centre, sharia knowledge. (2025). Aset Keuangan Syariah Tembus Rp9.529 Triliun di Awal 2025: Apa Artinya bagi Ekonomi Masyarakat? Retrieved December 2, 1BC, from Frudential Syariah website: <https://www.shariaknowledgecentre.id/id/news/aset-keuangan-syariah-awal-2025/>
- Haida, Nur, Wartoyo, Mujab, Solikhul, & Umam, Muhammad Khoirul. (2022). *Sharia Marketing Model pada Bisnis Laundry Syariah (Case Study pada Zada Laundry Syariah Sumber Cirebon)*. 6(1), 51–67.
- INDEF. (2024). PERAN PLATFORM DIGITAL TERHADAP PENGEMBANGAN UMKM DI INDONESIA. Retrieved November 23, 2025, from Institute for Development of Economics and Finance (INDEF) website: <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2024/01/Laporan-Final-Peran-Platform-Digital-Terhadap-Pengembangan-UMKM-di-Indonesia-INDEF.pdf>
- Nanda, Ahmad Faiz Praj, Afifudin, & Sari, Arista Fauzi Kartika. (2024). *Analisis Balanced Scorecard Dalam Menilai Kinerja UMKM*. 13(02), 398–406.

- Putri, Bella, Priyono, Cahyani, & Rahmadanik, Dida. (2021). *MENINGKATKAN OMZET UMKM JASA LAUNDRY DI ERA NEW NORMAL DENGAN INOVASI LAYANAN SELF*.
- umkm, humas kementrian. (2025). Kementerian UMKM Dukung Industri Jasa Laundry Tingkatkan Daya Saing. Retrieved December 2, 2025, from @kementerianumkm website: <https://umkm.go.id/news/b750kl7eive8xf9rmh5xvr4i>
- centre, sharia knowledge. (2025). Aset Keuangan Syariah Tembus Rp9.529 Triliun di Awal 2025: Apa Artinya bagi Ekonomi Masyarakat? Retrieved December 2, 1BC, from Frudential Syariah website: <https://www.shariaknowledgecentre.id/id/news/aset-keuangan-syariah-awal-2025/>
- Haida, Nur, Wartoyo, Mujab, Solikhul, & Umam, Muhammad Khoirul. (2022). *Sharia Marketing Model pada Bisnis Laundry Syariah (Case Study pada Zada Laundry Syariah Sumber Cirebon)*. 6(1), 51–67.
- INDEF. (2024). PERAN PLATFORM DIGITAL TERHADAP PENGEMBANGAN UMKM DI INDONESIA. Retrieved November 23, 2025, from Institute for Development of Economics and Finance (INDEF) website: <https://indef.or.id/wp-content/uploads/2024/01/Laporan-Final-Peran-Platform-Digital-Terhadap-Pengembangan-UMKM-di-Indonesia-INDEF.pdf>
- Nanda, Ahmad Faiz Praj, Afifudin, & Sari, Arista Fauzi Kartika. (2024). *Analisis Balanced Scorecard Dalam Menilai Kinerja UMKM*. 13(02), 398–406.
- Putri, Bella, Priyono, Cahyani, & Rahmadanik, Dida. (2021). *MENINGKATKAN OMZET UMKM JASA LAUNDRY DI ERA NEW NORMAL DENGAN INOVASI LAYANAN SELF*.
- umkm, humas kementrian. (2025). Kementerian UMKM Dukung Industri Jasa Laundry Tingkatkan Daya Saing. Retrieved December 2, 2025, from @kementerianumkm website: <https://umkm.go.id/news/b750kl7eive8xf9rmh5xvr4i>