

ANALISIS STRATEGI PERSAINGAN KUALITAS PELAYANAN PADA JEMBAWAN LAUNDRY DALAM MENGHADAPI PERSAINGAN ANTAR USAHA LAUNDRY DI UBUD

Tiara Carina^{1,*}, Ni Kadek Sri Padma Dewi²

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: tiaracarina@unmas.ac.id

ABSTRAK

UKM merupakan kegiatan ekonomi kecil yang berpengaruh besar dalam industri rumahan dan kegiatan ekonomi yang memiliki peran besar dalam menyerap tenaga kerja yang besar. Bisnis *laundry* merupakan salah satu jenis UKM dalam industri rumahan bidang jasa yang sedang berkembang saat ini, ditengah ketatnya persaingan bisnis *laundry* Jembawan Laundry belum bisa memanfaatkan strategi bersaing yang baik untuk mencari celah pasar agar dapat bersaing dengan para pesaingnya agar bisnisnya dapat terus berjalan dan berkembang. Untuk itu Jembawan Laundry perlu melakukan analisis persaingan kualitas pelayanan dengan menerapkan metode pelatihan pelayanan dan pembuatan laporan keuangan, pemberian edukasi pemanfaatan teknologi serta pendampingan dalam proses menjalankan kerjasama bisnis. Keberhasilan penerapan strategi ini diikuti dengan berbagai kreatifitas pegawai dalam menciptakan inovasi untuk mampu bersaing mencari celah pasar seperti pembuatan papan nama dan bender agar *laundry* lebih dikenal, mempromosikan laundry lewat *social media*, pelatihan pembuatan laporan keuangan yang efektif agar bisnis menjadi terarah serta menerapkan pelayanan yang baik untuk menjaga hubungan kerjasama dengan pelanggan

Kata kunci: Strategi Bersaing, Kualitas Pelayanan, Pelatihan, Pendampingan.

ANALISIS SITUASI

Persaingan bisnis menuntut suatu perusahaan untuk merancang strategi bersaing yang mampu bertahan di pasar bisnis. Dengan strategi yang dilakukan dalam bisnis, maka perusahaan dapat bersaing secara lebih efektif untuk mengguguli cakupan pasarnya. Dalam menjalani persaingan yang ada, pelaku usaha bisnis dituntut untuk menetapkan strategi bersaing agar dapat mempertahankan eksistensi usahanya dalam lingkungan persaingan. Menurut (Hariadi, 2005) Strategi bersaing adalah langkah – langkah strategis yang terencana maupun tidak terencana untuk dapat memiliki keunggulan bersaing sehingga dapat menarik perhatian konsumen, memperkuat posisi dalam pasar, dan bertahan terhadap tekanan persaingan.

Bisnis *laundry* merupakan salah satu jenis UKM dalam industri rumahan bidang jasa yang sedang berkembang saat ini. *Laundry* menyediakan jasa pencucian mulai dari proses pencucian, pengeringan, sampai tahap penyelesaian dimana pakaian yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan yang diharapkan. Permintaan terhadap bisnis laundry ini semakin meningkat terutama bagi para pekerja/pegawai hingga mahasiswa yang memiliki kesibukan setiap harinya, begitu pula dengan usaha yang

bergerak dibidang pariwisata seperti *villa*, *homestay*, *hotel* dan *guest house*. Sehingga jasa laundry menjadi salah satu alternative untuk menghemat waktu dalam pekerjaan. Tingginya tingkat permintaan terhadap jasa pelayanan *laundry* menjadi salah satu pendorong para masyarakat untuk berbisnis laundry. Disamping itu bisnis laundry merupakan suatu bisnis yang tergolong mudah karena resiko yang dihadapi minim dibandingkan bisnis lainnya. Bisnis *laundry* juga dapat dilakukan di rumah sendiri sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya yang banyak untuk menyewa tempat untuk melakukan bisnis ini.

Usaha kecil menengah (UKM) adalah suatu kegiatan ekonomi yang berperan penting untuk suatu negara atau daerah. UKM merupakan kegiatan ekonomi kecil yang berpengaruh besar dalam industri rumahan dan kegiatan ekonomi yang memiliki peran besar dalam menyerap tenaga kerja yang besar. Pertumbuhan Usaha Kecil Menengah (UKM) dewasa ini meningkat karena sifatnya yang cukup fleksibel dan dapat dengan mudah beradaptasi dengan pasang surut permintaan pasar.

Jembawan laundry merupakan salah satu bisnis laundry yang menawarkan berbagai jasa laundry seperti laundry kiloan, satuan dan juga exspress, dan telah beroperasi \pm 3 tahun. Jembawan Laundry berlokasi di Jalan Jembawan No. 29 Ubud. Lokasi berdirinya Jembawan laundry cukup strategis karena diwilayah tersebut merupakan kawasan wisata yang terdapat *hotel*, *villa*, *homestay*, *guest hause* dan lainnya. Sebagai usaha yang baru berdiri ditengah persaingan usaha laundry yang sangat ketat, membuat Jembawan laundry sulit untuk bersaing. Dan dengan semakin berkembang dan menjamurnya bisnis laundry di Kecamatan Ubud, Jembawan laundry masih belum menerapkan strategi bersaing dengan baik untuk mencari celah pasar agar dapat bersaing dengan para pesaingnya agar bisnisnya dapat terus berjalan dan berkembang. Hal ini dikarenakan kurang adanya pemahaman, kretifitas serta inovasi yang perlu dilakukan agar dapat bersaing.

Dengan tingginya tingkat persaingan pada bisnis *laundry*, para pelaku usaha dituntut membuat suatu strategi yang unggul dari para pesaingnya Dalam menghadapi persaingannya, suatu usaha laundry perlu mengetahui faktor strategis dan keunggulan bersaing apa saja yang bisa menunjang dalam menghadapi persaingan dengan para pesaingnya agar para konsumen bertambah sekaligus meningkatkan pendapatan usahanya. Dalam menciptakan strategi bersaing maka usaha laundry perlu untuk mengetahui kondisi lingkungan internal yaitu kekuatan dan kelemahan yang dimiliki maupun lingkungan eksternalnya yaitu peluang dan ancaman yang dimiliki dan kualitas pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Jembawan Laundry Ubud, ditemukan bahwa belum diterapkannya strategi bersaing yang baik agar bisa berkembang serta maju ditengah persaingan usaha laundry yang ketat. Serta kurangnya kreatifitas dan inovasi yang dilakukan untuk menciptakan peluang agar dapat bersaing dengan pesaing lainnya.

PERUMUSAN MASALAH

Setelah melakukan analisa situasi dari hasil observasi yang telah dilakukan maka rumusan masalah yang didapat adalah :

1. Belum adanya penerapan strategi bersaing yang baik agar mampu bersaing ditengah persaingan usaha laundry yang ketat.
2. Kurangnya keterampilan untuk menciptakan inovasi dan kreatifitas dalam menciptakan peluang untuk menarik perhatian dari konsumen dalam menggunakan jasa laundry yang ditawarkan.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi pemecahan masalah terkait Analisis strategi bersaing kualitas pelayanan pada Jembawan Laundry, dilaksanakan dengan :

1. Memberikan pendampingan dalam menjalin kerjasama dengan *hotel, villa, guest house* dan *homestay* sehingga memperoleh pangsa pasar.
2. Pelatihan membuat laporan keuangan dengan sistematis dan berkala sehingga tujuan serta keuangan usaha dapat terarah.
3. Memberikan edukasi tentang pentingnya pemanfaatan teknologi dalam usaha meningkatkan promosi laundry.
4. Pelatihan serta pendampingan dalam mengembangkan inovasi program laundry agar jasa laundry dapat bertahan di persaingan yang kompetitif, dan sebisa mungkin mempertahankan tingkat harga walaupun harga bahan baku tidak stabil.
5. Memberikan pelatihan dalam pelayanan pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan dalam Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan Pada Jembawan Laundry Dalam Menghadapi Persaingan Antar Usaha Laundry Di Ubud yaitu :

1. Metode pendampingan dalam menjalin kerjasama dengan pihak hotel, villa, guest house serta homestay sekitar sehingga mendapatkan pangsa pasar.
2. Metode penyuluhan serta edukasi untuk memberikan pemahaman terkait pentingnya pemanfaatan teknologi yang sedang berkembang saat ini untuk menciptakan celah keunggulan bersaing dengan pesaing lainnya
3. Metode pelatihan kepada pegawai laundry baik itu dalam pembuatan laporan keuangan yang sistematis untuk menciptakan perusahaan yang terarah, pelatihan pelayanan terhadap pelanggan sehingga terciptanya hubungan baik antara keduanya yang nantinya akan berpengaruh positif untuk perkembangan laundry, serta pelatihan untuk mengembangkan inovasi dan kreatifitas terkait pengadaan program – program laundry yang perlu dilakukan pegawai untuk mempromosikan usaha laundry.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian kegiatan pengabdian masyarakat dalam analisis strategi persaingan kualitas pelayanan pada Jembawan Laundry dalam menghadapi persaingan antar usaha laundry di Ubud telah berhasil dilaksanakan. Dengan adanya pelatihan dalam membuat laporan keuangan laundry yang sistematis memberikan hasil yang positif untuk menciptakan usaha laundry lebih terarah kedepannya karena dengan laporan tersebut dapat menggambarkan hal apa yang perlu ditingkatkan kedepannya dalam usaha laundry di Jembawan Laundry.

Keberhasilan dari kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di Jembawan Laundry juga dapat dilihat dari meningkatnya pelanggan yang menggunakan jasa laundrynya, hal ini karena pengaruh dari adanya pelayanan yang baik, media promosi yang telah diterapkan untuk menarik perhatian konsumen, dan pemanfaatan teknologi yang sudah dilakukan sebaik mungkin sehingga membuat meningkatnya kualitas serta keterampilan dari pegawai di Jembawan Laundry, serta kegiatan melakukan kerjasama dengan pihak guest house disekitarnya masih tetap dilakukan sampai saat ini.

Dalam proses pengabdian ini, sangat banyak faktor yang mendukung keberhasilan kegiatan yang ini, salah satunya adalah :

1. Staff pimpinan Jembawan Laundry yang mendukung penuh kegiatan ini penuh dan memberikan keleluasaan untuk mengembangkan ide dan gagasan pada kegiatan ini
2. Tersedianya fasilitas yang cukup memadai untuk melakukan kegiatan pengabdian masyarakat ini
3. Semangat dari setiap pegawai dalam usahanya untuk memberikan pelayanan dan meningkatkan kinerja untuk keberhasilan kegiatan ini

Sedangkan faktor penghambat kegiatan pengabdian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Karena lokasi berdisinya Jembawan Laundry merupakan kawasan wisata yang merupakan tempat biasanya orang asing berlalu lalang, jadi terdapat kesulitan dalam memberikan pelayanan jasa laundry kepada wisatawan asing karena kurang fasihnya dalam menggunakan Bahasa Inggris.



Gambar 1. Pembuatan papan nama untuk dipajang didepan laundry agar pelanggan mengetahui adanya promo yang dilakukan Jembawan Laundry



Gambar 2. Pemasangan bendera agar informasi terkait lokasi laundry agar lebih mudah diketahui dan dilihat.



Gambar 3. Memberikan pelayanan yang maksimal untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan



Gambar 4. Menjalin kerjasama dengan salah satu pemilik hotel di Jembawan Laundry



Gambar 5. Menyebarakan brosur untuk mempromosikan Jembawan Laundry

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di Jembawan Laundry dapat disimpulkan bahwa analisis strategi bersaing kualitas pelayanan yang diperlukan oleh Jembawan laundry agar dapat mempertahankan dan mengembangkan usahanya serta mampu bersaing dengan usaha laundry lainnya. Agar strategi yang dilakukan berjalan dengan baik, dalam kegiatan ini telah mengambil 3 program yang bisa diterapkan agar tercapainya keberhasilan dalam kegiatan ini. Dimana 3 program yang dapat diterapkan oleh Jembawan Laundry yaitu pemberian pelatihan pembuatan laporan keuangan dan dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan, pemberian edukasi tentang pemanfaatan teknologi untuk melakukan promosi serta pendampingan untuk melakukan kerjasama dengan pihak hotel, guesthouse dan pihak lainnya yang memerlukan jasa laundry. Dengan dukungan dari antusias pegawai yang sangat tinggi dalam menerapkan program – program sehingga tujuan tujuan dan manfaat kegiatan pengabdian masyarakat ini tercapai dengan baik. Dimana juga mahasiswa dapat mengembangkan, mengaplikasikan langsung ilmu yang di dapatkan pada masyarakat dan lingkungan kerja. Melalui program kerja semoga dapat memberikan manfaat positif terhadap pemerintahan.

Adapun saran yang penulis sampaikan, yaitu :

1. Agar kegiatan pelayanan dapat terlaksana lebih maksimal lagi, diharapkan agar setiap pegawai meningkatkan kemampuan komunikasinya terutama saat menggunakan Bahasa Asing.
2. Untuk setiap pegawai diharapkan mempersiapkan diri dan menepukan jalan keluar permasalahan saat terjadi complain yang dilakukan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

LPPM. (2022). *Buku Panduan Pengabdian Masyarakat 2022 Universitas Mahasaraswati Denpasar*. Denpasar: Unmas Denpasar.

- David, F. R. (2011). *Strategic Management Manajemen Strategi Konsep. Edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Porter, M. E. (1980). *Strategi Bersaing: Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing*. Terjemahan: Ir. Agus Maulana MSM. Jakarta: Erlangga.
- Hariadi. (2005). *Strategi Manajemen*. Publishing. Hitt, M. A., Ireland, R. D. Jakarta: Bayumedia.
- Hoskisson, R. E. (2001). *Manajemen Strategis Daya Saing dan Globalisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nancy Kaligis, J., & Sicilia Rawung, S. (2022). Analisis Strategi Persaingan kualitas Pelayanan pada UKM Laundry (Studi Kasus pada Bless Laundry Manado). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(3), pp. 113-120.
- Eko, Jeffry Andriana S. (2013) Strategi Keunggulan Bersaing Pada Diva Laundry Dalam Menghadapi Persaingan Antar Usaha Jasa Laundry Di Mojokerto. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(1), pp. 1-16.