

STRATEGI PENINGKATAN MUTU PELAYANAN BIRU PERSONAL LAUNDRY WIDURAN



LAPORAN KULIAH KERJAUSAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Program Studi Strata I
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun oleh

ASA SAHANAYA

20120016

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI BIRU PERSONAL LAUNDRY

Disusun oleh:

Asa Sahanaya

20.12.0016

Telah disetujui dan disahkan dengan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir

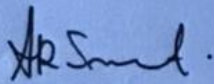
Program Studi Manajemen

Surakarta, 22 Februari 2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi Manajemen



(Ari Susanti, S.Pt., M.M)
NIDN: 0323048302 NIDN: 0610119201



(Tri Ratna Pangkatsih, S.E., M.B.A)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT ,karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan KKU ini dengan baik dan tepat waktu.Laporan ini dibuat guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah tugas akhir.

Tidak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Budi Istiyanto,S.E.,M.Acc. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta.
2. Ibu Tri Ratna Pamikatsi,S,E,M.B.A selaku ketua program Studi Manajemen STIE Surakarta.
3. Ibu Ari Susanti,S.Pt.,M,M selaku dosen pembimbing KKU
4. Bapak Drs.Christiawan Hendratmoko,M.Si. selaku dosen pembimbing akademik
5. Bapak Viand Siekapratama yang telah memberikan izin magang.
6. Seluruh karyawan biru laundry yang telah membantu selama kegiatan KKU berlangsung.
7. Orang tua serta teman-teman yang telah memberi motivasi kepada penulis

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat beberapa kekurangan,Olehsebab itu penulis sangat menerima kritik dan saran dari para pembaca untuk menyempurnakan laporan ini.semoga laporan ini berguna bagi para pembaca,

Waalaikumsallam Wr.Wb

Surakarta, 22Februari 2023

(ASA SAHANAYA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/ COVER DALAM...	i
HALAMAN PENGESAHAN...	ii
KATAPENGANTAR	iii
DAFTAR ISI...	iv
LAPORAN KULIAH KERJAUSAHA...	1
A. LATARBELAKANG...	1
B. DIVISI KERJA.....	2
C. AKTIVITAS... ..	3
D. POKOK MASALAH.....	5
E. SOLUSI... ..	6
F. KESIMPULAN.....	7
LAMPIRAN.....	11

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

A. LATAR BELAKANG

Semakin padat dan sibuk seseorang membuat mereka sulit mengatur waktu dengan sebaik baiknya. Sedikit sekali orang yang dapat membagi waktunya, apalagi untuk hal hal yang sepele namun berdampak besar.

Contoh aktivitas sepele namun memiliki dampak besar yaitu mencuci pakaian. Sebagian besar masyarakat di kota-kota besar tidak dapat membagi waktu untuk mencuci pakaiannya sendiri. Karena sebagian dari mereka sudah disibukkan dengan pekerjaan masing-masing, sehingga mereka lebih memilih Jasa Laundry untuk mengatasi masalah tersebut.

Laundry adalah suatu proses *Housekeeping* yang berfungsi membersihkan suatu barang atau produk baik itu hotel, perkantoran, atau restoran. Menurut Rumeckso, 2001 “Laundry adalah divisi yang bertanggung jawab atas cucian yang dikirim kepadanya”.

Jasa laundry sudah ada sejak jaman Romawi kuno dengan istilah *fullone*. Seiring dengan berkembangnya teknologi proses pencucian pun semakin berkembang hingga saat ini.

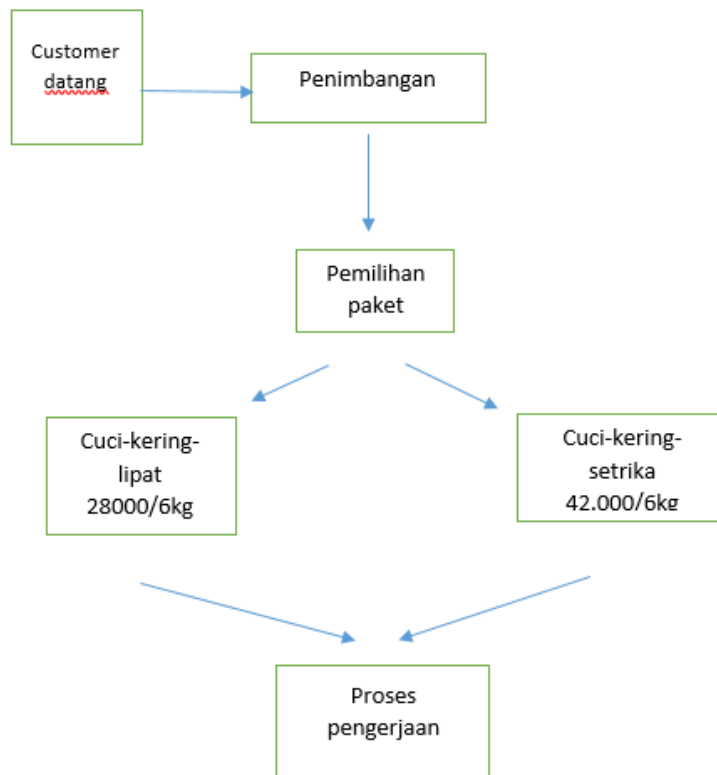
Baik konsumen maupun pemilik usaha laundry keduanya sama sama diuntungkan. Bagi konsumen biaya yang dikeluarkan sebanding dengan hasil yang didapatkan dan mereka dapat menghemat waktu. Disisi lain bagi pengusaha laundry mereka juga diuntungkan karena dengan harga yang terjangkau mereka dapat menarik konsumen yang begitu banyak. Maka tidak heran jika bisnis laundry merupakan bisnis yang menggiurkan.

Biru Personal Laundry adalah laundry personal yang sudah berkembang ke arah modern. Berbeda dengan laundry-laundry rumahan pada umumnya. Di Biru Personal Laundry memakai sistem paket yaitu 6kg per satu

paketnya,dengan estimasi 3 jam jadi.Sehingga biaya yang dikeluarkan untuk satu kali laundry sebanding dengan hasil yang diperoleh.

B. DIVISI KERJA

Di Biru Personal Laundry penulis di tempatkan di bagian Operasional, dimana pada bagian ini penulis bertugas mulai dari penerimaan sampai dengan pengerjaan laundry sesuai dengan paket yang diminta customer dan perawatan mesin. selain itu penulis dituntut untuk dapat menjalankan SOP dengan baik.



Gambar 1. Aktivitas di Biru Personal Laundry

Customer datang, kemudian penulis menerima dan melakukan penimbangan. Setelah ditimbang penulis menanyakan customer untuk memilih paket yang cuci kering lipat atau cuci kering setrika. Setelah customer memilih paket penulis mencatat transaksi di aplikasi Londreeposs dengan menanyakan nama, nomor wa, dan jenis paket yang dipilih. Setelah itu penulis melakukan proses pengerjaan. Setelah proses pengerjaan selesai penulis mengirim status pengerjaan telah selesai melalui aplikasi londreeposs kepada customer.

AKTIVITAS

1. Penerimaan

1. Menerima pakaian customer dan menimbang pakaian menggunakan timbangan dalam kondisi awal 0.0 kg
2. Menghitung jumlah pakaian bersamaan dengan customer untuk memastikan jumlah barang yang dilaundry sudah benar atau belum.
3. Bertanya kepada customer untuk pemilihan paket
4. Mendata nama dan meminta no WA untuk pengiriman nota transaksi
5. Mencatat transaksi di buku customer untuk nama, nominal transaksi, dan keterangan tambahan di aplikasi londreepos

*Jenis paket

Di Biru Personal Laundry memakai system 6 Kg/paket, dengan batas toleransi 6,2 Kg jika lebih dari itu maka nanti akan dihitung kelipatannya. Adapun harga untuk per paketnya yaitu:

1. Cuci Kering Lipat 28.000/6 Kg
2. Cuci Kering Setrika 42.000/6 Kg

*Pembiayaan

Cara bayar di Biru Laundry ada dua cara yaitu tunai dan non tunai. pembiayaan non tunai dapat menggunakan QRIS dan ShopeePay khusus untuk ShopeePay customer akan mendapat cashback sebesar 30%.

Pengerjaan

1. Menghitung pakaian customer untuk memastikan sudah sesuai dengan jumlah yang dihitung pada saat penerimaan
2. Memasukkan laundry ke dalam mesin cuci, memastikan bahwa tidak ada cucian yang mengandung senjata tajam yang dapat merobek pakaian, dan bahan mudah terbakar seperti korek api.
3. Apabila ditemukan barang-barang yang tidak seharusnya dicuci difotokan terlebih dahulu dan diinformasikan kepada customer
4. Memasukkan sabun cuci khusus pakaian ke dalam kotak sabun, menutup kotak sabun dan memilih mode pencucian.
5. Setelah pakaian selesai dicuci, buka mesin cuci dan pindahkan ke laundry ke dalam keranjang terpisah. apabila mesin pengering tersedia, laundry dapat langsung dimasukkan ke dalam mesin pengering.
6. Setelah pakaian sudah kering, buka mesin pengering dan mengeluarkan pakaian dari mesin pengering dengan posisi tersusun rapi di keranjang agar tidak kusut dan terlipat-lipat.
7. Setelah itu mengerjakan cucian sesuai dengan paket yang dipilih customer yaitu paket lipat atau paket setrika.

C. POKOK MASALAH

1. **Komplain customer mengenai pakaian yang hilang,tertukar,kotor dan rusak.** Pakaian yang hilang ,tertukar,kotor,dan rusak biasa terjadi karena kelalaian karyawan pada saat proses pencucian berlangsung seperti lupa membersihkan karet mesin cuci pada saat akan mencuci pakaian customer sehingga membuat pakaian customer terkena noda hitam bekas mesin cuci,lupa menghitung jumlah pakaian pada saat masuk mesin cuci dan pengering..Atau kelalaian dari customer sendiri.
2. **Kurangnya strategi untuk mengatasi persaingan bisnis yang ketat.** Semakin mudah nya usaha laundry untuk dijalankan membuat semakin banyak usaha laundry baru yang muncul dengan fasilitas-fasilitas dan teknologi yang modern .Hal ini tentu membuat persaingan diantara pemilik usaha laundr semakin meningkat.
3. **Biaya perawatan mesin laundry yang mahal.**Semakin sering digunakannya mesin laundry maka akan semakin besar resiko kerusakan yang terjadi.dan biaya untuk perawatan mesin laundry pun tidak cukup murah untuk satu mesin saja bisa mencapai Rp.750.000,00 sekali servis.seperti contoh dalam bulan maret ini saja Biru Personal Laundry sudah melakukan perbaikan untuk 3 mesin pengering dengan total biaya +- Rp.2.250.000,00. Dan biaya pembersihan untuk 3 mesin cuci +- Rp.450.000,00

D. PEMBAHASAN

1. Komplain customer mengenai pakaian yang hilang,tertukar,kotor dan rusak.

Merupakan suatu masalah yang sering terjadi ketika kita melaundry pakaian.untuk mengatasi masalah tersebut biru laundry menerapkan beberapa

Standar Operational Procedure (SOP) yang harus dijalankan oleh semua karyawan. salah satu caranya yaitu dengan melakukan penghitungan pakaian customer. selain itu juga mencantumkan beberapa aturan dalam nota transaksi seperti “syarat dan ketentuan kami kitak bertanggung jawab atas terjadinya resiko luntur, susut, dan kerut karena sifat serat bahan. cucian selesai tidak diambil selama 1 minggu bukan tanggung jawab kami. komplain diterima paling lambat 1 minggu setelah barang diambil.

2. kurangnya strategi untuk mengatasi persaingan yang ketat

Persaingan merupakan suatu hal yang biasa terjadi dalam suatu usaha apalagi dalam usaha laundry, maka dari itu diperlukan beberapa strategi dalam mengatasi masalah tersebut antara lain:

1. Menentukan target pelanggan secara spesifik seperti mahasiswa, atau karyawan.
2. Menggunakan aplikasi londreepos agar lebih efektif dan efisien. karena aplikasi ini sangat membantu pekerjaan di biru laundry
3. Memilih lokasi yang strategis seperti lokasi yang dekat kampus, pabrik.
4. Memberikan diskon atau cashback

3. Biaya perawatan mesin laundry yang mahal

Perawatan mesin laundry memang membutuhkan biaya yang sangat banyak. Kerusakan pada mesin cuci atau pun mesin pengering dapat menyebabkan proses kerja menjadi terhambat. Untuk mengatasi masalah tersebut di Biru Laundry diwajibkan kepada seluruh karyawan untuk dapat merawat mesin dengan baik dan benar seperti membersihkan filter mesin cuci dan mesin pengering baik sebelum digunakan maupun setelah digunakan, Membersihkan karet mesin cuci sebelum digunakan agar tidak menyebabkan noda hitam pada pakaian, dan membilas mesin cuci setiap akan pulang.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Biru Personal Laundry merupakan suatu usaha yang bergerak dibidang jasa. Usaha ini mulai berdiri pada tahun 2019. Menurut penjelasan penulis dapat disimpulkan bahwa ada beberapa masalah yang dialami oleh Biru Personal Laundry antara lain:

1. Komplain customer mengenai pakaian yang hilang, tertukar, kotor dan rusak.
2. Kurangnya strategi untuk mengatasi persaingan bisnis yang ketat.
3. Biaya perawatan mesin laundry yang mahal.

Solusi untuk mengatasi masalah tersebut :

1. Menerapkan beberapa SOP yang harus dijalankan oleh semua karyawan.
2. Menentukan target pelanggan secara spesifik seperti mahasiswa, atau karyawan.
3. Menggunakan Aplikasi Londreepos agar lebih efektif dan efisien. karena aplikasi ini sangat membantu pekerjaan di biru laundry
4. Memilih lokasi yang strategis seperti lokasi yang dekat Kampus, Pabrik.
5. Memberikan diskon atau cashback
6. Membersihkan filter mesin cuci dan mesin pengering baik sebelum digunakan maupun setelah digunakan
7. Membersihkan karet mesin cuci sebelum digunakan agar tidak menyebabkan noda hitam pada pakaian,
8. Membilas mesin cuci setiap akan pulang.

SARAN

Menurut penulis untuk dapat mengurangi masalah yang ada, karyawan laundry harus menjalankan SOP dengan lebih baik lagi agar tidak ada lagi komplain komplain yang datang dari para customer. Selain memperhatikan SOP pemilik laundry juga harus memperhatikan kesejahteraan karyawan karena jika karyawan merasa senang hasil kerja mereka pun juga akan bagus.

DAFTAR PUSTAKA

- Akuntansi, Program Studi. 2022. “Analisis Strategi Bisnis Elsa Laundry Untuk Survive Di Masa Pandemi Laporan Proyek Kewirausahaan.”
- Kaligis, Jenny Nancy, and Stanny Sicilia Rawung. 2022. “SEIKO : Journal of Management & Business Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan Pada UKM Laundry (Studi Kasus Pada Bless Laundry Manado).” *Journal of Management & Business* 4(3): 113–20.
- Nurlaila. 2021. “STRATEGI MEMPERTAHANKAN LOYALITAS KONSUMEN USAHA LAUNDRYBERLABEL SYARIAH (Studi Pada Laundry Syari.Com Kota Medan).” *Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan*.
- Padli, Padli, Said Muhammad, Novi Shintia, and Sari Hepy Maharani. 2019. “Meningkatkan Service Quality Management.” *Jurnal IMPACT: Implementation and Action* 1(2): 125–30.

LAMPIRAN

Lampiran 1.kegiatan kuliah kerja usaha

Minggu	Aktivitas
Minggu ke-1	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer 4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
Minggu ke-2	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer 4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
Minggu ke-3	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer

	4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
Minggu ke-4	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer 4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
Minggu ke-5	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer 4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
Minggu ke-6	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer 4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
Minggu ke-7	1.menerima customer 2.penimbangan dan mencatat transaksi di

	aplikasi londreepos 3.pengerjaan pakaian customer 4.mengganti status pada aplikasi londreepos 5.melakukan pembukuan oper shift
--	--



DAFTAR HADIR MAHASISWA STIE SURAKARTA
KEGIATAN KULIAH KERJA USAHA (KKU)

Periode 2023/2024

Nama Mahasiswa : ASA SAHANANTA
NIM : 2420016
Pembimbing : Ibu AEL SUSANTI, S.Pd., M.Pd.
No. Telp Pembimbing :
Nama Instansi : Bina Laundry Widyadarm
Alamat Instansi : Jl. Sragen Segantri No 92 Keparbitan Wulon, Jember
Nama Pimpinan : Vandi Sekapratoma
No. Telp Pimpinan :

FEBRUARI 2023																											
KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

MARET 2023																												
KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

APRIL 2023																											
KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA	KABU	KAMIS	JUMAT	SABTU	MINGGU	SENIN	SELASA
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	LIBUR	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Surakarta, 17 April 2023
Pimpinan/ Ketua/Kepala Instansi
Tpi Wahyuni

Lampiran 2. Log Book Konsultasi Dosen

Nama :Asa Sahanaya

Nim :20120016

Kelas :Manajemen A/R2

Judul :Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Biru Personal Laundry

Widuran

Dosen Pembimbing : Ari Susanti,S.PT,M.M

Lampiran 2. Log Book Konsultasi Dosen

Nama :Asa Sahanaya

Nim :20120016

Kelas :Manajemen A/R2

Judul :Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Biru Personal Laundry

Widuran

Dosen Pembimbing : Ari Susanti,S.PT,M.M

NO	Hari/Tanggal	Kegiatan	Tanda Tangan
1	25 Maret 2023	Konsultasi judul,	AR Susanti
2	26 Maret 2023	Revisi - Kata pengantar - Pokok masalah	AR Susanti
3	5 April 20223	Revisi format laporan dan pengetikan	AR Susanti
4	9 April 2023	Revisi lampiran dan bagian pembahasan	AR Susanti
5	13 April 2023	ACC dan melengkapi lembar konsultasi	AR Susanti

Dokumentasi



