

Analisa Strategi Meningkatkan Kualitas dan Produktivitas Layanan Di Laundry Dadok Tunggul Hitam Padang

Khairil Azmi¹, Muhammad Jamil², Faeza Rezi S³

^{1,2,3}Universitas Putra Indonesia YPTK, Padang

Corresponding author: khairizm28@gmail.com

Abstract

Increasingly fierce competition cannot be avoided by every company that wants to develop its business. The increasing intensity of competition and the number of competitors requires companies to always pay attention to customer needs and desires and try to meet customer expectations by providing more satisfying services than competitors do. Thus, only quality companies can compete and dominate the market. The aim of the research is to see what strategies analysis are carried out by the Dadok Tunggul Hitam Padang Laundry to improve the quality and productivity of its services. This research uses qualitative methods and is classified as field research with semi-structured interviews and documentation as data collection techniques. The findings from this research are that the Dadok Tunggul Hitam laundry has several strategies to improve its quality and productivity in serving its customers.

Keywords: Strategy Analysis, Quality, Productivity

Abstrak

Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisa strategi apa yang dilakukan oleh laundry dadok tunggul hitam padang dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas layanannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan tergolong kepada field research dengan wawancara semi terstruktur dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Temuan dari penelitian ini bahwa laundry dadok tunggul hitam memiliki berapa strategi untuk meningkatkan kualitas dan produktifitasnya dalam melayani para langgananya.

Kata kunci: Analisa Strategi, Kualitas, Produktivitas

Introduction

Persaingan yang semakin ketat tidak dapat dihindari oleh setiap perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan pesaing. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing dan menguasai pasar.

Perusahaan atau suatu wirausahawan yang sukses harus memiliki kemampuan dalam meningkatkan kinerja dan produktivitas, apabila produktivitasnya tinggi, dan untuk mencapai produktivitas yang tinggi sumber

daya manusia harus mampu bekerja atau mampu melakukan kegiatan yang mempunyai nilai ekonomis. Menaikan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu (Blecher, 1987: 3), dan dalam pencapaian produktivitas yang tinggi perlulah usaha-usaha dan perlu memperhatikan berapa hal sehingga mendapatkan hasil yang optimal.

Laundry merupakan salah satu pelayanan jasa dibidang cuci mencuci pakaian, gordyn, boneka, dan lain-lain. Usaha ini (laundry) banyak terdapat dikota-kota besar terutama dikota yang banyak terdapat mahasiswa. Usaha laundry Dadok Tunggul Hitam berada di kawasan perumahan, dekat dengan kampus Institut Teknologi Padang, Rumah Sakit Baiturrahmah Padang dan Kantor Balai Kota Padang sehingga lokasinya sangat strategis bagi usaha laundry ini kedepannya. Kehadiran usaha jasa laundry memberikan dampak positif bagi mahasiswa, salah satunya dapat merigankan beban pekerjaan rumah mahasiswa yang semula mencuci pakaian dikerjakan sendiri menjadi tidak dengan adanya jasa laundry, selain itu juga lebih efisien waktu dan tenaga.

Dalam konteks pengelolaan usaha laundry, meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas menjadi kunci utama dalam mencapai keberhasilan dan kepuasan pelanggan. Pertama-tama, peningkatan kualitas layanan dapat dicapai melalui penerapan teknologi modern, seperti sistem pemesanan online, pelacakan status cucian secara real-time, dan layanan antar-jemput. Dengan adopsi teknologi ini, pelanggan dapat dengan mudah mengakses layanan laundry tanpa harus datang ke tempat fisik, meningkatkan kenyamanan dan efisiensi proses.

Selain itu, produktivitas layanan dapat ditingkatkan dengan mengoptimalkan proses operasional internal. Penggunaan mesin cuci industri yang canggih dan efisien, implementasi jadwal kerja yang terencana dengan baik, serta pelatihan karyawan dalam penanganan peralatan dan layanan pelanggan, dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi usaha laundry. Dengan demikian, fokus pada pengembangan teknologi dan peningkatan efisiensi operasional akan membantu menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik sambil meningkatkan produktivitas dan keunggulan bersaing dalam industri laundry.

Review penelitian sebelumnya yakni *Jenny Nancy Kaligis dkk* (2022), hasil uji dari penelitian ini bahwa Bless Laundry Manado Berdasarkan hal tersebut peneliti menyarankan strategi bersaing yang dapat diterapkan Bless Laundry dalam menghadapi persaingan sesuai dengan keadaan yang ada yaitu intensive strategis khususnya strategi penetrasi pasar (market penetration). Strategi penetrasi pasar (market penetration) dapat diterapkan oleh Bless Laundry melalui Matriks SWOT dengan menerapkan strategi promosi. Strategi promosi dapat dilakukan dengan cara memperluas wilayah promosi dan memanfaatkan

kekuatan teknologi yaitu internet sebagai sarana promosi, menerapkan reward kepada para pelanggan untuk menjaga loyalitas pelanggan dan menarik pelanggan baru.

Berdasarkan hal tersebut diatas peneliti berinisiatif membuat sebuah artikel ilmiah berdasarkan studi kasus di Laundry Dadok Tunggul Hitam dengan judul “Analisa Strategi Meningkatkan Kualitas Dan Produktivitas Layanan Di Laundry Dadok Tunggul Hitam Padang”. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisa strategi yang diterapkan Laundry Dadok Tunggul Hitam dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas usahanya.

Kajian Teoritis

Pengertian Kualitas Layanan

Menurut ISO-8402 (Loh, 2001:35), Kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat. Tjiptono (2004:11), Mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian untuk digunakan (fitness untuk digunakan). Definisi lain yang menekankan orientasi harapan pelanggan pertemuan.

Kualitas layanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Kualitas layanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas layanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas layanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang layanan yang telah diberikan.

Kualitas layanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis layanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis layanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas layanan yang baik adalah jenis layanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika layanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap atau repeat buyer. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang

diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen.

Indikator dari Kualitas Layanan

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom & Laksana, 2018, hlm. 68-69) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, perlu diketahui kriteria, dimensi, atau indikator yang dipakai oleh pelanggan dalam menilai pelayanan tersebut, di mana lima indikator kualitas layanan tersebut di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Tangibility, Tangibility yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. Reliability, Reliability yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
3. Responsiveness, Responsiveness yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
4. Empathy, Empathy yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
5. Assurance, Assurance yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini..

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Terdapat bermacam faktor yang data mempengaruhi kualitas pelayanan. Terkait hal tersebut, menurut Kasmir (2017, hlm. 6-7) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di adalah sebagai berikut.

1. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.

7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, layout gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Manfaat Kualitas Pelayanan

1. Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik dan terus ditingkatkan akan menumbuhkan kepuasan pelanggan secara positif. Pelanggan yang merasa lebih nyaman dan aman ketika melakukan transaksi jual beli pasti akan lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Menciptakan Pelanggan Loyal

Perasaan puas terhadap kualitas produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggannya pun bisa membawa mereka sebagai pelanggan loyal di masa depan. Ketika mereka puas, pelanggan pun tak akan ragu untuk kembali lagi di kemudian hari. Pelanggan yang puas juga cenderung lebih mungkin untuk memberikan rekomendasi pada pelanggan lain. Pelanggan loyal ini sangat menguntungkan bagi perusahaan karena mereka akan selalu menjadi pelanggan setia yang membeli produk atau layanan yang ditawarkan.

3. Membantu Perusahaan untuk Bertahan di Industri

Kualitas produk yang diiringi dengan pelayanan terbaik akan membuat sebuah perusahaan memiliki keunggulan tersendiri di mata pelanggan. Jadi, mereka tidak akan beralih ke pesaing karena adanya kualitas tersebut. Perusahaan juga akan memiliki citra yang lebih baik karena telah terbukti terpercaya. Selain bisa menarik pelanggan baru, hal ini juga dapat membantu perusahaan untuk tetap bertahan di industri dalam jangka waktu yang lama.

Pengertian Produktivitas Layanan

Produktivitas layanan adalah kemampuan setiap orang, sistem, atau suatu perusahaan dalam menghasilkan produk barang atau jasa dengan cara memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Produktivitas karyawan menjadi salah satu faktor penting untuk menunjang keberhasilan suatu bisnis. Jika karyawan tidak produktif, tentu kegiatan operasional perusahaan menjadi tidak lancar alias terhambat. Oleh sebab itu, meningkatkan produktivitas kerja penting dilakukan oleh setiap karyawan

Research Methods

Penelitian ini dilakukan pada Laundry Dadok Tunggul Hitam Padang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif Kualitatif yaitu mengolah data dengan lebih banyak mengumpulkan data dan menguraikannya secara menyeluruh dan sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti, sehingga akan diperoleh suatu hasil dari pengolahan data

yang disebut hasil penelitian. Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data lapangan yang diperoleh langsung dari orang-orang atau pelaku yang menjadi subjek dalam penelitian ini seperti melalui hasil wawancara yang telah dilakukan. Sumber informasi dari penelitian ini adalah Laundry Dadok Tunggul Hitam Padang yang berlokasi di Jl. Raya Asra Dadok Tunggul Hitam Padang dan para pelanggan laundry

Result and Discussions

Menurut Heterogeneity (dalam Mukarom & Laksana, 2018, hlm. 68-69) untuk mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan ada 5 indikator yang harus dipenuhi Tangibility, Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance

Berdasarkan Kualitas Layanan Laundry Dadok Tunggul Hitam diperoleh hasil analisa sebagai berikut :

1. Pelatihan Karyawan
bahwa semua karyawan yang terlibat dalam proses laundry telah detraining terlebih dahulu sebelum bekerja sehingga setiap karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Pelatihan dapat mencakup cara menangani jenis kain tertentu, penggunaan deterjen yang tepat, dan teknik penyetrikaan yang efektif..
2. Pemilihan Bahan Kimia yang Berkualitas
Usaha laundry ini menggunakan deterjen dan bahan kimia pencuci yang berkualitas tinggi dan aman untuk digunakan pada berbagai jenis kain. Hal ini dapat meningkatkan hasil cucian dan mencegah kerusakan pada pakaian pelanggan.
3. Peralatan Modern dan Berkualitas
Pihak laundry dadok tunggul hitam telah menanamkan Investasi dalam peralatan laundry modern yang dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Mesin cuci dan pengering yang canggih dapat memberikan hasil yang lebih baik dan mengurangi risiko kerusakan pada pakaian.
4. Sistem Pemesanan dan Pelacakan Online
Pihak laundry dadok tunggul hitam menerapkan sistem pemesanan online yang memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan dan melacak status cucian mereka. Transparansi dalam proses ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Kualitas Layanan Pelanggan
Pihak laundry telah menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan ramah. Mendengarkan umpan balik pelanggan dan menanggapi keluhan dengan cepat dapat membangun hubungan positif dan meningkatkan reputasi bisnis.
6. Pemeliharaan Rutin Peralatan
Pihak laundry dadok tunggul hitam melakukan pemeliharaan rutin pada peralatan laundry untuk memastikan bahwa semuanya berfungsi dengan

baik. Hal ini dapat mengurangi risiko gangguan operasional yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.

7. Sertifikasi dan Standar Kualitas

Pihak laundry dadok tunggul hitam punya sertifikasi atau mengikuti standar kualitas tertentu dalam industri laundry. Ini dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

8. Program Loyalty dan Diskon

Pihak laundry telah mengimplementasikan program loyalitas atau memberikan diskon kepada pelanggan yang sering menggunakan layanan laundry. Ini dapat menjadi insentif bagi pelanggan untuk tetap setia dan meningkatkan retensi pelanggan.

9. Pemantauan Kualitas Internal

Pihak laundry telah melakukan pemantauan kualitas internal secara berkala, baik melalui inspeksi visual maupun pengujian kualitas. Hal ini dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

10. Inovasi Layanan

Pihak laundry secara terus menerus mencari inovasi dalam layanan laundry, seperti layanan pengantaran khusus, layanan express, atau penawaran paket khusus. Inovasi dapat membuat Laundry Dadok Tunggul Hitam lebih menarik bagi pelanggan dan meningkatkan diferensiasi di pasar.

Dari analisa Strategi Laundry Dadok Tunggul Hitam Untuk Meningkatkan Produktivitas diperoleh informasi sebagai berikut

1. Automatisasi Proses, Mengimplementasikan sistem pemesanan dan pembayaran online untuk mengurangi waktu transaksi manual dan meningkatkan efisiensi layanan.
2. Optimalisasi Jadwal Kerja, Merancang jadwal kerja yang efisien, menyesuaikan jumlah karyawan dengan beban kerja yang berfluktuasi untuk meningkatkan produktivitas pada jam-jam sibuk.
3. Pemeliharaan Peralatan Rutin, Melakukan pemeliharaan rutin pada peralatan laundry untuk mencegah gangguan operasional dan memastikan ketersediaan mesin dalam kondisi optimal.
4. Analisis Data Operasional, Mengumpulkan dan menganalisis data operasional untuk mengidentifikasi potensi pemborosan waktu dan sumber daya, serta membuat keputusan berdasarkan informasi yang akurat.
5. Pelatihan Karyawan Terfokus, Memberikan pelatihan yang terfokus pada peningkatan keterampilan karyawan dalam masing-masing tahap proses laundry, sehingga meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Conclusion

Kualitas layanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas layanan yang baik dan kualitas layanan yang buruk. Kualitas layanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas layanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas layanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang layanan yang telah diberikan.

Pengelolaan Laundry Dadok Tunggul Hitam yang berfokus pada peningkatan layanan dan produktivitas, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi inovatif, teknologi modern, dan pelayanan yang berkualitas tinggi menjadi kunci untuk mengatasi persaingan di industri laundry. Adopsi teknologi, seperti sistem pemesanan online dan peralatan canggih, mampu memberikan keuntungan kompetitif, sementara fokus pada pelatihan karyawan, pemeliharaan peralatan, dan analisis data operasional mendukung peningkatan efisiensi operasional. Dengan berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan dan diferensiasi layanan, Laundry Dadok Tunggul Hitam dapat mencapai keunggulan bersaing. Penerapan strategi pemasaran kreatif, kemitraan lokal, dan tanggung jawab lingkungan juga dapat memberikan dampak positif dalam membangun citra perusahaan dan menarik pelanggan baru. Kesimpulannya, melalui kombinasi upaya ini, Laundry Dadok Tunggul Hitam berpotensi untuk meningkatkan reputasi, memperluas pangsa pasar, dan mempertahankan posisinya sebagai penyedia layanan laundry terkemuka di industry.

References

- Afrizal, D., Anisa, D., Khaliq, M., & Yusrizal, D. (2021). Produktivitas, Kualitas Layanan, Reponsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 60-67.
- Asbari, M., & Novitasari, D. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional terhadap Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan dalam Praktik E-Learning di Sekolah. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 875-885.
- Jenny Nancy Kaligis, Stanny Sicilia Rawung. (2022). Analisis Strategi Persaingan kualitas Pelayanan pada UKM Laundry (Studi Kasus pada Bless Laundry Manado). *Journal of Management & Business*, Volume 4 Issue 3 (2022) Pages 113 - 120
- Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2008). Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di laundry 5ASEC Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 4(2), 45-57.

- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *JRMSI- Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1-22.
- Susanti, R., Uda, T., & Alexandro, R. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. *Journal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*, 11(02), 244-251.
- Surono, & Rizana, D. (2023). Peran Persepsi Harga, Ekuitas Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Vario 150 CC Di Kabupaten Kebumen. *Jurnal Inovasi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 1(1), 1–11. Retrieved from <https://journal.inovatif.co.id/index.php/jibma/article/view/1>
- <https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>