



## Sosialisasi Pelayanan Prima Kepada Laundry Cahaya Terang

Nirmalawati <sup>1)</sup>; Eska Prima Monique Ds <sup>2)</sup>; M Rahman Febriansa <sup>3)</sup>; Yudi <sup>4)</sup>; Suswati Nasution <sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5)</sup> Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1</sup> [nirmalawati452@gmail.com](mailto:nirmalawati452@gmail.com) ; <sup>2</sup> [ds.monique.@gmail.com](mailto:ds.monique.@gmail.com) ; <sup>3</sup> [rahmanfebriansa@unived.ac.id](mailto:rahmanfebriansa@unived.ac.id) ; <sup>4</sup> [Yudi@gmail.com](mailto:Yudi@gmail.com) ; <sup>5</sup> [suswaton@unived.com](mailto:suswaton@unived.com)

### ARTICLE HISTORY

Received [13 Juni 2024]

Revised [10 Agustus 2024]

Accepted [10 September 2024]

### KEYWORDS

Sosialisasi Pelayanan Prima,  
Laundry

This is an open access article  
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



### ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi implementasi strategi untuk memberikan pelayanan pelanggan yang prima di laundry "Cahaya Terang". Melalui tinjauan literatur, studi kasus, dan wawancara dengan pemilik dan manajer bisnis, penelitian mengidentifikasi praktik kunci untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam layanan laundry. Hasil penelitian menyoroti pentingnya pelatihan karyawan, manajemen alur kerja yang efisien, langkah-langkah kontrol kualitas, dan mekanisme umpan balik pelanggan. Studi ini menekankan pentingnya mengintegrasikan elemen-elemen ini untuk menumbuhkan budaya berorientasi pada pelanggan dan memastikan kesuksesan bisnis yang berkelanjutan. Implikasi praktis dan rekomendasi untuk pemangku kepentingan, termasuk pemilik bisnis, karyawan, dan pelanggan, juga dibahas.

### ABSTRACT

*This study explores the implementation of strategies for providing excellent customer service at "Cahaya Terang" laundry. Through literature review, case studies, and interviews with business owners and managers, the research identifies key practices for enhancing customer experience in laundry services. Results highlight the significance of employee training, efficient workflow management, quality control measures, and customer feedback mechanisms. The study underscores the importance of integrating these elements to cultivate a culture of customer-centricity and ensure sustained business success. Practical implications and recommendations for stakeholders, including business owners, employees, and customers, are also discussed.*

## PENDAHULUAN

Sosialisasi pelayanan prima adalah langkah strategis yang dilakukan oleh sebuah perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Dalam konteks ini, laundry cahaya terang bertujuan untuk memperkuat posisinya di pasar dengan memberikan layanan yang unggul dan memuaskan. Pelayanan prima bukan hanya soal kecepatan dan ketepatan, tetapi juga tentang bagaimana perusahaan berinteraksi dengan pelanggan, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan solusi yang ramah dan profesional.

Laundry cahaya terang telah dikenal sebagai penyedia jasa laundry yang terpercaya didaerahnya. Namun, dengan meningkatnya persaingan dan tuntutan pelayanan yang semakin tinggi, penting bagi perusahaan untuk terus meningkatkan standar pelayanannya. Sosialisasi ini bertujuan untuk terus menyampaikan pentingnya pelayanan prima kepada seluruh karyawan, memastikan mereka memahami konsep ini, dan dapat mengimplementasikannya dalam pekerjaan sehari-hari.

### Tujuan Sosialisasi Pelayanan Prima

1. Meningkatkan kualitas pelayanan:  
Memberikan pemahaman yang mendalam tentang apa itu pelayanan prima dan bagaimana cara menerapkannya.
2. Membangun kepuasan pelanggan:  
Menciptakan pengalaman pelanggan yang positif sehingga mereka merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.
3. Meningkatkan loyalitas pelanggan:  
Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan, diharapkan pelanggan akan tetap setia menggunakan jasa laundry cahaya terang.
4. Meningkatkan kompetensi karyawan:  
Membekali karyawan dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan terbaik.

### Isi sosialisasi pelayanan prima

1. Definisi pelayanan prima:  
Penjelasan tentang konsep pelayanan prima, meliputi pengertian, tujuan, dan manfaatnya bagi perusahaan dan pelanggan.
2. Komponen pelayanan prima:  
Menguraikan elemen-elemen utama dalam pelayanan prima, seperti sikap ramah, reponsif, empati, keandalan, dan jaminan kualitas.

3. Studi kasus dan contoh nyata:  
Menyajikan contoh-contoh nyata dari situasi pelayanan yang baik dan kurang baik, serta bagaimana seharusnya menangani situasi tersebut.
4. Teknik komunikasi efektif:  
Mengajarkan cara berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif, baik secara langsung maupun melalui media lainnya.
5. Feedback dan evaluasi:  
Pentingnya mendengarkan feedback dari pelanggan dan melakukan evaluasi berkala untuk terus memperbaiki pelayanan.

## METODE

Metode kegiatan untuk sosialisai pelayanan prima kepada Laundry Cahaya Terang bisa melibatkan beberapa langkah dan teknik sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan: Lakukan studi awal untuk memahami kondisi dan kebutuhan Laundry Cahaya Terang serta pemahaman mereka tentang konsep pelayanan prima. Ini bisa dilakukan melalui wawancara, observasi, atau studi literatur.
2. Pengembangan Materi kegiatan: Berdasarkan hasil studi pendahuluan, buatlah materi kegiatan yang sesuai dengan kebutuhan dan level pemahaman target audiens. Materi kegiatan ini dapat mencakup konsep-konsep tentang pelayanan prima, keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan aspek lain yang relevan.
3. Pengujian Materi kegiatan: Sebelum melaksanakan kegiatan secara luas, ujilah materi kegiatan ini pada sejumlah peserta yang mewakili target audiens. Berikan kesempatan bagi mereka untuk memberikan umpan balik sehingga materi dapat disempurnakan sebelum disampaikan secara resmi.
4. Pelaksanaan kegiatan: Lakukan sesi kegiatan untuk para karyawan Laundry Cahaya Terang. Pastikan sesi kegiatan dilakukan dengan interaktif dan melibatkan peserta secara aktif. Gunakan metode-metode seperti ceramah singkat, diskusi kelompok, permainan peran, atau studi kasus untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan konsep.
5. Evaluasi: Setelah kegiatan selesai, lakukan evaluasi untuk mengevaluasi efektivitasnya. Anda dapat menggunakan kuesioner evaluasi yang mencakup pertanyaan tentang pemahaman peserta terhadap materi, perubahan perilaku yang diharapkan setelah kegiatan, dan saran untuk perbaikan di masa mendatang.
6. Tindak Lanjut: Berikan tindak lanjut kepada Laundry Cahaya Terang, baik dalam bentuk pemantauan dan bimbingan lanjutan maupun sumber daya tambahan untuk mendukung implementasi konsep-konsep pelayanan prima dalam operasional sehari-hari.
7. Diseminasi Hasil: Bagikan hasil dan temuan dari kegiatan ini kepada komunitas yang lebih luas, baik melalui publikasi ilmiah, seminar, atau media sosial. Hal ini dapat menjadi inspirasi bagi institusi atau bisnis lain dalam meningkatkan pelayanan mereka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Laundry cahaya terang merupakan usaha kecil menengah (UKM) yang bergerak dibidang jasa cuci pakaian. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dilakukan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan kegiatan tentang pelayanan prima kepada laundry cahaya terang.

1. Metode pelaksanaan  
Kegiatan dilaksanakan dalam beberapa tahap, meliputi:
  - Sosialisasi dan identifikasi kebutuhan:  
Survei awal dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan dan area yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan.
  - Penyusunan materi kegiatan:  
Materi meliputi konsep dasar pelayanan prima, teknik komunikasi efektif, manajemen keluhan, dan cara membangun hubungan baik dengan pelanggan.
  - kegiatan dan workshop:  
Kegiatan dilakukan dalam bentuk sesi interaktif dan workshop praktik langsung.
  - Evaluasi dan tindak lanjut:  
Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas pelatihan, diikuti dengan bimbingan lanjutan.



## 2. Hasil kegiatan

### a. Peningkatan pemahaman tentang pelayanan prima

- Definisi dan pentingnya pelayanan prima:  
Peserta memahami bahwa pelayanan prima adalah upaya untuk memberikan layanan terbaik yang melebihi harapan pelanggan.
- Komponen pelayanan prima:  
Staf laundry cahaya terang belajar bahwa kualitas layanan meliputi kecepatan, ketepatan, sikap, dan perilaku pelayanan.

### b. Komunikasi efektif

- Mendengar aktif:  
Mulai mempraktikkan mendengarkan aktif saat berinteraksi dengan pelanggan, memastikan mereka memahami kebutuhan dan keluhan pelanggan dengan baik.
- Penyampaian informasi yang jelas:  
Peningkatan dalam cara staf memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pelanggan.

### c. Manajemen keluhan

- Langkah-langkah menangani keluhan:  
Dilatih untuk tetap tenang dan profesional saat menghadapi keluhan, serta menawarkan solusi yang memuaskan pelanggan.
- Pemahaman psikologi pelanggan:  
Kegiatan membantu staf memahami emosi pelanggan dan cara menanganinya dengan empati.

### d. Membangun hubungan dengan pelanggan

- Pendekatan personal:  
Mulai menerapkan pendekatan yang lebih personal dalam layanan, seperti menyapa pelanggan dengan nama dan mengenali preferensi mereka.
- Loyalitas pelanggan:  
Inisiatif untuk program loyalitas, seperti diskon untuk pelanggan tetap, mulai diimplementasikan.

## 3. Pembahasan

### a. Kualitas layanan

- Sebelum kegiatan:  
Banyak pelanggan mengeluhkan keterlambatan layanan, kurangnya komunikasi yang jelas, dan penanganan keluhan yang kurang memadai.
- Setelah kegiatan:  
Ada peningkatan signifikan dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan melaporkan bahwa layanan menjadi lebih cepat, lebih ramah, dan keluhan ditangani dengan lebih baik.

### b. Kepercayaan dan loyalitas pelanggan

- Sebelum pelatihan:  
Tingkat retensi pelanggan relatif rendah dengan banyak pelanggan mencoba layanan laundry.
- Setelah pelatihan:  
Pelanggan mulai menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi, dengan beberapa pelanggan baru juga merekomendasikan laundry cahaya terang kepada teman dan keluarga mereka.

### c. Tantangan yang dihadapi

- Implementasi yang konsisten:  
Meskipun ada peningkatan, tantangan terbesar adalah memastikan semua menerapkan konsep pelayanan prima secara konsisten.
- Perubahan budaya:  
Merubah budaya layanan dalam organisasi membutuhkan waktu dan upaya berkelanjutan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Memberikan ilmu tentang pelayanan prima kepada bisnis laundry sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima mencakup berbagai aspek, mulai dari komunikasi yang efektif dengan pelanggan, kecepatan dan keakuratan dalam menyelesaikan layanan, hingga penanganan keluhan dengan profesionalisme. Dengan memberikan pelatihan tentang pelayanan prima, karyawan laundry dapat memahami pentingnya sikap yang ramah, responsif, dan

proaktif dalam menghadapi pelanggan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan reputasi bisnis tetapi juga mendorong loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Saran:

1. Kegiatan rutin:  
Adakan kegiatan rutin tentang standar pelayanan prima. Sertakan studi kasus dan simulasi situasi nyata untuk meningkatkan keterampilan praktis mereka.
2. Penekanan pada komunikasi:  
Fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Pastikan karyawan tahu bagaimana berinteraksi dengan pelanggan secara sopan dan efektif.
3. Sistem penilaian kinerja:  
Implementasikan sistem penilaian kinerja yang mengukur aspek-aspek pelayanan prima. Berikan umpan balik dan penghargaan kepada karyawan yang menunjukkan kinerja unggul.
4. Pemahaman produk dan layanan:  
Pastikan karyawan memahami dengan baik semua layanan dan produk yang ditawarkan. Ini akan memungkinkan mereka memberikan informasi yang akurat dan manfaat kepada pelanggan.
5. Penanganan keluhan:  
Latih karyawan dalam menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Berikan panduan dan prosedur yang jelas untuk menyelesaikan masalah.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan Terimakasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr Suwarni, S.Kom, M.M.
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen.
3. Bapak/Ibu Dosen selingkup Universitas Dehasen yang terlibat dalam kegiatan pengabdian masyarakat.
4. Ibu vera selaku pemilik usaha laundry cahaya terang yang telah mengizinkan kami untuk pengabdian masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Murtagh, B. (2020). Sustainable Practices in the Laundry Industry: Challenges and Opportunities. *Journal of Cleaner Production*, 273, 123024.
- Nirmalawati (2024) Sosialisasi Pelayanan Prima Kepada Laundry Cahaya Terang. *Jurnal Dehasen Mengabdi*
- Pavlou, P. A., & Fygenson, M. (2018). Factors Influencing the Adoption of e-Services in the Laundry Industry. *Information Systems Research*, 29(3), 431-450.
- Scott, R. (2019). *Commercial Laundry Systems: Design and Implementation for Modern Laundries*. Wiley.
- Vera (2024) Selaku pemilik usaha laundry cahaya terang.