



PENINGKATAN KUALITAS KARYAWAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN BINATU SEMARANG LAUNDRY & DRY CLEANER

Lutfika Nur Handhini¹⁾; Asih Niati²⁾; Naini Rizka Amalia³⁾
lutfikanurh@gmail.com¹⁾; asih_niati@usm.ac.id²⁾; naini@usm.ac.id³⁾

¹ Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia

² Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia

³ Fakultas Ekonomi, Universitas Semarang, Semarang, Indonesia

INFO ARTIKEL

Proses Artikel

Dikirim : 27/5/2022

Diterima: 21/6/2022

Dipublikasikan:

21/6/2022

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh menurunnya kepuasan dan loyalitas pelanggan yang ditandai dengan menurunnya omset penjualan dan dari beberapa hasil *research gap* yang menghasilkan hasil penelitian yang berbeda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana meningkatkan kualitas karyawan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan menggunakan triangulasi sumber dengan wawancara dan triangulasi metode yaitu wawancara, observasi dan dokumen sebagai bukti. Objek penelitian berada di Binatu Semarang Laundry. Informan di dalam penelitian ini ada 6 orang yang terdiri dari pemilik, karyawan, dan pelanggan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa masalah dalam kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) seperti tidak menaati prosedur, beban kerja terlalu berat, stress kerja, mesin dan alat yang lama atau rusak yang menghambat pekerjaan sehingga menyebabkan masalah kualitas. Hal ini yang akhirnya mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga perlu adanya perbaikan-perbaikan.

Kata Kunci:

Kualitas SDM; Sarana Prasarana; Kepuasan Pelanggan

Abstract

The problem in this study is motivated by the decline in customer satisfaction and loyalty which is marked by the decline in sales turnover and from some of the results of the research gap that results in different research results. The purpose of this study is to find out how to improve employee quality to increase customer satisfaction. This study uses qualitative methods, using triangulation of sources with interviews and triangulation of methods namely interviews, observation and documents as evidence. The object of research is Binatu Semarang Laundry. There are 6 informants in this study consisting of owners, employees and customers. From the results of this study indicate that there are still some problems in the quality of Human Resources (HR) such as not obeying

procedures. workloads are too heavy, work stress, old or damaged machines and tools that hinder work causing quality problems. This ultimately affects customer satisfaction so there needs to be improvements.

Keywords:

HR Quality; Infrastructure Facilities; Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan - perusahaan seperti saat ini, mau tidak mau membuat perusahaan harus lebih cermat dalam menentukan strateginya dalam bersaing dengan kompetitor. Salah satunya mengenai strategi untuk memberikan kepuasan layanan kepada pelanggan. Menurut Nizar & Maulida (2017), bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan jangka panjang bagi suatu perusahaan, sehingga perusahaan mampu bersaing alau mengungguli para pesaingnya. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang yang muncul dari diri seseorang dikarenakan kebutuhan atau keinginannya dapat terpenuhi, meskipun untuk mendapatkannya diperlukan suatu usaha atau pengorbanan. Kepuasan yang didapatkan pelanggan merupakan hasil dari evaluasi atau penilaian atas fitur produk atau jasa yang mereka gunakan dalam pemenuhan kebutuhan, yang mana kinerjanya sesuai atau bahkan melebihi harapan (Rasyid, 2017)

Dalam menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat meningkatkan kualitas layanannya (*service quality*). Kualitas pelayanan yaitu upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan melalui jasa yang mengiringi produk yang ditawarkan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas produk dan kualitas pelayanan bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan (Sembiring, Suharyono, & Kusumawati, 2014)

Guna mengetahui apakah perusahaan sudah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen maka perlu dievaluasi dari konsumennya. Indikator kualitas pelayanan yang digunakan yaitu: *Tangibles*, meliputi: fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai/karyawan, dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. *Responsiveness* yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko atau keraguraguan. *Empathy*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. (Juniantara & Sukawati, 2018)

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor dari terbentuknya loyalitas pelanggan. Semakin tinggi dan semakin banyak konsumen yang puas akan layanan yang diberikan oleh Suatu perusahaan, hal ini tentu akan membuat konsumen menjadi loyal pada perusahaan tersebut. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan dalam bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian secara berulang (Anggraeni, Kumadji, & Sunarti, 2016). Loyalitas pelanggan akan muncul ketika pelanggan merasa puas terhadap kualitas jasa yang ditawarkan perusahaan. Loyalitas pelanggan menjadi salah satu faktor penting terhadap kelangsungan perkembangan perusahaan dan berpengaruh pada profit perusahaan.

Usaha laundry merupakan salah satu usaha sektor jasa yang menjamur di Indonesia. Kebutuhan akan jasa dan atau fasilitas laundry di Indonesia dari tahun ke tahun terus meningkat seiring berkembangnya hotel, rumah sakit, spa, dan lain-lain. Laundry juga menjadi sebuah gaya hidup masyarakat luas di perkotaan yang umunya padat aktivitas. Semakin berkurangnya waktu di rumah dan kelangkaan pembantu rumah tangga membuat masyarakat membutuhkan segala hal yang dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Salah satunya adalah kebutuhan akan kemudahan dan kepraktisan dalam mencuci pakaian.

Binatu Semarang *Laundry & Dry Cleaner* merupakan laundry profesional tertua di kota Semarang berlokasi di Jl. Gajahmada no. 18 Bangunhardjo, Semarang Tengah. Binatu Semarang *Laundry & Dry Cleaner* sudah berdiri sejak jaman penjajahan Belanda yakni pada tahun 1918. Binatu Laundry memiliki banyak pelanggan dari berbagai kalangan, baik itu rumah tangga, hotel, bank, persewaan hingga tempat ibadah. Jadi, Binatu *Laundry* tidak hanya menerima pakaian pelanggan perorangan, namun juga menerima pencucian seragam karyawan, pelanggan hotel sehingga pengetahuan karyawan diperbaharui agar lebih selektif dan berhati-hati dalam merawat pakaian pelanggan.

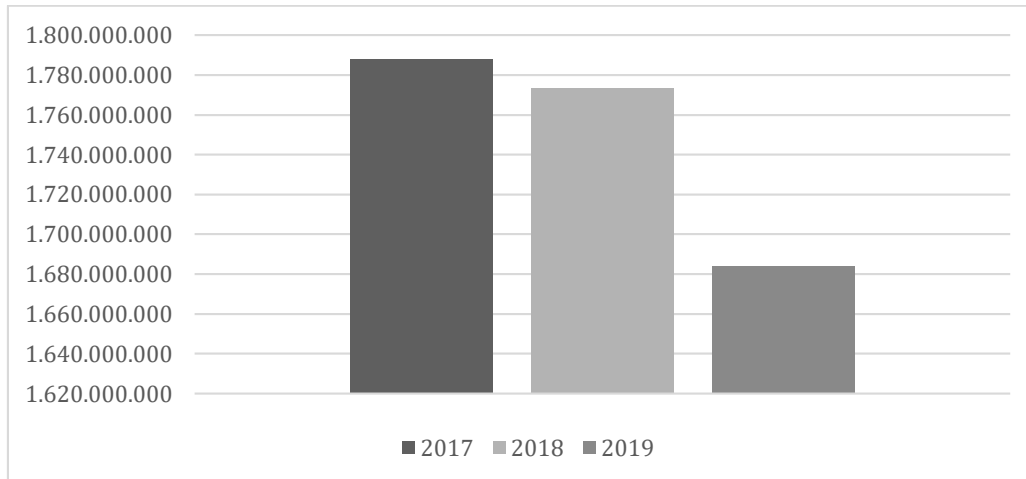
Hal yang sering dikeluhkan pelanggan adalah saat pengambilan dan penerimaan cucian masuk yang memakan waktu lama. Tidak seperti laundry yang lain ketika pakaian pelanggan sudah siap maka akan langsung dipajang di counter depan sehingga saat pelanggan datang bisa langsung mengambil pakaian bersihnya. Binatu Semarang Laundry tidak demikian, pelanggan yang akan mengambil pakaian bersihnya harus menunggu terlebih dahulu untuk disiapkan petugas counter. Untuk persiapan ini terkadang memakan waktu karena jenis, item, dan jumlah barang pelanggan Binatu *Laundry* sangat banyak dan bagian pengemasan berada di lantai atas. Waktu dalam pengambilan lama bisa juga disebabkan karena pakaian yang akan diambil belum selesai dengan tepat waktu sehingga pelanggan harus menunggu untuk disiapkan. Oleh karena itu Binatu *Laundry* menyediakan alternatif *service order via* telepon dan aplikasi *Whatsapp* guna mempercepat persiapan.

Adapun masalah yang umum terjadi dikarenakan kesalahan prosedur seperti tertukarnya baju pelanggan Satu dengan pelanggan yang lainnya, pakaian yang kurang bersih, pakaian tidak wangi, proses penyetricaan kurang rapi masih saja terjadi. Hal tersebut membuat pelanggan berpikir dua kali untuk kembali menggunakan jasa cuci di Binatu Semarang.

Tabel 1. Data Omzet Laundry Binatu Semarang 2017-2019

	2017	2018	2019
Januari	170.530.600	161.869.900	152.943.600
Februari	137.634.500	139.003.000	144.355.400
Maret	160.304.500	155.592.300	129.348.500
April	140.095.500	142.972.700	136.373.500
Mei	148.226.000	143.839.300	128.304.000
Juni	146.483.700	129.810.400	158.365.800
Juli	154.734.800	150.117.600	134.800.600
Agustus	140.249.000	138.522.100	146.480.500
September	140.657.600	153.619.000	127.300.000
Oktober	138.720.200	157.606.200	132.923.100
November	140.755.100	142.771.300	144.201.200
Desember	169.626.700	157.697.200	148.551.500
Jumlah	1.788.018.200	1.773.421.000	1.683.947.700

Sumber: Data Arsip Binatu Semarang *Laundry*



Sumber: Data Arsip Binatu Semarang Laundry

Grafik 1. Data Omzet Laundry Binatu Semarang 2017 — 2019

Melihat data diatas, terlihat bahwa selama 3 tahun terakhir omzet Binatu Semarang Laundry relatif menurun. Hal tersebut menjadi perhatian bagi perusahaan karena omzet yang menurun menandakan pula penurunan jumlah pelanggan. Ini dibuktikan dengan tabel jumlah pelanggan Binatu Laundry dari tahun 2017 sampai tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 2. Data Jumlah Pelanggan Binatu Laundry Aktif Bertransaksi

Tahun	Jumlah Pelanggan
2017	230
2018	219
2019	206

Sumber: Data Arsip Binatu Semarang Laundry

Hal ini menjelaskan bahwa Binatu Semarang Laundry telah gagal untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya. Penurunan jumlah pelanggan kemungkinan terjadi berkaitan dengan beralihnya pelanggan ke laundry pesaing disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan (Rasyid, 2017). Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah "Bagaimana upaya Binatu Semarang Laundry dalam meningkatkan kualitas karyawan guna meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan pendapatan?"

Pertanyaan Penelitian:

1. Bagaimana prosedur layanan yang diberikan oleh Binatu Laundry?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi penurunan kepuasan pelanggan Binatu Semarang Laundry?
3. Apa saja yang menjadi kendala dalam pelayanan di Binatu Semarang Laundry?
4. Bagaimana upaya Binatu Semarang Laundry untuk meningkatkan dan mempertahankan:
 - a. Kepuasan pelanggan
 - b. Loyalitas pelanggan

KAJIAN PUSTAKA

Jasa dan Pelayanan (*Service*)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald dalam

(Hardiansyah, 2011) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik. Menurut Koder & Armstrong (2012) menyatakan bahwa "Jasa adalah segala aktivitas dan berbagai kegiatan atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual oleh suatu pihak kepada pihak lain yang secara esensial jasa ini tidak berwujud dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan atas apapun".

Dimensi Kualitas Layanan

Tjiptono & Chandra (2011, hal.174-175) menjelaskan lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan pedoman oleh pelanggan dalam menilai kualitas:

1. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk memberikan apa yang telah dijanjikan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, handal, akurat dan memuaskan.
2. Kesigapan (*responsiveness*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Kepastian (*assurance*) merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
4. Empati (*empathy*) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.
5. Berwujud (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler & Keller (2009) ialah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka Pelanggan tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka pelanggan akan merasa gembira dan sangat puas. Sesuai dengan pendapat Thamrin & Francis (2012) bahwa: "kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang didapatkannya dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum (1) Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas (2) Jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas (3) Jika kinerja melampaui harapan, pelanggan akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Beban Kerja

Menurut Kurnia (2010) beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu, Beban berarti tanggungan yang harus dikerjakan sebagai tanggungan yang menjadi tanggung jawabnya. Kerja adalah kegiatan melakukan sesuatu yang dilakukan bertujuan mendapatkan hasil pekerjaan (Sunarso & Kusdi, 2010). Menurut Soleman (2011) faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja adalah sebagai berikut:

Faktor eksternal

1. Tugas (*Task*). Meliputi tugas bersifat seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, Sikap kerja, Cara angkut, beban Yang diangkat. Sedangkan tugas Yang bersifat mental meliputi, tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan sebagainya.
2. Organisasi kerja. Meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.

3. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat memberikan beban tambahan Yang meliputi, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan sebagainya), dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan sebagainya).

Stress Kerja

Stres kerja menurut Handoko (2008) adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Sedangkan Lunthas (2011) mengartikan stres kerja sebagai sebuah kondisi yang terjadi sebagai hasil interaksi antara pegawai dengan pekerjaan mereka dan dikarakteristikkan atau ditandai oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Berdasarkan uraian konsep stres kerja di atas dapat penulis sintesakan bahwa stres kerja adalah respon adaptif seseorang terhadap tuntutan fisik dan atau psikologi terhadapnya sebagai akibat dari interaksinya dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya dengan indikator yaitu: tekanan, kesulitan, ketidaknyamanan, kelelahan, dan ketakutan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Data diperoleh dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung perilaku individu dan interaksi peneliti dalam lingkungan objek penelitian. Selanjutnya dilakukan wawancara dengan para informan yang terdiri dari 1 (satu) orang informan kunci dan 2 (dua) orang atau boleh lebih dari 2 (dua) orang sebagai informan pendukung. Wawancara lisan dan tertulis dibuktikan dengan rekaman wawancara yang kemudian disalin dalam bentuk teks tertulis. Wawancara tertulis juga dibuktikan dengan tulisan tangan informan pada daftar pertanyaan wawancara tertulis. Peneliti akan melakukan wawancara dengan bantuan: notes dan alat tulis (untuk mencatat hasil wawancara), pedoman wawancara, data sekunder / arsip, dan ponsel (untuk merekam wawancara dan dokumentasi). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa catatan administrasi, foto, dan hasil rekaman wawancara dengan informan terkait. Uji kredibilitas data dalam penelitian studi kasus menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian studi kasus ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber adalah langkah pengecekan kembali data-data yang diperoleh dari informan dengan. Peneliti akan mengajukan butir pertanyaan yang sama kepada seluruh informan. Data dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbedanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan informan peneliti dan dianalisis data dengan tahapan metode dapat diperoleh hasil, sebagai berikut:

Kualitas Jasa

Di Binatu Semarang Laundry yang merupakan laundry profesional tentu menjanjikan pakaian bersih, wangi, rapi dan harga yang terjangkau. Namun hal tersebut terkadang belum sepenuhnya bisa terpenuhi karena adanya berbagai hambatan sehingga belum memuaskan pelanggan. Kesigapan karyawan Binatu Semarang Laundry dalam melayani, menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/ pasien. sebenarnya sudah baik namun dalam hal pengambilan barang masih kurang karena pelanggan sering mengeluh mengenai pengambilan yang lama.

Jaminan meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Di Binatu Semarang Laundry setiap barang yang masuk akan diperiksa apakah sudah terdapat kerusakan atau noda sebelum masuk ke dalam proses. Jika memang barang tersebut terdapat kerusakan ataupun bahan terlalu rawan untuk dikerjakan maka akan dikonfirmasi langsung kepada pelanggan akan diteruskan atau tidak. Jika pelanggan merasa hasil cuci tidak memuaskan, Binatu Semarang Laundry memberi jasa cuci ulang free jika kesalahan memang karena proses di Binatu Semarang Laundry.

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Binatu menyediakan layanan via telepon dan Whatsapp untuk permintaan antar dan kirim cucian, permintaan untuk persiapan pengambilan serta penyampaian keluhan dan keluhan. Gedung di Binatu Semarang Laundry merupakan gedung baru, lebih besar, bersih, fasilitas lengkap hanya saja masih kurangnya ketersediaan tempat parkir.

Pelayanan

Pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Kunci dalam sebuah pelayanan pertama kali adalah sikap dalam melayani. Sikap dalam melayani pelanggan diharuskan menerapkan 5S yaitu Salam, Sapa, Senyum, Sopan, Santun. Adanya perbedaan sikap kepada pelanggan tertentu yang menimbulkan keluhan pada pelanggan lainnya.

Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam Binatu Semarang Laundry antara lain:

1. Pengalaman

Binatu Semarang Laundry yang sudah berdiri selama lebih dari 100 tahun tentu memiliki pengalaman yang lebih banyak mengenai masalah cucian, pengetahuan mengenai Cara dan teknik mengatasi masalah cucian, bahan pembersih, dan alat-alat yang digunakan dalam proses cuci dibandingkan dengan pesaing lain.

2. Diversifikasi cucian yang beragam

Dahulu Binatu Semarang Laundry hanya dapat menerima jas dan gaun saja. Tetapi semakin berkembangnya teknologi, Binatu Laundry juga ikut mengembangkan usahanya dengan menerima berbagai macam cucian pakaian hingga barang-barang rumah tangga.

3. Harga

Harga jasa yang ditetapkan oleh Binatu Semarang Laundry lebih terjangkau dibandingkan dengan kompetitor lain yang sejenis

4. Fasilitas

Fasilitas dalam Binatu Semarang Laundry terbilang sudah lengkap, dengan adanya CCN, AC, TV, kursi tunggu, stand makanan dan minuman.

Faktor Penghambat

Dalam sebuah usaha tidak akan pernah terlepas dari kendala atau hambatan. Binatu Semarang Laundry dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggannya mempunyai berbagai faktor penghambat yaitu:

1. Mesin dan Alat-alat

Kendala atau hambatan yang dihadapi oleh Binatu Semarang Laundry salah satunya adalah mengenai mesin dan alat-alat yang sudah lama atau rusak. Mesin dan alat-alat yang sudah lama jika tidak selalu dirawat, dicek dan diawasi penggunaannya akan cepat rusak dan dapat menghambat prosedur kerja. Selain itu, juga dapat meningkatkan resiko kerja seperti merusak

pakaian ataupun membahayakan keselamatan karyawan Sehingga karyawan menjadi merasa kurang nyaman.

2. Lokasi dan kebijakan pemerintah

Binatu Semarang Laundry berlokasi di tempat strategis tetapi tidak didukung dengan tempat parkir yang memadai. Bagi pelanggan tempat parkir yang tersedia masih belum mencukupi ditambah lagi kebijakan pemerintah yang sekarang memberlakukan sistem jalan satu arah di daerah jalan Gajahmada yang dimana jalan tersebut mayoritas adalah ruko dan tempat usaha. Pelanggan merasa malas jika harus jalan memutar untuk sampai ke Binatu Semarang Laundry.

Karakteristik Karyawan

Karyawan berada di usia produktif sampai akhir usia produktif yaitu sebagai karyawan generasi X. Karyawan generasi X sering susah untuk diatur karena alasan senioritas, lebih susah untuk menerima hal-hal baru, dan kondisi karyawan yang naik turun karena faktor usia. Hal tersebut berdampak pada hasil kualitas jasa menjadi kurang memuaskan karena kinerja karyawan menjadi tidak maksimal. Untuk karyawan yang berusa muda yaitu generasi Y sebetulnya kurang kompeten karena minimnya pengalaman dan kemampuan yang kurang, namun karyawan berusia muda lebih cepat belajar dan menangkap sesuatu yang baru. Karyawan berusia muda cenderung emosional, hal ini menjadi kendala jika hal tersebut tidak dikontrol dengan baik.

Beban Kerja

Dalam Binatu Semarang Laundry terdapat pegawai yang mempunyai beban kerja yang lebih berat. Karyawan semakin tahun semakin sedikit, sehingga tugas yang diterima semakin banyak dan beban kerja semakin besar. Dengan banyaknya tugas dan tuntutan pekerjaan yang harus selesai tepat waktu, karyawan sering menjadi tidak konsentrasi, tidak teliti, kurang fokus sehingga tidak Sesuai prosedur yang terpenting adalah cucian dapat selesai tepat waktu tetapi kualitasnya kurang diperhatikan.

Stress Kerja

Tugas yang terlalu banyak dan beban kerja yang terlalu berat dapat menimbulkan stress kerja. Dampak yang ditimbulkan dari stress kerja adalah karyawan menjadi malas untuk bekerja, sakit, suasana hati menjadi buruk, emosional sehingga menimbulkan perpecahan antar karyawan serta karyawan tidak dapat fokus untuk mengerjakan tugasnya sehingga berpengaruh pada kualitas jasa maupun pelayanan. Maka dari itu disaat-saat tertentu ketika Binatu Semarang Laundry sedang banyak permintaan jasa cuci maka akan diadakan lembur. Ini bertujuan untuk mengurangi beban kerja agar cucian tidak menumpuk dan dapat diselesaikan tepat waktu. Dengan begitu, stress kerja pada karyawan dapat dikurangi.

Upaya Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Binatu Semarang Laundry menyediakan alternatif *service order* pelayanan via telepon dan aplikasi Whatsapp guna mempercepat persiapan sehingga disarankan bagi pelanggan untuk menelfon atau Whatsapp terlebih dahulu sebelum akan mengambil pakaiannya sehingga saat pelanggan sudah sampai ke Binatu Semarang Laundry barang sudah siap sehingga tidak perlu menunggu lebih lama lagi. Mesin dan alat-alat yang sudah tua atau yang sudah habis masa inventarisnya seharusnya segera diganti dengan yang baru agar hasil kualitas jasanya lebih baik dan maksimal. Pengawasan pada prosedur operasional juga penting guna mengevaluasi kinerja karyawan.

Diskon atau promosi sangat disukai Oleh pelanggan. Dengan *disk-on* atau promosi yang tepat akan menarik konsumen untuk menggunakan jasa yang dimana mereka merasa ada keuntungan untuk kegiatan tersebut. Di Binatu Semarang Laundry, pelanggan yang sering menggunakan jasa cuci terutama pelanggan dengan jumlah harga jasa yang banyak disarankan untuk bergabung menjadi *membership*. Keuntungan dari *membership* yaitu gratis biaya antar ambil, mendapat potongan 10% dan *gift*.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sunarti dkk (2016) bahwa Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan dalam bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian secara berulang. Kualitas produk dan kualitas pelayanan bertumpu pada upaya memuaskan keinginan atau permintaan pelanggan berdasarkan harapan pelanggan (Kusumawati dkk, 2014). Sehingga dapat disimpulkan bahwa faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam Binatu Semarang Laundry adalah kualitas jasa dan pelayanannya. Kualitas jasa dan pelayanan baik atau tidaknya bergantung pada karyawan (Sumber Daya Manusia) yang ada. Prosedur di Binatu Semarang Laundry sudah baik namun karyawan yang terkadang menyepelkan sehingga akhirnya tidak sesuai dengan SOP (*System Operating Procedur*) yang sudah ditetapkan Selain itu, dalam bekerja karyawan mendapat kendala yaitu kekurangan karyawan sehingga beban kerja semakin berat dan mengakibatkan stress kerja. Mesin atau alat-alat yang sudah tua dan rusak juga dapat meningkatkan resiko kerja dan menghambat jalanya pekerjaan. Dengan begitu kualitas pelayanan dan jasa yang dihasilkan akan kurang maksimal dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Saran yang dapat diberikan untuk Binatu Semarang Laundry: 1) Diharapkan terus meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan agar dapat terus memuaskan pelangganpelanggannya, 2) Diharapkan lebih meningkatkan manajemen inventaris, sarana prasarana, mesin dan alat-alat yang sudah habis masa gunanya untuk segera diganti dengan yang baru untuk kenyamanan karyawan dan mengurangi resiko keöa karena berdampak pada kualitas jasa yang dihasilkan., 3) Diharapkan untuk meningkatkan manajemen SDM dan operasional guna mengevaluasi kinetija karyawan dan meningkatkan kualitas serta potensi sumber daya manusia di Binatu Laundry Semarang, dan 4) Diharapkan bagi pimpinan untuk menambah karyawan atau melakukan regenerasi karyawan guna mengurangi beban kerja dan mengurangi stress kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, D. P., Kumadji, S., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan dan loyalitas Pelanggan. Fakultas Ilmu Administrasi.
- Duggan, V., Rahardja, S., & Varela, G. (2013). Service Sector Reform and Manufacturing Productivity.
- Handoko, T. H. (2008). Manajemen Personalialia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: PT. BPF.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media, 10.
- Hidayatullah, M. S. (2018, Oktober). Retrieved Oktober 2019, from Bisnis.com: <https://finansial.bisnis.com/read/20181018/9/850634/opini-mendongkrak-sektor-jasa-jadi-penopang-pertumbuhan-ekonomi#>
- Juniantara, I. A., & Sukawati, T. R. (2018). Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, dan Kualitas. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 11, 2018: 5955 - 5982.
- Kotler, & Keller. (2009). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Prinsip-prinsip Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Musman. (2003). Antara Kuantitas dan Kualitas. Semarang: Proyek Penerangan dan Bimbingan dan Dakwah.
- Rasyid, H. A. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan. Jurnal Ecodemica, 211.
- Sembiring, J. I., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. Fakultas Ilmu Administrasi.
- Soleman. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau Dari Faktor Usia Dengan Pendekatan Recommended Weight Limit (Studi Kasus Mahasiswa Upatti Poka). Jurnal Arika, Vol.05 No.2.

- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta.
- Sunarso, & Kusdi. (2010). Pengaruh Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Guru Sekolah Dasar. *Jurnal Manajemen SD Fakultas Ekonomi Universitas Slamet Riyadi Surakarta*, 72-79.
- Thamrin, & Francis. (2012). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono. (2012). Service Managemen. Yogyakarta: Andy Offset.