



**Journal of Human And Education**  
Volume 4, No. 6, Tahun 2024, pp 974-979  
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876  
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

## **Optimalisasi Layanan dan Operasional pada Best Laundry Guna Meningkatkan Layanan dan Kepuasan Pelanggan**

**Fendy Cuandra<sup>1\*</sup>, Viviana Angesty<sup>2</sup>**  
Universitas Internasional Batam  
Email: [fendy.cuandra@uib.ac.id](mailto:fendy.cuandra@uib.ac.id)<sup>1\*</sup>

### **Abstrak**

Artikel ini membahas upaya optimalisasi layanan dan operasional pada Best Laundry, sebuah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di sektor layanan laundry. Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki pengalaman pelanggan, dan memperkuat daya saing melalui penerapan inovasi teknologi. Beberapa solusi yang diimplementasikan meliputi penerapan sistem pembayaran QRIS untuk memfasilitasi transaksi digital, penggunaan WhatsApp Business untuk komunikasi yang lebih efisien dengan pelanggan, dan pembaruan informasi lokasi di Google Maps. Metode yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara mendalam dengan pemilik usaha dan observasi langsung di lapangan. Hasil dari implementasi ini menunjukkan peningkatan dalam efisiensi transaksi, komunikasi yang lebih lancar, serta kemudahan bagi pelanggan dalam menemukan lokasi Best Laundry. Selain itu, perubahan-perubahan ini juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan dan kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan. Diharapkan, solusi yang diterapkan dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar, serta menjaga keberlanjutan dan daya saing Best Laundry di masa depan.

**Kata Kunci:** *Pembayaran Digital, Umkm, Digitalisasi, Inovasi Teknologi*

### **Abstract**

This article discusses the efforts to optimize services and operations at Best Laundry, a small and medium-sized enterprise (SME) operating in the laundry service sector. The primary goal of this project is to enhance operational efficiency, improve customer experience, and strengthen competitiveness through the implementation of technological innovations. Key solutions implemented include the adoption of the QRIS payment system for digital transactions, the use of WhatsApp Business for more efficient customer communication, and the updating of location information on Google Maps. The research methods employed include in-depth interviews with the business owner and direct field observations. The results of these implementations show improvements in transaction efficiency, smoother communication, and easier access for customers to find Best Laundry's location. Furthermore, these changes have contributed to increased customer satisfaction and overall operational performance. It is expected that these solutions will continue to evolve and adapt to market demands, ensuring the long-term sustainability and competitiveness of Best Laundry in the future.

**Keywords:** *Digital Payments, Msmes, Digitalization, Technological Innovation*

### **PENDAHULUAN**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian nasional. UMKM tidak hanya menjadi penggerak ekonomi lokal, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap penciptaan lapangan pekerjaan, peningkatan pendapatan masyarakat, dan pengembangan sektor-sektor usaha kreatif dan produktif. Salah satu sektor yang berkembang pesat dalam kategori UMKM adalah usaha laundry. Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dan padat, kebutuhan akan layanan laundry semakin meningkat, terutama di kota-kota besar dan daerah urban. Bisnis laundry menjadi pilihan menarik bagi banyak pengusaha UMKM karena permintaan pasar yang terus tumbuh, serta kemudahan operasional yang relatif rendah namun berpotensi menghasilkan keuntungan yang cukup besar. Adanya laundry yang menyediakan berbagai layanan pencucian dengan harga yang terjangkau dan sistem yang efisien menjadi solusi bagi banyak

orang yang membutuhkan kenyamanan dan kemudahan dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Best Laundry merupakan salah satu contoh UMKM yang bergerak dalam layanan pencucian berbagai jenis kain, mulai dari pakaian, selimut, sprei, karpet, gordena, hingga boneka. Keberadaan jasa laundry seperti ini sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern yang semakin sibuk dan membutuhkan solusi praktis untuk menghemat waktu. Di tengah kesibukan sehari-hari, masyarakat cenderung mencari cara yang lebih efisien untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga, salah satunya dengan memanfaatkan jasa laundry yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan (Salsabila *et al.*, 2023). Dengan demikian, Best Laundry hadir sebagai solusi tepat bagi kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan laundry yang cepat, berkualitas, dan efisien.

Best Laundry telah beroperasi sejak tahun 2015 dan terletak di Komplek Penuin Centre, sebuah lokasi yang sangat strategis di tengah kota dan dekat dengan pemukiman masyarakat. Posisi geografis ini memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan laundry dengan mudah. Selain itu, Best Laundry juga menawarkan layanan antar jemput pakaian secara gratis bagi pelanggan yang berada di area sekitar. Fasilitas ini semakin meningkatkan kenyamanan pelanggan, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi dan tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke tempat laundry. Dengan pendekatan ini, Best Laundry dapat menjangkau lebih banyak pelanggan dan memperluas pangsa pasar, yang memungkinkan usaha ini bertahan dan berkembang secara berkelanjutan.

Ruko yang digunakan oleh Best Laundry memiliki tiga lantai, dengan lantai dua dan tiga difungsikan sebagai kos-kosan, yang menjadikan lokasi tersebut semakin multifungsi dan menguntungkan dari sisi ekonomi. Dengan lokasi yang strategis dan aksesibilitas yang baik, Best Laundry telah berhasil membangun reputasi yang kuat di kalangan pelanggan, baik individu maupun keluarga. Keberadaan usaha ini juga memberikan dampak positif terhadap komunitas sekitar, karena masyarakat dapat dengan mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan tanpa harus pergi jauh dari tempat tinggal mereka. Seiring dengan berkembangnya usaha ini, Best Laundry terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan, guna memastikan pelanggan merasa puas dan terus menggunakan jasa mereka.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Best Laundry tidak hanya fokus pada layanan antar jemput yang praktis, tetapi juga pada kemudahan dalam transaksi pembayaran. Best Laundry menyediakan dua metode pembayaran, yaitu tunai dan non-tunai. Mengingat perkembangan teknologi yang pesat, pembayaran non-tunai, khususnya melalui sistem digital atau *cashless*, semakin diminati oleh banyak pelanggan (Alsyaah *et al.*, 2024). Sistem pembayaran digital menawarkan berbagai keuntungan, antara lain kecepatan, kenyamanan, dan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa perlu membawa uang tunai (Hamizar *et al.*, 2024). Mengingat perkembangan zaman yang semakin mengarah ke pembayaran digital, di mana banyak pelanggan yang beralih ke sistem *cashless* (Yamin *et al.*, 2023), Best Laundry berkomitmen untuk terus menyesuaikan diri dengan tren tersebut untuk memenuhi ekspektasi pasar.

Namun, meskipun Best Laundry telah mengadopsi sistem pembayaran tunai dan non-tunai, masih terdapat tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari, terutama terkait dengan pembayaran tunai. Karyawan sering kali menghadapi kesulitan dalam memberikan uang kembalian yang tepat kepada pelanggan, yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam transaksi dan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Hal ini tentu menjadi masalah yang perlu segera diatasi agar pelayanan tetap optimal dan pelanggan merasa puas. Oleh karena itu, solusi untuk mempermudah proses transaksi tunai, seperti penggunaan perangkat digital untuk menghitung kembalian atau memperkenalkan sistem pembayaran yang lebih praktis, menjadi salah satu langkah penting yang perlu dipertimbangkan. Best Laundry terus berupaya untuk berinovasi dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dalam rangka mengoptimalkan layanan dan operasional Best Laundry, beberapa target kegiatan yang telah ditetapkan meliputi pengembangan metode pembayaran dengan mengimplementasikan sistem QRIS. QRIS memungkinkan transaksi melalui mobile banking dan *e-wallet* seperti Dana, Gopay, OVO, dan lainnya, untuk meningkatkan kenyamanan dan aksesibilitas (Rahman, 2019). Selain itu, untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan, Best Laundry akan menggunakan *WhatsApp Business* sebagai media komunikasi untuk mempermudah konfirmasi status cucian, mengurangi ketidakpastian waktu pengambilan. Pembaruan informasi online juga dilakukan dengan memperbaiki data Best Laundry di *Google Maps*, termasuk nama dan foto, agar lebih akurat. Diharapkan, hasil dari kegiatan ini dapat meningkatkan jumlah transaksi melalui QRIS, mengurangi jumlah pakaian yang tertinggal, serta mempermudah pelanggan dalam menemukan lokasi Best Laundry dengan informasi yang lebih akurat di *Google Maps*. Dengan mencapai target dan luaran yang telah ditetapkan, Best Laundry diharapkan dapat mengoptimalkan layanan dan operasionalnya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggannya sehingga dapat menjaga keberlanjutan usaha Best Laundry.

## METODE

Data yang digunakan dalam penyusunan artikel ini diperoleh melalui dua metode utama, yaitu wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara dilakukan dengan pemilik usaha Best Laundry untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang dihadapi dan kebutuhan pengembangan usaha. Pendekatan wawancara mendalam ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan relevan, sebagaimana dijelaskan oleh Charismana *et al.* (2022), yang menyatakan bahwa wawancara adalah metode yang efektif untuk mengidentifikasi tantangan dan peluang dalam operasional usaha. Selain itu, observasi langsung di lapangan juga dilakukan untuk mengamati dinamika operasional usaha yang mungkin tidak terlihat selama wawancara. Observasi ini memungkinkan peneliti untuk mencatat perilaku dan interaksi yang terjadi dalam kegiatan sehari-hari, serta mengidentifikasi kendala-kendala yang tidak terdeteksi melalui percakapan langsung dengan pemilik usaha. Menurut Ardiansyah *et al.* (2023), observasi merupakan teknik yang penting karena dapat memberikan gambaran menyeluruh terkait konteks dan dinamika yang berlangsung di lapangan.

Setelah data dikumpulkan, proses perancangan luaran dimulai dengan identifikasi masalah utama yang dihadapi oleh Best Laundry, seperti ketidakjelasan waktu pengambilan pakaian, terbatasnya metode pembayaran, dan rendahnya efisiensi operasional. Berdasarkan wawancara dan observasi, solusi yang diusulkan meliputi penerapan sistem pembayaran QRIS untuk mempermudah transaksi digital, pembaruan data lokasi di *Google Maps* untuk meningkatkan aksesibilitas, serta pemanfaatan *WhatsApp Business* sebagai sarana komunikasi yang lebih efektif dengan pelanggan. Selanjutnya, tahap perancangan implementasi mencakup penyusunan rencana teknis dan penetapan timeline pelaksanaan perubahan. Evaluasi menyeluruh dilakukan setelah implementasi untuk menilai dampak perubahan terhadap operasional dan kepuasan pelanggan. Hasil evaluasi ini akan disajikan dalam artikel sebagai bukti kontribusi terhadap peningkatan layanan dan efisiensi operasional di Best Laundry.

## HASIL

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan pemilik Best Laundry serta observasi langsung di lapangan, ditemukan beberapa temuan utama terkait masalah yang dihadapi oleh usaha ini. Pertama, masalah yang paling sering dihadapi adalah ketidakjelasan waktu pengambilan pakaian, yang seringkali menyebabkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pelanggan. Banyak pelanggan yang tidak mendapatkan informasi yang cukup mengenai kapan pakaian mereka siap diambil, yang berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan yang rendah. Kedua, terbatasnya metode pembayaran yang tersedia juga menjadi kendala, karena selama ini Best Laundry hanya menerima pembayaran tunai dan transfer rekening. Di era digital yang semakin berkembang, pelanggan cenderung menginginkan sistem pembayaran yang lebih fleksibel, terutama pembayaran digital menggunakan e-wallet atau mobile banking. Ketiga, terdapat masalah dalam pengelolaan data lokasi usaha yang tidak akurat di *Google Maps*, sehingga pelanggan sering kesulitan menemukan lokasi Best Laundry, meskipun usaha ini terletak di area yang cukup strategis.

Melalui observasi langsung, peneliti juga mencatat adanya kendala dalam komunikasi antara pelanggan dan karyawan. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa mereka merasa kesulitan untuk menghubungi pihak laundry untuk menanyakan status cucian mereka, mengingat tidak adanya sistem yang terintegrasi untuk memudahkan komunikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya pengembangan dalam aspek komunikasi untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, solusi yang diusulkan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah penerapan sistem pembayaran QRIS, pembaruan data di *Google Maps*, dan pengembangan sarana komunikasi dengan pelanggan melalui *WhatsApp Business*.

### 1. Penerapan Sistem Pembayaran QRIS

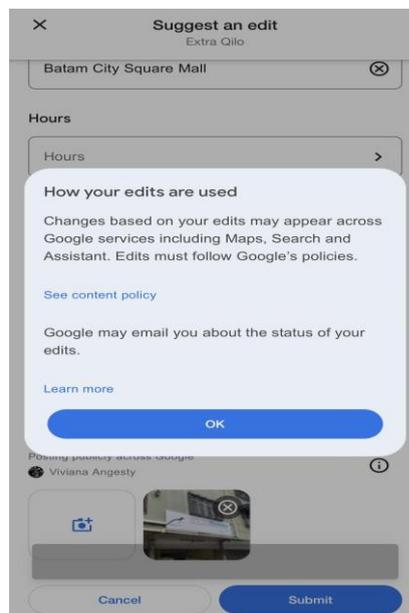
Salah satu solusi utama yang diusulkan adalah penerapan QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sebagai sistem pembayaran di Best Laundry. Dengan mengimplementasikan QRIS, Best Laundry dapat menawarkan metode pembayaran yang lebih fleksibel, memungkinkan pelanggan untuk melakukan transaksi menggunakan berbagai platform digital seperti Dana, Gopay, OVO, dan mobile banking. Penerapan sistem pembayaran QRIS diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan, mengurangi ketergantungan pada pembayaran tunai, dan mengurangi kesulitan dalam mencari uang kembalian, seperti yang dihadapi oleh karyawan sebelumnya. Dengan meningkatnya penggunaan sistem *cashless*, diharapkan transaksi di Best Laundry dapat lebih cepat, efisien, dan aman.



Gambar 1. QRIS Best Laundry

## 2. Pembaruan Data di *Google Maps*

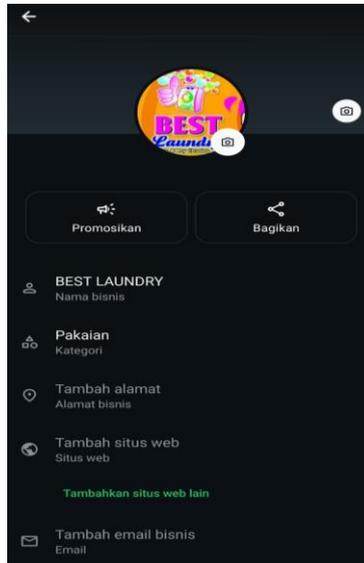
Pembaruan informasi Best Laundry di *Google Maps* juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan aksesibilitas usaha ini. Selama ini, lokasi Best Laundry sulit ditemukan oleh sebagian pelanggan karena informasi yang ada di platform tersebut tidak akurat. Dengan memperbarui nama, foto, dan informasi lokasi, Best Laundry dapat memastikan bahwa pelanggan dapat lebih mudah menemukan dan mengakses layanan mereka. Pembaruan ini juga dapat meningkatkan citra usaha di mata pelanggan dan membantu menarik lebih banyak pelanggan potensial yang mencari jasa laundry di area tersebut.



Gambar 2. Pembaruan Data Best Laundry di *Google Maps*

## 3. Penggunaan *WhatsApp Business* untuk Komunikasi Pelanggan

Untuk meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, Best Laundry mengimplementasikan *WhatsApp Business* sebagai media komunikasi yang lebih efisien. Melalui *WhatsApp Business*, pelanggan dapat dengan mudah mengkonfirmasi status cucian mereka, baik yang sudah selesai atau masih dalam proses. Sistem ini juga memungkinkan pelanggan untuk mengirimkan permintaan atau pertanyaan terkait layanan secara langsung kepada pihak Best Laundry, yang meningkatkan responsivitas dan mempercepat penyelesaian masalah. Implementasi *WhatsApp Business* ini diharapkan dapat mengurangi ketidaknyamanan yang sering dialami pelanggan terkait ketidakjelasan informasi tentang waktu pengambilan pakaian mereka.



Gambar 3. *Whatsapp Business* Best Laundry

Setelah implementasi solusi-solusi tersebut, diharapkan dapat terjadi beberapa dampak positif yang signifikan bagi Best Laundry. Pertama, dengan penerapan QRIS, diharapkan akan terjadi peningkatan transaksi melalui sistem pembayaran digital, yang lebih praktis dan efisien dibandingkan dengan pembayaran tunai. Kedua, dengan pembaruan data di *Google Maps*, aksesibilitas terhadap lokasi Best Laundry akan meningkat, sehingga pelanggan tidak akan lagi kesulitan menemukan tempat tersebut, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah kunjungan pelanggan. Ketiga, penggunaan *WhatsApp Business* sebagai sarana komunikasi akan mempermudah interaksi antara Best Laundry dan pelanggan, yang dapat mengurangi jumlah pakaian yang tertinggal serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, solusi yang diusulkan dan diterapkan dalam kegiatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi operasional dan pelayanan pelanggan di Best Laundry. Dengan penerapan sistem pembayaran digital yang lebih fleksibel, komunikasi yang lebih efektif, dan peningkatan aksesibilitas, Best Laundry dapat lebih kompetitif di pasar yang semakin mengarah pada digitalisasi. Selain itu, dengan adanya evaluasi yang terus menerus, usaha ini dapat terus beradaptasi dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin berkembang.



Gambar 4. Dokumentasi Bersama Pemilik Usaha

## SIMPULAN

Kesimpulan dari hasil implementasi ini menunjukkan bahwa mitra, Best Laundry, telah berhasil mengimplementasikan berbagai inovasi yang signifikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Proses pelaksanaan kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahap yang meliputi analisis permasalahan, pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan observasi langsung, serta penerapan solusi strategis. Solusi tersebut mencakup penerapan sistem pembayaran QRIS untuk memfasilitasi transaksi digital, pemanfaatan *WhatsApp Business* sebagai sarana komunikasi yang lebih efisien dengan pelanggan, serta pembaruan informasi yang lebih akurat di *Google Maps*. Setiap langkah tersebut dirancang untuk mengoptimalkan operasional serta memperbaiki pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Hasil dari implementasi ini mencakup peningkatan efisiensi dalam proses pembayaran melalui penggunaan QRIS, komunikasi yang lebih responsif dan efektif dengan pelanggan melalui *WhatsApp Business*, serta peningkatan kemudahan pelanggan dalam menemukan lokasi Best Laundry berkat pembaruan informasi di *Google Maps*. Secara keseluruhan, perubahan-perubahan yang dilakukan

memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan, meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing Best Laundry di pasar yang semakin kompetitif dan berkembang.

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional Best Laundry ke depannya. Disarankan agar Best Laundry melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas implementasi sistem QRIS, penggunaan *WhatsApp Business*, serta pembaruan informasi di *Google Maps*. Evaluasi yang berkelanjutan akan memastikan bahwa sistem yang diterapkan tetap berfungsi secara optimal dan memberikan hasil yang konsisten. Dengan pendekatan ini, Best Laundry dapat mengidentifikasi area-area yang membutuhkan perbaikan dan melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, Best Laundry dapat mempertimbangkan pengembangan layanan tambahan, seperti aplikasi mobile yang memungkinkan pelanggan untuk melacak status cucian atau melakukan pemesanan layanan secara lebih praktis. Pelatihan rutin bagi staf mengenai layanan pelanggan dan pemanfaatan teknologi terbaru juga sangat penting untuk menjaga kualitas operasional dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mempertahankan daya saing di pasar yang semakin kompetitif, Best Laundry perlu terus berinovasi dengan menawarkan layanan baru, promosi menarik, dan memanfaatkan umpan balik pelanggan untuk perbaikan layanan yang berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alsyaa, G., Zainul, M., & Periyadi. (2024). *Service Quality Policies to Increase Customer Satisfaction (Study at PT. Pegadaian Persero Banjarmasin) Kebijakan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (studi pada PT. Pegadaian Persero Banjarmasin)*.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Charismana, D. S., Retnawati, H., & Dhewantoro, H. N. S. (2022). Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta. *Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan Pkn*, 9(2), 99–113. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Hamizar, A., Nacikit, M. R., Holle, M. H., & Kamaruddin. (2024). Perilaku Adopsi Cahsless Sebagai Dampak Insentif Keuangan (Cashback, Diskon & Program Loyalitas). *Advantage: Journal of Management and Business*, 2(1), 49–59. <https://doi.org/10.61971/advantage.v2i1.31>
- Rahman, F. (2019). Efektivitas Penggunaan Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Sebagai Alat Pembayaran Non Tunai Pada UMKM Di Sardonoharjo Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Universitas Islam Indonesia*, 8(5), 55.
- Salsabila, Y., Made Artana, I., & Yupita, L. (2023). *Analisis Strategi Digital Marketing Dalam Upaya Peningkatan Penjualan Untuk Good Laundry Denpasar*.
- Yamin, M., Ningtyas, R., & Aditia Utama, I. P. A. (2023). Pandemi Covid 19 dan Perubahan Pola Pembayaran dalam Industri Pariwisata di Kabupaten Banyumas Berbasis Cashless Management System. *Review of International Relations*, 5(1), 54–69. <https://doi.org/10.24252/rir.v5i1.35665>