



Analisis Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Usaha Yolla Laundry

Rahmat Hafiz Audia

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Ratu Dara Saphira

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Rindu Anggelina Wiljon

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Roby Mardiansyah Putra

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Vivi Nila Sari

Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Alamat: Jl. Raya Lubuk Begalung, Lubuk Begalung Nan XX, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang

Korespondensi penulis: darasaphira03@gmail.com

Abstrak. *In this modern era, women have the same opportunities as men to have a career outside the home. This causes the housework to no longer be handled entirely by the mother. One of the modern lifestyles of city residents is washing clothes in special places or known as laundries. In big cities especially, laundry outlets continue to grow. Kilo laundry is also the right choice for those who want to open this type of business with not too much capital. With the capital of a washing machine and adequate business space, and supported by a strategic location, it can create prospects. The laundry business opportunity is a business opportunity that quite a lot of people are currently developing. Laundry is a form of service for those who always want life to be easier. Locations that business owners can use as a place to manage their laundry business are areas where clean water is difficult. Areas where clean water is difficult are in dire need of laundry businesses, especially for immigrants who feel uncomfortable with the water conditions. Tourism areas are also special areas that are quite effective for managing a laundry business. In tourist areas, people usually set laundry rates at quite expensive prices. The opportunity for a managed laundry business will be able to grow rapidly if it is able to maximize service to customers, both in terms of quality of laundry results, timeliness and friendliness of the waiters. If the business owner is able, it would be better to offer and provide excellent service in the form of picking up and delivering laundry products to affordable customer addresses. To develop laundry business opportunities, business owners can also collaborate with parties such as hotels, this will be more effective carried out in tourism areas.*

Keywords: *Performance, Strategy, Customer Satisfaction*

Abstrak. Di zaman modern ini, kaum perempuan mempunyai peluang yang sama dengan pria untuk berkarir di luar rumah. Hal ini menyebabkan pekerjaan rumah tidak lagi ditangani sepenuhnya oleh Ibu. Salah satu gaya hidup modern dari masyarakat kota adalah mencuci pakaian di tempat-tempat khusus atau dikenal dengan laundry. Di kota-kota besar khususnya, gerai-gerai laundry terus tumbuh. Laundry kiloan juga pilihan yang tepat bagi yang ingin membuka usaha jenis ini dengan modal yang tidak terlalu besar. Dengan bermodalkan mesin cuci dan ruangan tempat usaha yang memadai, serta didukung lokasi yang strategis, membuat prospek. Peluang usaha laundry merupakan peluang usaha yang cukup banyak dikembangkan orang untuk saat ini. Laundry merupakan salah satu bentuk layanan jasa bagi mereka yang selalu menginginkan hidup untuk lebih mudah. Lokasi yang bisa pemilik usaha jadikan tempat mengelola

bisnis landry adalah kawasan sulit air bersih. Kawasan sulit air bersih sangat membutuhkan usaha laundry terutama bagi mereka para pendatang yang merasa risih dengan kondisi air. Daerah pariwisata juga merupakan kawasan spesial yang cukup efektif untuk mengelola sebuah usaha bisnis laundry. Di kawasan wisata biasanya orang menetapkan tarif laundry dengan harga yang cukup mahal. Peluang usaha laundry kelola akan dapat berkembang pesat jika mampu memaksimalkan pelayanan kepada para pelanggan, baik dalam hal kualitas hasil cucian, ketepatan waktu, serta keramahan pihak pelayan. Jika pemilik usaha mampu akan lebih baik lagi menawarkan dan memberikan jasa pelayanan prima berupa jemput dan antar hasil laundry ke alamat pelanggan yang terjangkau. Untuk mengembangkan peluang usaha laundry, Pemilik usaha juga bisa menjalin kerjasama dengan pihak-pihak seperti hotel, hal ini akan lebih efektif dilakukan di kawasan pariwisata.

Kata Kunci: Kinerja, Strategi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan juga memiliki peran yang sangat penting dalam pencapaian keberhasilan organisasi, karena karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dimana harus memiliki kinerja yang baik. Organisasi yang berhasil dalam pencapaian tujuannya perlu mengetahui kepribadian karyawan dengan melakukan upaya yang tepat sebagai pendorong kinerja, sehingga diperoleh kerjasama yang baik dengan karyawan (Kairupan, 2021)

Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang besar dalam mewujudkan tujuan organisasi, karena berhasil dan sukses tidaknya perusahaan dapat dilihat dari kinerja karyawannya. (Oktaviani et al., 2019) Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa faktor, termasuk didalamnya karakteristik kepribadian, dan gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh organisasi tersebut. Perkembangan laundry yang saat ini berkembang sangat pesat. Apalagi di kalangan remaja. Dilihat dari perkembangan dan banyaknya usaha laundry yang berkembang pada saat ini, menunjukkan bahwa usaha laundry yg berkembang saat ini merupakan salah satu budaya populer. Budaya populer atau yang disebut pop culture adalah budaya yang berkembang mengikuti perubahan zaman yang perkembangannya lebih banyak dipengaruhi oleh industri komunikasi (Firmana, 2019)

Menurut Engel (1990) kepuasan pelanggan ialah penilaian pembeli, dimana kemungkinan kurang atau lebih melebihi keinginan pembeli, selanjutnya ketidak senangan muncul ketika keinginan seorang tidak terpenuhi Seperti halnya, maksud dari suatu usaha ialah membuat seseorang merasa senang. Dari definisi diatas bisa ditarik kesimpulan kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang alami pelanggan sesuai layanan yang diserahkan sebanding apa yang seseorang impikan (Wicaksana & Rachman, 2018)

Usaha yolla laundry Lubuk Begalung, berdiri pada tahun 2019 dimulai dengan usaha kecil dengan peralatan se adanya yang kualitas biasa sampai sekarang dengan kualitas yang memuaskan, dalam menjalankan bisnis di Ibu Kota Provinsi Sumatera Barat tentunya menemukan berbagai kesulitan seperti banyaknya pesaing, sehingga perlu menghadirkan strategi- strategi baru agar usaha yang dijalankan tetap berkembang dan terus eksis di bidang laundry. Strategi yang tepat akan mendapatkan hasil yang tepat pula sehingga menganalisis situasi baik dari internal dan eksternal dari usaha sangat di perlukan.

Mayoritas remaja saat ini menggunakan laundry kebanyakan anak kost. Di zaman modern ini, kaum Perempuan mempunyai peluang yang sama dengan pria untuk berkarir di luar rumah. Hal ini menyebabkan pekerjaan rumah tidak lagi di tangani sepenuhnya oleh ibu-ibu. Salah satu modern dari gaya Masyarakat kota adalah mencuci pakaian di tempat-tempat khusus atau dikenal dengan laundry. Di kota-kota besar khususnya, gerai-gerai laundry terus tumbuh.

Masalah yang terjadi di usaha yolla laundry adalah keluhan pelanggan terhadap pakaian yang tidak mereka inginkan. Dan juga persaingan yang terjadi di antara usaha Yolla Laundry dengan usaha laundry yang lainnya sehingga pelanggan membandingkan Yolla laundry dengan laundry lainnya. Permasalahannya seperti pakaiannya yang tertukar dengan pelanggan yang lain. Dan ada juga pelanggan keluhan dengan pakaiannya yang belum rapi atau belum bersih. Namun ada juga yang menjadi hambatan dalam usaha Laundry ini adalah munculnya usaha laundry yang lain dalam usaha ini serta kualitas pengerjaan dan ketepatan waktu sangat menentukan berkembangnya usaha Laundry ini.

Penelitian ini dilakukan di Usaha yolla laundry langsung ke pemiliknya, untuk menganalisis kinerja karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Usaha Yolla Laundry. Hasil dari kinerja karyawan dapat dinilai dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan juga kerjasama dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh pihak usaha. Perilaku kerja sangat penting bagi sebuah perusahaan, dengan perilaku kerja yang baik dari setiap karyawan akan meningkatkan produktivitas/ menaikkan pendapatan sebuah usaha laundry.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang sifatnya deskriptif seperti wawancara, gambar, foto, video, dan lain sebagainya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Usaha Yolla Laundry yang diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan dan sumber data sekunder diperoleh melalui dokumentasi. Metode pengumpulan data adalah dengan melakukan observasi wawancara dan dokumentasi. Alat bantu pengumpulan data adalah handphone sebagai alat untuk merekam saat melakukan wawancara serta alat pengambilan gambar sebagai bukti dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan di Usaha Yolla Laundry ini yaitu Data Reduction (Reduksi data), Data Display (Penyajian data), verifikasi dan kesimpulan. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan suatu permasalahan dengan mendalam dan dilakukan dengan mengumpulkan data sedalamnya. observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung dimana peneliti atau pembantu peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Lokasi tempat PBL ini adalah Usaha Yolla Laundry di Jl, Lubuk Begalung, dalam Gadung Kota Padang, Sumatera Barat, di dekat kampus UPI YPTK Padang, berjalan dengan lancar dengan tujuan menganalisis kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan Usaha Yolla Laundry.

(Terry & Israel, 2004) menyatakan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas terhadap layanan yang diberikan. (Desi Indrawati, 2013) mengungkapkan bahwa bila karyawan merasa mampu dalam melakukan tugasnya, maka karyawan tersebut tentu tidak akan mampu menunjukkan kinerja terbaiknya dalam menjalankan tugas juga tanggung jawabnya dan memberikan pelayanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan

Hasil dari penelitian ini mendukung teori dan penelitian yang sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga menemukan kepuasan kerja dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap suatu kinerja. Hasil penelitian ini mendukung pernyataan yang disampaikan (Bulgarella, 2005) yang menyimpulkan bahwa

karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan kinerja yang tinggi terhadap pekerjaannya.

Dalam menentukan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Usman et al., 2022) yaitu: Kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, harga produk yang sesuai dengan kualitas, biaya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan terhadap kinerja karyawan. Adapun yang harus di usaha yolla laundry adalah sebagai berikut:

1. Modal untuk investasi yang dibutuhkan untuk lokasi penjualan (outlet tempat menerima pelanggan atau cucian), lokasi mencuci, dan peralatan berupa mesin-mesin yang dibutuhkan, serta instalasi air, listrik, dan lokasi tempat menerima cucian dan tempat mencuci bisa dilakukan ditempat yang sama atau terpisah, mengingat dibutuhkan instalasi air yang memerlukan ruang dan biaya yang juga besar.
2. Ada pun mesin yang dibutuhkan adalah: cash register (mesin hitung uang), mesin cuci baju kapasitas besar/ industri, mesin pengering baju kapasitas besar, mesin setrika press besar, dan setrika tangan. Ini minimum standar mesin yang dibutuhkan untuk memulai usaha ini. Jika jumlah cucian belum terlalu banyak, mesin press (setrika otomatis) bisa digantikan setrika tangan yang harganya jauh lebih murah.
3. Mesin cash register digunakan di lokasi penerima cucian untuk mencatat dan menerima transaksi keuangan. Mesin cuci digunakan untuk mencuci pakaian yang bisa dicuci dengan mesin biasa, sedangkan pakaian yang tak bisa dicuci dengan mesin cuci biasa harus dicuci secara terpisah.
4. Kendati Indonesia negara tropis dengan matahari yang terus bersinar, kita tak bisa mengandalkan matahari untuk mengeringkan cucian. Selain itu, diperlukan ruang jemuran yang amat besar untuk mengeringkan pakaian. Bila musim hujan tiba, akan sulit untuk mengeringkan pakaian. Maka, dibutuhkan Mesin setrika (press) otomatis juga diperlukan, tapi untuk mendapatkan press-line atau garis setrika yang jelas dan tegas biasanya tukang cuci lebih menyukai setrika tangan yang berat, karena memberikan hasil yang jauh lebih maksimal, meski membutuhkan tenaga pekerja lebih banyak.
5. Sedangkan untuk biaya operasional sehari-hari komponennya: biaya sewa tempat deterjen dan pelunak cucian, air, bahan kimia untuk dry-clean, dan SDM (pekerja). Untuk lokasi bisa di rumah sendiri, terutama lokasi untuk tempat mencuci. Sedangkan air, bisa pakai air tanah, tapi usahakan disaring lebih dulu karena air tanah yang kotor bisa merusak pakaian. Di beberapa laundry modern, biasanya menggunakan mesin penyaring air sebelum digunakan atau mesin daur ulang air. Beberapa laundry modern yang lebih mewah dan mahal bisa menggunakan air minum mineral untuk mencuci pakaian pelanggan. Dibutuhkan 1 orang pekerja di tempat penerima cucian, 2 orang pekerja di tempat pencucian, 1 orang untuk mencuci, dan 1 orang lagi.
6. Modal terbesar yang harus dipersiapkan adalah untuk pembelian mesin-mesin dan sewa tempat. Adapun harga mesin relatif ke jenis mesin yang ingin dibeli. Mesin cuci punya spesifikasi, tergantung dari jumlah kilogram yang ingin dicuci apakah 10 kg, 20 kg, 30 kg, dan seterusnya. Begitu juga dengan mesin pengering, untuk mesin-mesin kelas industri keluaran Jerman memiliki kualitas terbaik, tapi harganya jauh lebih mahal dibandingkan mesin keluaran Jepang. Untuk memulai usaha jenis rumahan, kita bisa memakai mesin rumahan, tetapi daya tampung cucinya kurang besar. Sehingga bila permintaan cucian meningkat kita harus menggunakan beberapa mesin cuci. Berbisnis laundry mengandalkan

kuantitas yang besar. Maka, pemasaran atau jumlah cucian akan amat menentukan kapan investasi kita kembali modal serta keuntungan yang ingin diraih. Jika usaha ini ingin dilakukan dengan skala menengah memang dibutuhkan modal yang cukup besar hingga ratusan juta rupiah. Berpartner jadi salah satu alternatif yang bisa dilakukan. Namun, mencari partner pun tak mudah. Harus ada kecocokan dan kesamaan visi dan misi dalam menjalankan usaha bersama. Juga harus ada hitung-hitungan tegas dan jelas dalam modal serta sistem bagi hasil. Jika tak dibuatkan dalam bentuk legal (badan hukum), harus ada perjanjian bersama yang mengikat. Banyak sekali seluk beluk soal bisnis ini yang bisa kita ketahui jika ingin memulainya di level menengah. Untuk informasi lebih lanjut, ada asosiasi atau perkumpulan dari pengusaha laundry (khususnya laundry menengah dan besar), dimana kita bisa bertanya lebih spesifik dan mendetail seputar usaha.

Partisipasi digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, maka dalam realisasi program tersebut diharapkan Mitra dapat berpartisipasi dengan kegiatan sebagai berikut:

- a. Menjadi peserta sosialisasi menerima teori, konsep, diskusi, tanya jawab serta hal-hal lain yang diberikannya selama proses kegiatan berlangsung.
- b. Menyediakan tempat dan fasilitas yang dibutuhkan selama proses kegiatan berjalan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang dilakukan dari data yang di peroleh, dapat disimpulkan. 1) Mengenal Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pemilik Usaha Jasa Laundry, dari kebanyakan konsumen banyak yang tidak mengetahui adanya hubungan hukum yang pasti antara konsumen dengan pemilik laundry, yang membuat mereka tidak tau harus berbuat apa jika tuntutan kepada pemilik laundry ini tidak sepenuhnya memuaskan mereka (Konsumen). 2) Pertanggungjawaban Pemilik Usaha Jasa Laundry terhadap Konsumen belum berjalan sesuai dengan undang-undang perlindungan konsumen no 8 tahun 1999. Segala tanggung jawab yang dilakukan oleh Pemilik usaha masih jauh dari kata puas oleh pengguna jasa laundry (Konsumen). 3) Upaya yang dapat dilakukan oleh Konsumen, dapat disimpulkan dari upaya yang dilakukan Konsumen masih dalam bentuk protes dan tuntutan kepada pelaku usaha yang belum bisa memberikan hak yang penuh terhadap konsumen pengguna jasa usaha laundry, belum ada yang berani melaporkan kasus-kasus ini kepada lembaga atau badan-badan atau yayasan yang bertugas sebagai pelindung dalam sengketa antara konsumen dan pemilik usaha. Berdasarkan survey observasi ke Usaha Yolla Laundry secara langsung diharapkan usaha yolla laundry dapat berfikir lebih kreatif lagi terhadap kualitas yolla laundry, sehingga kendala yang masih dialami dapat diatasi dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas belanja di toko ini.

DAFTAR PUSTAKA

Oktaviani, S., Aimon, H., & Putri, D. Z. (2019). ANALISIS VARIABEL MONETER AMERIKA SERIKAT TERHADAP PERTUMBUHAN EKONOMI NEGARA EMERGING MARKET. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Pembangunan, Volume 1*, 223–240.

*ANALISIS KINERJA KARYAWAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP USAHA YOLLA LAUNDRY*

N.Lismayeni “ Analisis peluang dan prospek pengembangan usaha” Jurnal SIMETRIS.Vol7,732-733.Rangkuti,Freddy.2018.

K.Nisa “Peluang dan perintisan usaha pada pemilik usaha” .2023

N.Naningsih “Peluang bisnis baru bagi pelaku usaha “.2023