

## Pemberdayaan Usaha Laundry dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Pengelolaan Keuangan di Kelurahan Pasuruan

Sri Lestari<sup>1\*</sup>, Cucu Hayati<sup>2</sup>, Diah Ayu Sanggarwati<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup>STIE Mahardhika Surabaya

E-mail: <sup>1)</sup> [sri.lestari@stiemahardhika.ac.id](mailto:sri.lestari@stiemahardhika.ac.id), <sup>2)</sup> [cucu.hayati@stiemahardhika.ac.id](mailto:cucu.hayati@stiemahardhika.ac.id),

<sup>3)</sup> [diahayusanggarwati@stiemahardhika.ac.id](mailto:diahayusanggarwati@stiemahardhika.ac.id)

### ABSTRAK

Pemberdayaan usaha laundry di Kelurahan Pasuruan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan bagi pelaku usaha lokal. Penelitian ini mengeksplorasi dampak dari program pemberdayaan yang melibatkan pelatihan keterampilan, workshop pengelolaan keuangan, serta strategi peningkatan kualitas layanan. Metode yang digunakan meliputi pelatihan langsung, konsultasi individu, dan evaluasi berkala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta program mengalami peningkatan signifikan dalam keterampilan operasional dan manajerial. Kualitas pelayanan usaha laundry meningkat, ditandai dengan perbaikan dalam kepuasan pelanggan dan standar operasional. Selain itu, pengelolaan keuangan juga menunjukkan perbaikan, dengan adanya peningkatan dalam perencanaan keuangan dan pencatatan transaksi yang lebih baik. Program ini juga berhasil mengidentifikasi beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya dan kebutuhan akan pendampingan berkelanjutan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar program pemberdayaan dilanjutkan dengan penekanan pada pendampingan lanjutan dan penguatan jaringan bisnis lokal.

Kata kunci: Pemberdayaan Usaha Laundry, Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Keuangan, Pelatihan Keterampilan

### ABSTRACT

*Empowerment of laundry businesses in Pasuruan Village aims to improve the quality of service and financial management for local business actors. This research explores the impact of an empowerment program involving skills training, financial management workshops, and strategies for improving service quality. The methods used include direct training, individual consultations, and periodic evaluations. The research results showed that program participants experienced significant improvements in operational and managerial skills. The quality of laundry business services has increased, marked by improvements in customer satisfaction and operational standards. Apart from that, financial management also showed improvement, with improvements in financial planning and better transaction recording. This program was also successful in identifying several challenges faced, such as limited resources and the need for ongoing assistance. Based on these findings, it is recommended that the empowerment program be continued with an emphasis on continued assistance and strengthening local business networks.*

*Keywords: Laundry Business Empowerment, Service Quality, Financial Management, Skills Training*

### 1. Pendahuluan

Usaha laundry merupakan salah satu jenis usaha yang semakin berkembang di berbagai daerah, termasuk di Kelurahan Pasuruan. Usaha ini memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan cuci pakaian yang efisien dan berkualitas. Meskipun demikian, banyak pelaku usaha laundry di Kelurahan Pasuruan menghadapi tantangan dalam hal kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan, yang dapat mempengaruhi daya saing dan keberlanjutan usaha mereka.

Kualitas pelayanan yang rendah sering kali disebabkan oleh kurangnya pelatihan dan pemahaman mengenai standar layanan yang baik. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan menurunnya jumlah pelanggan tetap. Di sisi lain, pengelolaan keuangan yang tidak

memadai dapat menyebabkan kesulitan dalam perencanaan dan pengawasan keuangan, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kesehatan finansial usaha.

Pemberdayaan usaha laundry di Kelurahan Pasuruan bertujuan untuk mengatasi masalah-masalah ini melalui program-program yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan operasional dan manajerial pelaku usaha. Program ini mencakup pelatihan tentang teknik pelayanan pelanggan yang baik, workshop pengelolaan keuangan, dan strategi peningkatan kualitas layanan. Dengan pendekatan ini, diharapkan para pelaku usaha laundry dapat memperbaiki kinerja usaha mereka, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengelola keuangan dengan lebih efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program pemberdayaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan usaha laundry di Kelurahan Pasuruan. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan program dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan program yang lebih baik di masa depan.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1. Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil**

Pemberdayaan usaha mikro dan kecil, termasuk usaha laundry, merupakan strategi penting dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan bisnis. Menurut Wibowo (2014), pemberdayaan usaha kecil mencakup aspek-aspek seperti peningkatan keterampilan, akses terhadap sumber daya, dan dukungan dalam manajemen. Program pemberdayaan yang efektif harus dapat memberikan pelatihan dan dukungan yang tepat sasaran agar pelaku usaha dapat meningkatkan kapasitas operasional dan manajerial mereka (Rodhiah et al., 2023).

### **2.2. Kualitas Pelayanan dalam Usaha Laundry**

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam kesuksesan usaha laundry. Zeithaml et al. (2016) dalam model SERVQUAL mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas layanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Meningkatkan kualitas pelayanan di usaha laundry melibatkan pengembangan keterampilan staf, peningkatan fasilitas dan peralatan, serta penerapan standar pelayanan yang konsisten. Studi oleh Handoko (2016) menunjukkan bahwa usaha laundry yang fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas, yang pada akhirnya berdampak positif pada pertumbuhan usaha.

### **2.3. Pengelolaan Keuangan dalam Usaha Kecil**

Pengelolaan keuangan yang efektif sangat penting bagi keberlanjutan usaha kecil. Menurut Munandar (2018), pengelolaan keuangan yang baik mencakup perencanaan, pencatatan, dan pengawasan keuangan yang akurat. Untuk usaha laundry, hal ini berarti memiliki sistem pencatatan transaksi yang baik, perencanaan anggaran yang realistis, dan pengawasan rutin terhadap arus kas. Studi oleh Supriyadi (2020) mengungkapkan bahwa pelatihan dalam pengelolaan keuangan dapat membantu pelaku usaha kecil dalam mengelola sumber daya finansial mereka dengan lebih baik, meningkatkan profitabilitas, dan mengurangi risiko kebangkrutan.

### **2.4. Dampak Program Pemberdayaan terhadap Usaha Laundry**

Program pemberdayaan yang terstruktur dapat memberikan dampak signifikan pada usaha laundry. Menurut penelitian oleh Utami (2022), program pemberdayaan yang mencakup pelatihan keterampilan, pendampingan bisnis, dan akses ke sumber daya dapat meningkatkan kinerja usaha secara keseluruhan. Program-program ini tidak hanya membantu dalam perbaikan operasional dan pelayanan, tetapi juga dalam pengelolaan keuangan yang lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha yang terlibat dalam program pemberdayaan cenderung mengalami peningkatan dalam produktivitas dan kepuasan pelanggan.

## **2.5. Studi Kasus dan Pengalaman Pemberdayaan Usaha Laundry**

Beberapa studi kasus menunjukkan keberhasilan program pemberdayaan dalam konteks usaha laundry. Misalnya, studi oleh Rahayu (2019) tentang pemberdayaan usaha laundry di beberapa kota besar di Indonesia menunjukkan bahwa pelatihan dan pendampingan dapat meningkatkan standar layanan dan pengelolaan keuangan secara signifikan. Pengalaman ini menjadi referensi penting untuk merancang program pemberdayaan yang sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha laundry di Kelurahan Pasuruan.

## **3. Metode Penelitian**

### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksperimen. Desain ini dipilih untuk mengevaluasi efek dari program pemberdayaan terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan usaha laundry secara objektif dan terukur. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur perubahan sebelum dan setelah pelaksanaan program pemberdayaan.

### **3.2. Lokasi dan Subjek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kelurahan Pasuruan, dengan fokus pada usaha laundry yang terdaftar dalam daftar usaha lokal. Subjek penelitian terdiri dari 20 pemilik dan pengelola usaha laundry yang berpartisipasi dalam program pemberdayaan. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive, berdasarkan kriteria keterlibatan aktif dalam program dan kesediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian.

### **3.3. Desain dan Intervensi Program**

Program pemberdayaan terdiri dari beberapa komponen utama:

- a) Pelatihan Keterampilan: Meliputi pelatihan mengenai teknik pelayanan pelanggan, penggunaan peralatan laundry modern, dan manajemen operasional.
- b) Workshop Pengelolaan Keuangan: Mengajarkan keterampilan pengelolaan keuangan, termasuk perencanaan anggaran, pencatatan transaksi, dan analisis laporan keuangan.
- c) Pendampingan Bisnis: Memberikan dukungan individual berupa konsultasi dan bimbingan dalam penerapan praktik terbaik yang telah dipelajari selama pelatihan.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Data dikumpulkan melalui beberapa metode berikut:

- a) Survei Kuesioner: Kuesioner disebarakan kepada pemilik dan pengelola usaha laundry sebelum dan setelah program pemberdayaan. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur aspek kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan, serta kepuasan pelanggan.
- b) Wawancara Mendalam: Dilakukan wawancara dengan pemilik dan pengelola usaha untuk memperoleh wawasan lebih dalam mengenai pengalaman mereka selama program, tantangan yang dihadapi, dan perubahan yang terjadi.
- c) Observasi Langsung: Peneliti melakukan observasi langsung di lokasi usaha laundry untuk menilai perubahan dalam kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan. Observasi ini mencakup evaluasi standar operasional dan interaksi dengan pelanggan.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode analisis statistik. Langkah-langkah analisis meliputi:

- a) Analisis Deskriptif: Untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel yang diamati sebelum dan setelah program pemberdayaan.
- b) Analisis Inferensial: Menggunakan uji statistik seperti uji t untuk membandingkan perbedaan hasil sebelum dan setelah intervensi program. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perubahan signifikan dalam kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan.

### **3.6. Validitas dan Reliabilitas**

Untuk memastikan validitas data, peneliti melakukan triangulasi metode dengan membandingkan hasil survei, wawancara, dan observasi. Validitas instrumen kuesioner diuji melalui uji coba awal, sementara reliabilitas diuji dengan koefisien alpha Cronbach. Selain itu, feedback dari peserta program juga dikumpulkan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh mencerminkan realitas yang ada.

## **4. Hasil dan Pembahasan**

### **4.1. Hasil Pelaksanaan Program Pemberdayaan**

#### **4.1.1. Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Hasil dari program pemberdayaan menunjukkan peningkatan signifikan dalam kualitas pelayanan usaha laundry di Kelurahan Pasuruan. Berdasarkan data survei yang dilakukan sebelum dan setelah program, terdapat peningkatan rata-rata skor kepuasan pelanggan dari 62% menjadi 85%. Perbaikan ini mencakup beberapa aspek:

- a) Standar Layanan: Pelatihan tentang teknik pelayanan pelanggan dan penggunaan peralatan modern telah meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan efisien.
- b) Fasilitas dan Kebersihan: Usaha laundry yang mengikuti program memperbaiki kondisi fasilitas dan meningkatkan kebersihan area kerja, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan.
- c) Responsivitas: Pelaku usaha melaporkan peningkatan dalam responsivitas terhadap keluhan dan permintaan pelanggan, yang tercermin dari umpan balik positif yang diterima.

#### **4.1.2. Peningkatan Pengelolaan Keuangan**

Pengelolaan keuangan usaha laundry juga mengalami perbaikan yang signifikan. Data sebelum dan setelah program menunjukkan peningkatan dalam aspek berikut:

- a) Perencanaan dan Pencatatan Keuangan: Sebelum program, 40% usaha laundry tidak memiliki sistem pencatatan yang teratur. Setelah pelatihan, 80% peserta menunjukkan penggunaan sistem pencatatan yang lebih baik dan perencanaan anggaran yang lebih matang.
- b) Pengawasan Arus Kas: Pengelolaan arus kas yang lebih baik teridentifikasi, dengan 70% usaha laundry sekarang memiliki laporan keuangan bulanan yang teratur dan terperinci, dibandingkan dengan 35% sebelum program.
- c) Profitabilitas: Ada peningkatan rata-rata keuntungan bersih sebesar 25% pada usaha laundry yang mengikuti program, yang diindikasikan oleh laporan keuangan yang lebih baik dan pengelolaan biaya yang lebih efektif.

### **4.2. Pembahasan**

#### **4.2.1. Efektivitas Program Pemberdayaan**

Program pemberdayaan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan terbukti efektif. Peningkatan dalam kualitas pelayanan sesuai dengan model SERVQUAL yang menekankan pentingnya aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam layanan pelanggan (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Peningkatan dalam pengelolaan keuangan sejalan dengan temuan Munandar (2018), yang menunjukkan bahwa pelatihan dalam perencanaan dan pencatatan keuangan dapat mengoptimalkan kesehatan finansial usaha kecil.

#### **4.2.2. Tantangan dan Kendala**

Selama pelaksanaan program, beberapa tantangan muncul. Keterbatasan waktu dan sumber daya menjadi kendala utama, yang menyebabkan beberapa peserta mengalami kesulitan dalam menerapkan semua aspek pelatihan secara langsung. Selain itu, ada kebutuhan untuk pendampingan berkelanjutan yang lebih intensif, terutama dalam hal pengelolaan keuangan yang lebih kompleks. Hal ini mencerminkan hasil studi oleh Supriyadi (2020) yang menunjukkan bahwa dukungan lanjutan sangat penting untuk keberhasilan penerapan pengetahuan baru.

#### 4.2.3. Implikasi dan Rekomendasi

Program pemberdayaan yang sukses memberikan implikasi positif bagi usaha laundry, dengan meningkatkan standar pelayanan dan pengelolaan keuangan. Berdasarkan hasil ini, disarankan agar:

- a) Pendampingan Berkelanjutan: Program pendampingan berkelanjutan harus diperkuat untuk membantu pelaku usaha menghadapi tantangan dalam penerapan keterampilan yang telah dipelajari.
- b) Keterlibatan Stakeholder: Keterlibatan lebih aktif dari pemerintah dan lembaga terkait dapat membantu dalam penyediaan sumber daya dan dukungan tambahan.
- c) Peningkatan Kapasitas Pelatihan: Program pelatihan perlu diperluas untuk mencakup aspek-aspek tambahan seperti strategi pemasaran dan manajemen risiko yang dapat lebih mendukung pengembangan usaha.

Hasil dan pembahasan ini memberikan wawasan tentang keberhasilan dan tantangan dari program pemberdayaan, serta memberikan rekomendasi untuk pengembangan program di masa depan.

### 5. Kesimpulan

Program pemberdayaan usaha laundry di Kelurahan Pasuruan telah menunjukkan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan. Peningkatan signifikan dalam skor kepuasan pelanggan dan pengelolaan keuangan mencerminkan efektivitas pelatihan dan pendampingan yang diberikan. Program ini berhasil meningkatkan keterampilan operasional dan manajerial pelaku usaha, dengan perbaikan dalam standar layanan, pencatatan keuangan, dan perencanaan anggaran. Namun, beberapa tantangan, seperti keterbatasan waktu dan kebutuhan akan pendampingan berkelanjutan, perlu diatasi untuk memastikan keberlanjutan hasil yang telah dicapai.

#### 5.1. Saran

- a) Pendampingan Berkelanjutan: Disarankan agar program pemberdayaan melibatkan pendampingan yang lebih intensif dan berkelanjutan, khususnya dalam aspek pengelolaan keuangan yang lebih kompleks. Pendampingan ini dapat membantu pelaku usaha dalam menghadapi tantangan praktis dan mengimplementasikan pengetahuan yang telah diperoleh selama pelatihan.
- b) Peningkatan Sumber Daya: Pemerintah dan lembaga terkait diharapkan dapat menyediakan lebih banyak sumber daya, termasuk alat bantu dan materi pelatihan, untuk mendukung pelaku usaha dalam menerapkan praktik terbaik yang dipelajari.
- c) Ekspansi Program: Program pemberdayaan sebaiknya diperluas untuk mencakup topik tambahan, seperti strategi pemasaran, manajemen risiko, dan inovasi produk, yang dapat lebih mendukung pengembangan usaha dan daya saing di pasar.
- d) Evaluasi dan Penelitian Lanjutan: Penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap program pemberdayaan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan. Penelitian lanjutan juga disarankan untuk mengeksplorasi dampak jangka panjang dari program dan mengembangkan model pemberdayaan yang lebih efektif dan adaptif.
- e) Kolaborasi dengan Stakeholder: Memperkuat kolaborasi dengan berbagai stakeholder, termasuk komunitas bisnis lokal, lembaga pendidikan, dan organisasi non-pemerintah, dapat meningkatkan dukungan dan memperluas jangkauan program pemberdayaan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan program pemberdayaan usaha laundry di Kelurahan Pasuruan dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi pelaku usaha dan komunitas.

## 6. Daftar Pustaka

- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen Operasional: Konsep dan Aplikasi*. Bumi Aksara.
- Munandar, A. (2018). *Pengelolaan Keuangan Usaha Kecil dan Menengah*. Penerbit Andi.
- Rahayu, S. (2019). Pemberdayaan usaha laundry di daerah urban: Studi kasus program pemberdayaan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1).
- Rodhiah, Jayanti, Y. A., & Putri, N. A. (2023). Pelatihan Inovasi Model Bisnis Dalam Meningkatkan Kinerja UKM. *Portal Riset Dan Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 2(3), 263–269. <https://doi.org/10.55047/prima.v2i3.765>
- Supriyadi, H. (2020). Pengelolaan keuangan pada usaha kecil: Studi empiris dari pelaku usaha. *Jurnal Ekonomi Mikro*, 8(2).
- Utami, R. W., & Afrizal, S. (2022). Implementasi Pemberdayaan Perempuan Melalui Program Peningkatan Peranan Wanita Menuju Keluarga Sehat Sejahtera Di Kelurahan Kepuh. *Jurnal Pendidikan Sosiologi Dan Humaniora*, 13(2), 738–748.
- Wibowo, A. (2014). *Pemberdayaan Usaha Kecil dan Menengah: Teori dan Praktik*. Penerbit Graha Ilmu.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (2016). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21, 1–12.

## Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).