RINGKASAN EKSEKUTIF

Laundry Express Sepatu adalah bisnis jasa pencucian sepatu yang berlokasi di Kota Bandung dan berkomitmen untuk memberikan layanan cepat, higienis, dan berkualitas tinggi. Seiring dengan meningkatnya tren gaya hidup urban dan kesadaran masyarakat terhadap kebersihan serta perawatan *fashion* item, khususnya sepatu, *Brainwash* hadir sebagai solusi profesional yang menggabungkan teknologi modern, pelayanan ramah, dan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Bandung sebagai kota kreatif dan pusat gaya hidup anak muda menjadi lokasi strategis untuk pengembangan usaha ini. Dengan mengusung konsep *Express Service* (pencucian sepatu selesai dalam waktu singkat), sistem *pick-up & delivery*, serta layanan konsultasi perawatan sepatu, *Brainwash Laundry* Express menargetkan konsumen dari kalangan pelajar, mahasiswa, pekerja kantoran, hingga kolektor sepatu (sneakerhead).

Dengan investasi awal sebesar Rp150 juta, diproyeksikan bisnis ini akan mencapai break-even point (BEP) dalam waktu 10–12 bulan. Target pendapatan bulanan sebesar Rp30–50 juta di tahun pertama dengan margin keuntungan bersih sekitar 25–30%.

Laundry Express Sepatu tidak hanya hadir sebagai layanan pencuci sepatu, tetapi juga sebagai brand gaya hidup yang peduli akan penampilan, kebersihan, dan kenyamanan pelanggan. Dengan fokus pada inovasi layanan dan pengalaman pelanggan, bisnis ini memiliki potensi besar untuk tumbuh dan berkembang pesat di tengah kebutuhan urban masyarakat Bandung. Analisis *Porter's Five Forces* menunjukkan bahwa *Laundry* Express Sepatu memiliki peluang besar untuk bersaing di industri pencucian sepatu di Kota Bandung. Meskipun ancaman pendatang baru dan produk substitusi cukup tinggi, *Brainwash* mampu membedakan diri melalui layanan express, kualitas profesional, dan pengalaman pelanggan yang unggul. Kekuatan tawar pemasok rendah, sementara kekuatan tawar pelanggan dapat diatasi dengan strategi harga kompetitif dan program loyalitas. Di tengah persaingan industri yang ketat, diferensiasi layanan dan inovasi digital menjadi kunci keunggulan kompetitif *Brainwash* untuk mempertahankan dan memperluas pangsa pasar.

Kata Kunci: *Laundry* Express Sepatu, *Porter's Five Forces*, Pelayanan, Pengalaman Pelanggan

EXECUTIVE SUMMARY

Laundry Express Sepatu is a shoe washing service business located in Bandung City and is committed to providing fast, hygienic, and high-quality services. Along with the increasing trend of urban lifestyle and public awareness of cleanliness and care of fashion items, especially shoes, Brainwash is here as a professional solution that combines modern technology, friendly service, and a pleasant customer experience.

Bandung as a creative city and center of youth lifestyle is a strategic location for the development of this business. By carrying the Express Service concept (shoe washing is completed in a short time), a pick-up & delivery system, and shoe care consultation services, Brainwash Laundry Express targets consumers from students, college students, office workers, to shoe collectors (sneakerheads).

With an initial investment of IDR 150 million, it is projected that this business will reach break-even point (BEP) within 10-12 months. The monthly revenue target is IDR 30-50 million in the first year with a net profit margin of around 25-30%.

Brainwash Laundry Express Shoes is not only present as a shoe washing service, but also as a lifestyle brand that cares about the appearance, cleanliness, and comfort of customers. With a focus on service innovation and customer experience, this business has great potential to grow and develop rapidly amidst the urban needs of the Bandung community. Porter's Five Forces analysis shows that Brainwash Laundry Express Shoes has a great opportunity to compete in the shoe washing industry in Bandung City. Although the threat of new entrants and substitute products is quite high, Brainwash is able to differentiate itself through express service, professional quality, and superior customer experience. Supplier bargaining power is low, while customer bargaining power can be overcome with competitive pricing strategies and loyalty programs. In the midst of tight industry competition, service differentiation and digital innovation are the keys to Brainwash's competitive advantage in maintaining and expanding market share.

Keywords: *Brainwash Laundry Express Shoes, Porter's Five Forces, Service, Customer Experience*