
MENINGKATKAN KINERJA USAHA MELALUI PENGUATAN MANAJEMEN KERJA, PELATIHAN KARYAWAN, DAN INOVASI PEMBAYARAN DIGITAL PADA SUCHAEL LAUNDRY

Ni Luh Gede Putu Purnawati^{1,*}, Fila Sofiyana²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: purnawati1104@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat pada usaha Suchael Laundry berlokasi di jalan Pinus I, Benoa, kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali, bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas pengelolaan operasional usaha melalui penerapan sistem kerja yang lebih terstruktur dan pemanfaatan teknologi digital. Permasalahan yang ditemukan meliputi belum adanya jadwal kerja yang teratur, keterampilan pelayanan karyawan yang masih perlu ditingkatkan, penggunaan metode pembayaran yang masih didominasi secara tunai, serta belum optimalnya pemanfaatan media promosi digital. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dilakukan serangkaian program utama, yaitu penyusunan jadwal kerja dan pembagian tugas karyawan, pelatihan pelayanan pelanggan, penerapan metode pembayaran digital QRIS, serta perancangan metode promosi usaha melalui pembuatan lokasi usaha pada Google Maps dan pembuatan logo usaha. Selain itu, dilakukan program tambahan berupa pembuatan media promosi digital melalui WhatsApp dan Facebook, penyusunan alur pelayanan pelanggan, serta pengelolaan data pelanggan dan pesanan menggunakan sistem pencatatan sederhana. Hasil pengabdian menunjukkan adanya peningkatan kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugas, kemudahan dalam proses transaksi pembayaran melalui metode QRIS, serta peningkatan visibilitas usaha melalui promosi digital. Tantangan seperti keterbatasan waktu dan adaptasi terhadap perubahan sistem baru diatasi melalui pendampingan intensif dan pemanfaatan metode pelatihan yang praktis. Dengan adanya jadwal kerja yang terstruktur dan sistem pelayanan yang jelas, proses operasional usaha menjadi lebih teratur dan efisien. Secara keseluruhan, program Kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan serta pengembangan usaha Suchael Laundry agar lebih profesional dan mampu bersaing di era digital.

Kata Kunci : pelayanan pelanggan, QRIS, promosi digital, manajemen kerja, usaha laundry

ANALISIS SITUASI

Pelaksanaan program Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat pada usaha Suchael Laundry didasari oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan laundry yang praktis dan efisien di tengah aktivitas sehari-hari yang semakin padat. Dalam menghadapi persaingan usaha jasa yang semakin ketat, kualitas pelayanan dan pengelolaan operasional menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing usaha. Menurut Hidayat (2024), keberhasilan suatu usaha jasa sangat dipengaruhi oleh

kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, mengelola waktu kerja secara efektif, serta menjaga kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan operasional di Suchael Laundry masih menghadapi kendala dalam hal pengaturan jadwal kerja, pembagian tugas karyawan, serta keterampilan pelayanan pelanggan yang belum optimal. Kondisi tersebut menyebabkan efektivitas kerja belum berjalan secara maksimal dan berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dari segi sarana dan prasarana, Suchael Laundry telah memiliki peralatan pendukung yang cukup memadai untuk kegiatan pencucian dan pelayanan pelanggan. Namun, pengelolaan usaha masih dilakukan secara sederhana dan belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi digital dalam mendukung kegiatan operasional. Proses pembayaran masih didominasi oleh metode tunai, sementara kegiatan promosi usaha belum memanfaatkan media digital secara optimal. Selain itu, sistem pencatatan data pelanggan dan pesanan masih dilakukan secara manual sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan. Situasi ini menunjukkan perlunya penerapan sistem manajemen kerja yang lebih terstruktur serta pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung efisiensi operasional usaha. Menurut Rahmawati dan Putra (2025), pemanfaatan teknologi digital dalam usaha kecil dapat membantu meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses transaksi, serta memperluas jangkauan pemasaran secara lebih efektif.

Melalui program Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat, dirancang berbagai kegiatan seperti penyusunan jadwal kerja, pelatihan pelayanan pelanggan, penerapan metode pembayaran digital QRIS, serta pemanfaatan media promosi digital seperti Google Maps dan media sosial. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan serta memperbaiki sistem pengelolaan usaha agar lebih terorganisir. Pelatihan dan pendampingan menjadi bagian penting dalam proses peningkatan kualitas kerja karyawan, karena dapat membantu karyawan memahami tugas serta tanggung jawab secara lebih jelas. Menurut Sari dan Nugroho (2024), pelatihan kerja merupakan proses yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan pekerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pendekatan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki sistem kerja, serta mendukung pengembangan usaha Suchael Laundry agar lebih profesional dan mampu bersaing di era digital.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi pada usaha Suchael Laundry, ditemukan beberapa permasalahan yang mempengaruhi efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Karyawan belum memiliki pembagian tugas dan jadwal kerja yang terstruktur, sehingga kegiatan operasional berjalan kurang efisien. Selain itu, keterampilan pelayanan pelanggan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal komunikasi dan ketelitian dalam menangani pesanan. Permasalahan lainnya adalah belum optimalnya

pemanfaatan teknologi digital, seperti penggunaan metode pembayaran non-tunai, promosi digital, serta sistem pencatatan data pelanggan yang masih dilakukan secara sederhana. Oleh karena itu, diperlukan penerapan sistem kerja yang lebih terstruktur, peningkatan keterampilan karyawan, serta pemanfaatan teknologi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan pada usaha Suchael Laundry, maka solusi yang dapat diberikan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini. Solusi pertama adalah penyusunan jadwal kerja dan pembagian tugas karyawan secara terstruktur agar kegiatan operasional dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Selain itu, dilakukan pelatihan pelayanan pelanggan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam berkomunikasi, bersikap ramah, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada pelanggan.

Solusi berikutnya adalah penerapan metode pembayaran digital QRIS untuk mempermudah proses transaksi dan memberikan alternatif pembayaran yang lebih praktis bagi pelanggan. Selain itu, dilakukan pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung promosi usaha, seperti pembuatan lokasi usaha pada Google Maps, pembuatan logo usaha, serta penggunaan media promosi digital melalui WhatsApp dan Facebook. Untuk mendukung kelancaran operasional usaha, juga dilakukan penyusunan alur pelayanan pelanggan serta sistem pencatatan data pelanggan dan pesanan secara sederhana. Dengan penerapan berbagai solusi tersebut, diharapkan kegiatan operasional usaha Suchael Laundry menjadi lebih terorganisir, efisien, serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan program Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat pada usaha Suchael Laundry menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif yang melibatkan pemilik usaha dan karyawan secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan ini dilakukan agar program yang dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan usaha dan kondisi lapangan.

Tahap pertama adalah observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap kondisi operasional usaha, sistem pelayanan pelanggan, serta kendala yang dihadapi dalam kegiatan kerja karyawan. Tahap kedua adalah pelatihan, yang dilakukan melalui penjelasan langsung dan diskusi mengenai keterampilan pelayanan pelanggan, komunikasi yang baik, serta kedisiplinan kerja. Tahap selanjutnya adalah pendampingan, yaitu membantu penerapan program seperti penyusunan jadwal kerja dan pembagian tugas karyawan, penerapan metode pembayaran digital QRIS, pembuatan lokasi usaha pada Google Maps, serta pemanfaatan media promosi digital melalui WhatsApp dan Facebook. Selain itu, dilakukan penyusunan alur pelayanan pelanggan serta sistem pencatatan data pelanggan dan pesanan secara sederhana untuk mendukung kelancaran operasional usaha. Tahap terakhir adalah monitoring dan

evaluasi, yang dilakukan bersama pemilik usaha untuk menilai keberhasilan program serta mengetahui manfaat yang dirasakan dalam kegiatan operasional usaha. Monitoring dan evaluasi dilakukan untuk memastikan program dapat diterapkan secara berkelanjutan dan memberikan dampak positif bagi perkembangan usaha Suchael Laundry.

HASIL DAN PEMBAHASAN PENGABDIAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian pada usaha Suchael Laundry menghasilkan beberapa pencapaian yang sesuai dengan tujuan program, baik dari segi meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas pengelolaan operasional usaha. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Program Pelatihan Keterampilan Karyawan

Keterampilan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut (Rahmawati et al., 2025) pelatihan kerja yang berkelanjutan dapat meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, serta kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugas. Karyawan Suchael Laundry diberikan pelatihan keterampilan pelayanan yang meliputi komunikasi yang ramah, ketelitian dalam menangani pakaian pelanggan, serta menjaga kualitas pelayanan selama proses pencucian hingga penyerahan pakaian. Melalui kegiatan pelatihan yang dilakukan, karyawan berhasil memahami pentingnya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta menjaga kualitas hasil kerja. Berdasarkan hasil pengamatan setelah dilakukan pelatihan dan pendampingan, terlihat adanya peningkatan dalam kedisiplinan kerja serta keterampilan pelayanan karyawan dalam menangani pesanan laundry dengan lebih teliti dan bertanggung jawab.



Gambar 1. Memberikan Pelatihan Kepada Karyawan

2. Program Penerapan Metode Pembayaran Digital QRIS

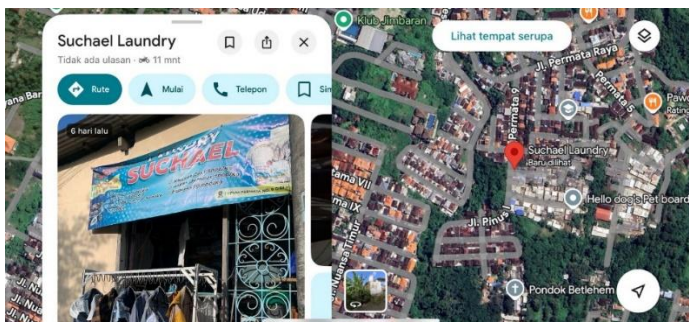
Pemilik usaha diberikan sosialisasi mengenai manfaat penggunaan metode pembayaran digital QRIS sebagai alternatif transaksi non-tunai. Pendampingan dilakukan dalam proses pendaftaran hingga penerapan QRIS pada usaha Suchael Laundry. Dengan adanya penerapan QRIS, proses pembayaran menjadi lebih praktis, cepat, dan memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi.



Gambar 2. Penerapan Metode Pembayaran Digital QRIS

3. Program Perancangan Metode Promosi Usaha

Pemilik usaha diberikan pendampingan dalam meningkatkan promosi usaha melalui pemanfaatan media digital. Kegiatan yang dilakukan meliputi pembuatan lokasi usaha Suchael Laundry pada Google Maps serta pengisian informasi usaha seperti alamat, jam operasional, dan jenis layanan yang tersedia. Selain itu, pembuatan logo usaha Suchael Laundry sebagai identitas visual, sehingga usaha lebih mudah ditemukan oleh pelanggan dan memiliki tampilan yang lebih profesional. Pemilik usaha juga diberikan pemahaman mengenai pentingnya promosi digital melalui platform online.



Gambar 3. Pembuatan Lokasi Usaha Pada Google Maps

4. Program Tambahan

Program tambahan dilaksanakan untuk mendukung kelancaran operasional usaha Suchael Laundry serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Kegiatan yang dilakukan meliputi pembuatan media promosi digital sederhana melalui WhatsApp dan Facebook guna memperluas jangkauan pemasaran usaha. Selain itu, dilakukan penyusunan alur pelayanan pelanggan yang lebih terstruktur agar proses pelayanan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami oleh karyawan.

Selanjutnya, dilakukan pengelolaan data pelanggan dan pesanan menggunakan sistem pencatatan sederhana, baik secara manual maupun digital, sehingga memudahkan pemilik usaha dalam mencatat transaksi serta meminimalkan kesalahan pencatatan. Dengan adanya program tambahan ini, proses pelayanan menjadi lebih teratur, data pelanggan lebih mudah dikelola, serta kegiatan promosi usaha dapat dilakukan secara lebih efektif.

Namun, dalam pelaksanaan program tambahan masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu dalam menyesuaikan kegiatan dengan jam operasional usaha serta kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi digital yang masih terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut, dilakukan pendampingan secara bertahap serta pemberian penjelasan yang sederhana agar karyawan dapat memahami dan menerapkan sistem yang telah dibuat dengan baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan program pengabdian pada usaha Suchael Laundry telah berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang direncanakan, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan serta efektivitas pengelolaan operasional usaha. Program pelatihan keterampilan karyawan berhasil meningkatkan pemahaman karyawan mengenai pelayanan pelanggan yang baik, komunikasi yang ramah, serta kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Selain itu, penerapan metode pembayaran digital QRIS memberikan kemudahan dalam proses transaksi pembayaran sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih praktis dan efisien.

Program perancangan metode promosi usaha melalui pembuatan lokasi usaha pada Google Maps, pembuatan logo usaha serta pembuatan media promosi digital turut memberikan dampak positif dalam meningkatkan visibilitas usaha Suchael Laundry. Program tambahan seperti penyusunan alur pelayanan pelanggan serta pengelolaan data pelanggan dan pesanan secara sederhana juga membantu meningkatkan keteraturan dalam proses operasional usaha. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu dan penyesuaian terhadap penggunaan teknologi digital, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan secara bertahap dan pemberian penjelasan yang mudah dipahami. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan usaha Suchael Laundry agar lebih terstruktur dan profesional.

SARAN

Untuk memaksimalkan hasil dari program yang telah dilaksanakan, disarankan agar pemilik usaha Suchael Laundry terus melanjutkan penerapan sistem pelayanan yang telah dibuat serta melakukan pembinaan secara rutin kepada karyawan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital seperti penggunaan metode pembayaran QRIS dan media promosi digital sebaiknya dilakukan secara konsisten agar dapat meningkatkan kemudahan pelayanan dan memperluas jangkauan pemasaran. Ke depan, program serupa dapat dikembangkan dengan menambahkan inovasi pelayanan dan strategi promosi yang lebih kreatif sehingga usaha Suchael Laundry dapat terus berkembang dan bersaing di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, R. (2024). Manajemen Pelayanan Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahmawati, R. D., Lestari, D. R., & Rahmayanti, D. (2025). Gambaran Tingkat Stres Akademik Pada Mahasiswa Program Sarjana Keperawatan Dan Kedokteran: Overview of Academic Stress Levels in Undergraduate Nursing and Medical Students. *Journal of Intan Nursing*, 4(1), 1–6.
- Rahmawati, D., & Putra, A. (2025). Pemanfaatan Teknologi Digital pada Usaha Mikro dan Kecil dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital*, 4(1), 45–53.
- Sari, N., & Nugroho, B. (2024). Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Peningkatan Produktivitas Karyawan pada Usaha Kecil. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 78–86