

KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA WESHWASH LAUNDRY

Novi Rahayu Mudita¹, Louis Utama² & Verawati³

¹Program Studi Sarjana Akuntansi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: novi.125200233@stu.untar.ac.id

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: louisu@fe.untar.ac.id

³Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: verawati@fe.untar.ac.id

ABSTRACT

In today's modern era, competition in the world of work is very tight so that business competition occurs everywhere. Each person has to work hard to make ends meet so it is difficult to find time to do household chores, such as cleaning the house, cooking, and especially washing and ironing clothes. Therefore, businesses that focus on housework services began to emerge, for example the laundry service business. Laundry service business which is increasing has quite interesting business prospects. One who is interested in running this laundry service business is Weshwash Laundry. To attract consumers who use laundry services, business must provide quality services that can create satisfaction after using these services. What services that Weshwash laundry provides to their customers, how is the quality of Weshwash Laundry services that can increase customer satisfaction, and how is the customer satisfaction measurement system for the quality of Weshwash Laundry services? By using five dimensions of service quality, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, as well as using criticism and suggestions, it can be concluded that Weshwash Laundry is very good in services quality, in an effort to increase customer satisfaction.

Keywords: *Weshwash Laundry, Quality Of Service, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Pada era modern saat ini, persaingan di dunia kerja sangatlah ketat sehingga persaingan bisnis terjadi dimana-mana. Setiap orang harus bekerja keras untuk mencukupi kebutuhannya sehingga sulit mendapatkan waktu untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan rumah tangga, seperti bersih-bersih rumah, memasak, dan khususnya mencuci dan menyetrica pakaian. Oleh karena itu, bisnis-bisnis yang berfokus pada jasa pekerjaan rumah tangga mulai bermunculan, salah satu contohnya bisnis jasa *laundry*. Bisnis jasa *laundry* yang semakin menjamur memiliki prospek bisnis yang cukup menarik. Salah satu yang tertarik menjalankan bisnis jasa *laundry* ini adalah Weshwash Laundry. Untuk menarik konsumen pengguna jasa *laundry*, perlu memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan setelah menggunakan jasa tersebut. Apa saja pelayanan yang diberikan *Weshwash Laundry* kepada pelanggan, bagaimana kualitas pelayanan *Weshwash Laundry* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dan bagaimana sistem pengukuran kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan *Weshwash Laundry*? Dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*, serta menggunakan kritik saran, dapat disimpulkan bahwa *Weshwash Laundry* sangat baik dalam kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Weshwash Laundry, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

1. PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini, persaingan di dunia kerja sangatlah ketat sehingga persaingan bisnis terjadi dimana-mana. Dalam hal ini seseorang harus bekerja keras untuk mencukupi kebutuhannya sehingga sulit mendapatkan waktu untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan rumah tangga, seperti bersih-bersih rumah, memasak, dan khususnya mencuci dan menyetrica pakaian. Oleh karena itu, bisnis-bisnis yang berfokus pada jasa pekerjaan rumah tangga mulai bermunculan, salah satu contohnya bisnis jasa *laundry*. Bisnis jasa *laundry* yang semakin menjamur memiliki prospek bisnis yang cukup menarik. Bisnis jasa *laundry* atau dikenal dengan cuci-setrika banyak terdapat di rumah kontrakan dekat dengan pemukiman penduduk, asrama atau kos-kosan bahkan ada yang

terdapat di warung/toko yang menawarkan jasa tersebut. Salah satu yang tertarik menjalankan bisnis jasa *laundry* ini adalah *Weshwash Laundry*.

Salah satu usaha untuk menarik konsumen pengguna jasa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan setelah menggunakan jasa tersebut. Menurut (McDougall dan Levesque, 2000), kepuasan pelanggan pada jasa dipengaruhi oleh dua variabel, yaitu kualitas inti dan kualitas *peripheral*. Kualitas inti merupakan penilaian konsumen terhadap kualitas layanan, keramahan layanan, ketepatan layanan, dan ketepatan informasi yang dibutuhkan konsumen. Kualitas *peripheral* merupakan penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung, seperti: lokasi dan fasilitas. *Weshwash Laundry* berlokasi di daerah Tangerang tepatnya di Jl. Moh. Toha No. 43, kelurahan Pasar baru, kecamatan Karawaci. Lokasi *Weshwash Laundry* berada di pinggir jalan sehingga mudah diakses, selain itu dekat dengan area perkantoran, kontrakan, dan berada pada daerah padat penduduk.

Seiring dengan perkembangan jasa *laundry* saat ini, dimana banyak jasa-jasa *laundry* yang bermunculan, maka diperlukan keunggulan tersendiri agar tetap bisa bertahan dan bersaing. Fasilitas yang ditawarkan oleh suatu usaha juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan konsumen. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan dan didukung oleh desain yang menarik, maka semakin banyak pula konsumen yang tertarik sehingga memutuskan untuk menggunakan jasa pada usaha tersebut. Menurut Drajat (dalam Susanti, et al, 2019) fasilitas adalah segala sesuatu yang merupakan sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja yang disediakan oleh pihak usaha jasa untuk digunakan, dimanfaatkan ataupun dinikmati oleh konsumen di tempat penjualan jasa.

Kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi menuntut masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya, sehingga mau tidak mau masyarakat dituntut untuk lebih efisien dalam memanfaatkan waktu ataupun jam kerjanya. Situasi dan kondisi kesibukan masyarakat kota Tangerang yang terus meningkat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan hidup menyebabkan mereka tidak sempat lagi menyelesaikan pekerjaan domestik terutama mencuci dan menyetrika pakaian. Sebagian masyarakat beranggapan bahwa mencuci dan menyetrika banyak memakan waktu, sehingga dengan pertimbangan *opportunity cost* maka mereka menggunakan jasa *laundry*. Hal inilah yang memberikan peluang bagi jasa *laundry* untuk berkembang. Selain itu, *Weshwash laundry* menggunakan mesin cuci berkualitas tinggi sehingga tidak merusak pakaian yang dicuci, serta menggunakan obat-obatan khusus untuk merawat pakaian sehingga warna dari pakaian tersebut tetap terpelihara dan wangi. Waktu yang dibutuhkan *Weshwash laundry* untuk menyelesaikan pakaian konsumen juga tidak lama, hanya dalam dua hari pakaian konsumen sudah dikemas dalam keadaan bersih, rapi dan wangi. *Weshwash Laundry* juga menjemput pakaian kotor yang akan dicuci dan mengantar kembali pakaian yang sudah selesai dikerjakan ke alamat konsumen. Kualitas pelayanan juga mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Sebagian besar masyarakat saat ini mulai memberikan tuntutan terhadap pelayanan yang prima. Konsumen bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi konsumen lebih senang menikmati kenyamanan dari pelayanan yang diberikan.

2. METODE PELAKSANAAN PKM

2.1 Produk/jasa

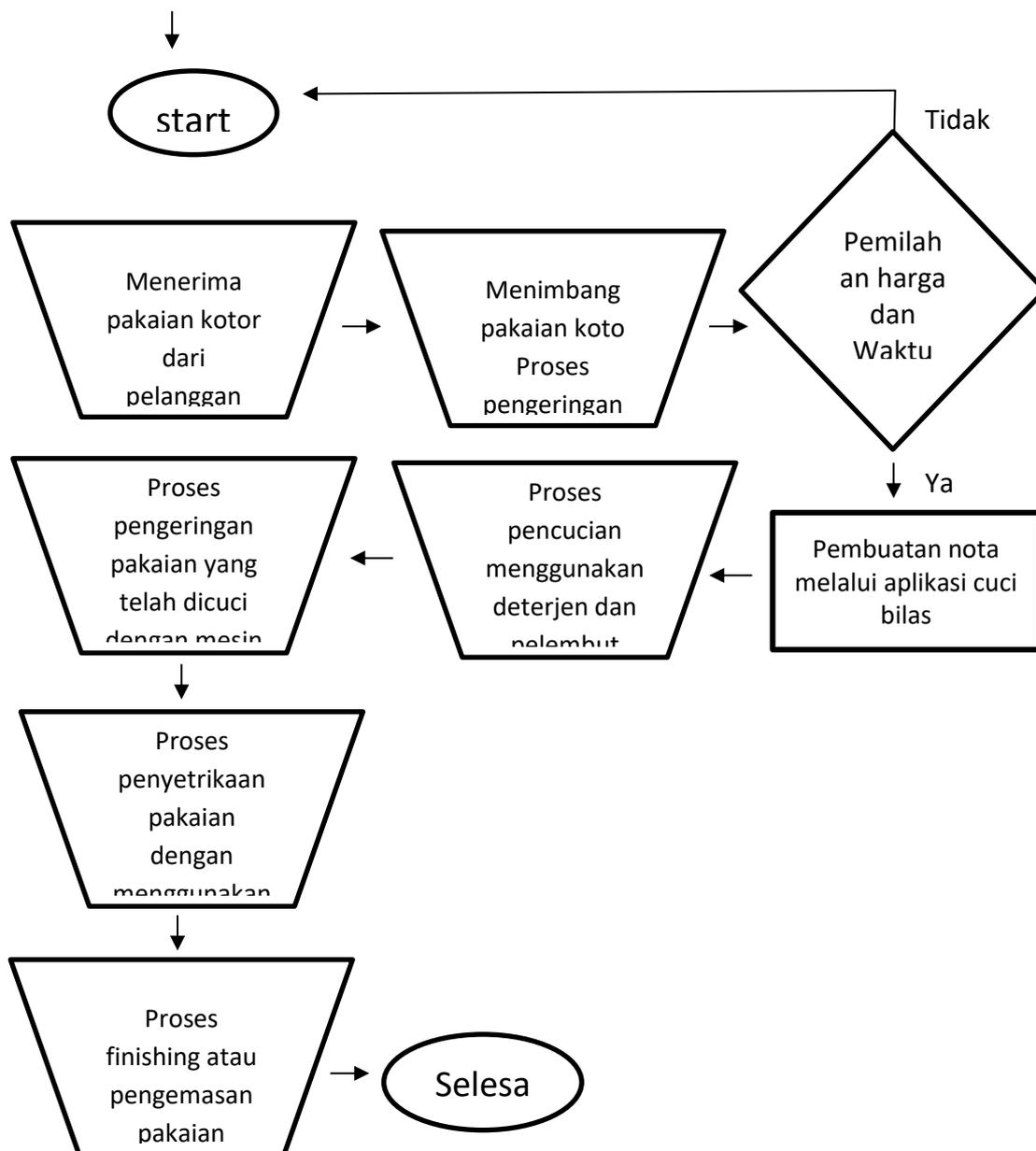
Produk/jasa usaha *weshwash laundry* yaitu jasa *laundry* atau jasa cuci pakaian kiloan atau satuan dan barang lainnya. Barang lainnya yaitu seperti helm, sepatu, tas, karpet, dan *baby gear*.

2.2 Proses Usaha

Proses usaha jasa *weshwash laundry* dapat dilihat pada Gambar 1.

2.3 Gambar1

Flowchart proses usaha



Berikut merupakan tahapan proses usaha *laundry* pada *weshwash laundry*: (1) Menerima pakaian kotor, setelah itu menimbang berat pakaian pelanggan; (2) Pemilihan harga dan waktu pengerjaan

sesuai keinginan pelanggan dan pembuatan nota melalui aplikasi cuci bilas; (3) Memilah jenis pakaian yaitu dengan memisahkan pakaian berwarna putih, pakaian yang mudah luntur, pakaian yang bernoda berat yang memerlukan proses penghilangan noda khusus atau dengan menggunakan cairan penghilang noda berat; (4) Proses pencucian dengan menggunakan deterjen, pelembut *softener*; (5) Proses pengeringan menggunakan mesin pengering pakaian; (6) Proses penyetricaan menggunakan setrika uap. Untuk pakaian yang berbahan khusus, seperti kain sutra, proses penyetricaannya menggunakan mesin *steamer*; (7) Proses *finishing*, pada tahapan ini pakaian yang telah selesai dicuci dan disetrika diberikan pewangi khusus *laundry*. Kemudian dikemas menggunakan plastik kemasan agar tetap rapi dan wangi hingga diambil oleh pelanggan. Setelahnya, cucian bersih yang telah selesai dikemas tersebut disimpan di lemari penyimpanan untuk memudahkan pengambilan.

Gambar 2

Proses produksi memasukkan baju ke dalam mesin cuci



2.4 Pemasaran

Pemasaran yang dilakukan oleh *Weshwash laundry* yaitu sebagai berikut: (1) Pemasaran *online* yaitu dengan membuat promosi menggunakan media sosial, yaitu *instagram* yang akan membagikan brosur digital untuk *Weshwash laundry*; (2) Pemasaran *offline* yaitu melakukan promosi dengan membagikan brosur dari rumah ke rumah (lihat Gambar 3).

Gambar 3

Pembagian brosur



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa layanan dan fasilitas yang diberikan oleh *weshwash laundry* kepada pelanggan yaitu:

(1) Tiga pilihan waktu Laundry kiloan

Weshwash laundry memiliki tiga pilihan waktu pengerjaan yang diberikan untuk laundry kiloan yaitu, *Laundry Regular* waktu pengerjaannya selama dua hari, *Laundry Express* yang waktu pengerjaannya selama satu hari, dan *Laundry Sameday* yang waktu pengerjaannya selama 8 jam.

(2) Jenis jasa layanan cuci kiloan

Weshwash laundry memiliki dua jenis layanan cuci kiloan yaitu jasa cuci kering lipat dengan biaya sebesar Rp 5.000/kg dan jasa cuci kering setrika dengan biaya sebesar Rp 8.000/kg.

(3) Layanan antar jemput

Weshwash laundry juga memberikan layanan antar jemput cucian secara gratis, dengan syarat ketentuan minimal jarak 5 km dari lokasi *laundry*. Hanya dengan melakukan chat dari *Whatsapp*, cucian akan langsung di ambil ke rumah.

(4) Fasilitas *Membership*

Weshwash laundry memiliki fasilitas *membership* yaitu: (1) *Silver member* dengan harga Rp275.000 akan mendapatkan saldo Rp200.000 sehingga hemat sebesar Rp25.000; (2) *Gold member* dengan harga Rp425.000 akan mendapatkan saldo Rp500.000 sehingga hemat Rp75.000; (3) *Platinum member* dengan harga Rp750.000 akan mendapatkan saldo Rp1.000.000 sehingga hemat Rp250.000.

(5) Tenaga kerja

Tenaga kerja yang membantu dalam pelayanan jasa *laundry* terdiri dari 1 orang pemilik dan 2 orang karyawan.

(6) Peralatan

Peralatan yang dipakai oleh tenaga kerja dalam melakukan kegiatan mencuci dapat dilihat pada Tabel 1 dan setrika yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 4.

Tabel 1

Rincian Peralatan

No	Nama	Jumlah
1	Mesin Cuci kapasitas 7 Kg	2
2	Mesin Pengering kapasitas 8 kg	2
3	Mesin Pengering kapasitas 12 kg	1
4	Setrika	2
5	<i>Vacuum Cleaner</i>	1

Sumber: *Weshwash Laundry*, 2022

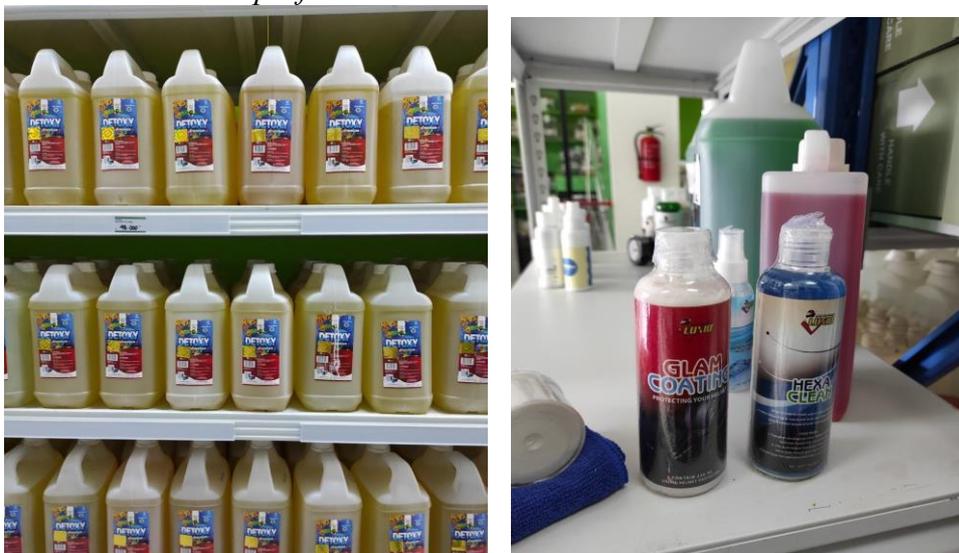
Gambar 4
Setrika



(7) Bahan Perlengkapan

Bahan perlengkapan produksi dalam kegiatan kewirausahaan ini terdiri dari sabun, parfum, serta cairan khusus untuk sepatu dan helm (lihat gambar 5).

Gambar 5
Cairan khusus dan parfum



Menurut (Kotler, 2005), kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Menurut Parasuraman dalam (Susanti, et al, 2019) terdapat lima indikator SERVQUAL sebagai berikut: (1) Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi

pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Kualitas pelayanan berupa kondisi fisik merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang memberikan adanya apresiasi dan membentuk imej positif bagi setiap individu yang dilayaninya dan menjadi suatu penilaian dalam menentukan kemampuan dari pengembang pelayanan tersebut memanfaatkan segala kemampuannya untuk dilihat secara fisik, baik dalam menggunakan alat dan perlengkapan pelayanan, kemampuan menginovasi dan mengadopsi teknologi, dan menunjukkan suatu performance tampilan yang cakap, berwibawa dan memiliki integritas yang tinggi sebagai suatu wujud dari prestasi kerja yang ditunjukkan kepada orang yang mendapat pelayanan; (2) Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas/bonafiditas/citra perusahaan dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan; (3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. Sebuah istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah; (4) Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan.

Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan; (5) Empati (*Empathy*), meliputi kemudahan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan. Suatu usaha diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Setelah melakukan observasi pada *weshwash laundry*, dapat dipaparkan analisis atas kualitas layanan jasa *weshwash laundry* sebagai berikut:

(1) Tangibles

Jasa *weshwash laundry* dalam memberikan pelayanan merupakan bukti nyata yang diberikan oleh pemberi jasa kepada para konsumen/pelanggan. Dalam hal bukti fisik seperti peralatan yang digunakan oleh *weshwash laundry* sudah memadai, dan terlihat dari bagaimana *weshwash laundry* melayani pelanggan dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles* yang dimiliki oleh *Weshwash laundry* sudah memadai.

(2) Reliability

Weshwash Laundry sudah melaksanakan *reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada para pelanggan yang datang ke

Weshwash Laundry, serta dalam hal ketepatan waktu (akurat dan terpercaya) mengerjakan cucian. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa pelayanan yang diberikan *weshwash laundry* pada dimensi keandalan (*reliability*) terutama ketepatan waktu (akurat dan terpercaya) sangat memuaskan pelanggan, meskipun ada hambatan di lapangan seperti kendala pemadaman listrik, tapi semua bisa diatasi oleh *weshwash laundry*. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada para pelanggan *weshwash laundry* dapat dipertahankan dan selalu dipercaya oleh pelanggan yang menggunakan jasa *weshwash laundry*.

(3) Responsiveness

Keluhan yang dilakukan oleh para pelanggan yang menggunakan jasa *weshwash laundry* cepat ditanggapi dan diatasi. *Weshwash laundry* sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan. Sehingga apabila dalam keadaan tertentu, pelanggan menghadapi ketidaknyamanan maka akan dengan cepat diatasi.

(4) Assurance

Manajemen *weshwash laundry* sangat bertanggung jawab dan bisa memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, dan pelanggan pun merasakan kualitas layanan yang diberikan *weshwash laundry*. *Weshwash laundry* telah memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawannya, sehingga diyakini bahwa karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal kepada para pelanggan, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima.

(5) Empathy

Weshwash laundry telah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. *weshwash laundry* memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta melakukan personalisasi kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

(6) Sistem Pengukuran

Guna mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh *weshwash laundry* digunakan sistem pengukuran melalui kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan, serta rating pada aplikasi bilas. Belum terdapat keluhan dan saran serta *rating* pada aplikasi bilas dari pelanggan *weshwash laundry* terkait kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena belum terdapat keluhan, saran, dan *rating*, *weshwash laundry* akan selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan tetap mengutamakan kepuasan pelanggan.

2. KESIMPULAN DAN SARAN

Weshwash laundry sangat baik dalam kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hal ini disimpulkan berdasarkan hasil kewirausahaan yang dilakukan. *Weshwash laundry* akan terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam mengupayakan kepuasan pelanggan.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Saya mengucapkan terima kasih kepada pemilik usaha *weshwash laundry* dan dosen pembimbing kewirausahaan selama melaksanakan kegiatan ini.

REFERENSI

- Kotler. (2005). *Manajemen Pemasaran*, Prehalindo, Jakarta
- McDougall, Gordon H.G. & Terrace J. Levesque. (2000). Customer Satisfaction with Services: Putting Perceived Value Into The Equation, *Journal of Service Marketing*, 14(5), Hal. 392-410

R. Susanti, Tonich, R. Alexandro. (2019). Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. *Jurnal Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (JPIPS)*, (11)2, 244-251. <https://media.neliti.com/media/publications/296774-httpsdoiorg1037304jp-ipsv11i02508-3b2b8d85.pdf>