

## Strategi Penerapan Manajemen Mutu, Pengelolaan Risiko, dan Penetapan Harga untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada UMKM Roemah Laundry

Rizky Zachy Afriandi<sup>1\*</sup>, Angelina Laia<sup>2</sup>, Evelyny Faiqah Zahra<sup>3</sup>, Vivi Nila Sari<sup>4</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Putra Indonesia “YPTK”  
Padang, Indonesia

Email: [\\*zakizza10@gmail.com](mailto:*zakizza10@gmail.com)<sup>1</sup>, [angel24linalaia@gmail.com](mailto:angel24linalaia@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[evelynafaiqahzahra20@gmail.com](mailto:evelynafaiqahzahra20@gmail.com)<sup>3</sup>, [vivinilasari3@gmail.com](mailto:vivinilasari3@gmail.com)<sup>4</sup>

Korespondensi Penulis: [zakizza10@gmail.com](mailto:zakizza10@gmail.com)

**Abstract.** *Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) play a crucial role in economic development, one of which is through the rapidly growing laundry service sector in Padang City. Roemah Laundry, as an MSME player in the laundry service sector, faces challenges in maintaining service quality and customer loyalty amidst intense competition. This study aims to examine the application of quality management, risk management, and pricing strategies implemented by Roemah Laundry to increase customer satisfaction and loyalty. The methods used include evaluating operational processes, quality control, employee training, as well as analyzing pricing strategies and risk management. The results of this study are expected to provide practical recommendations for Roemah Laundry to improve business effectiveness and serve as a reference for other MSME players in facing competition in the laundry service sector. Additionally, this study contributes to the development of MSME management science, particularly in improving service quality and sustainable business strategies.*

**Keywords:** *Quality Management; Risk Management; Pricing; Customer Satisfaction and Loyalty*

**Abstrak.** UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) memiliki peran penting dalam pembangunan ekonomi, salah satunya melalui sektor jasa laundry yang berkembang pesat di Kota Padang. Roemah Laundry sebagai pelaku UMKM di bidang jasa pencucian pakaian menghadapi tantangan dalam mempertahankan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan di tengah persaingan yang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan manajemen mutu, pengelolaan risiko, dan strategi penetapan harga yang diterapkan Roemah Laundry guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan meliputi evaluasi proses operasional, pengawasan mutu, pelatihan karyawan, serta analisis strategi harga dan pengelolaan risiko. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Roemah Laundry untuk meningkatkan efektivitas usaha dan menjadi referensi bagi pelaku UMKM lainnya dalam menghadapi persaingan di sektor jasa laundry. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi pada pengembangan ilmu manajemen UMKM terutama dalam hal peningkatan kualitas layanan dan strategi bisnis berkelanjutan.

**Kata kunci:** Manajemen Mutu, Pengelolaan Risiko, Penetapan Harga, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

### 1. PENDAHULUAN

Di Indonesia, UMKM tidak hanya menjadi pilar penggerak perekonomian nasional, tetapi juga berkontribusi besar dalam penyerapan tenaga kerja, peningkatan pendapatan masyarakat dan pengentasan kemiskinan. Menurut data Kementerian Koperasi dan UKM, UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menyerap 97% dari total tenaga kerja di Indonesia (Sundari et al., 2023). Ditengah tingginya tingkat persaingan, UMKM dituntut untuk mampu mengelola usaha secara profesional agar tetap bertahan dan berkembang, termasuk dalam sektor jasa seperti laundry. Hal ini menciptakan peluang usaha yang besar bagi pelaku UMKM, termasuk di Kota Padang.

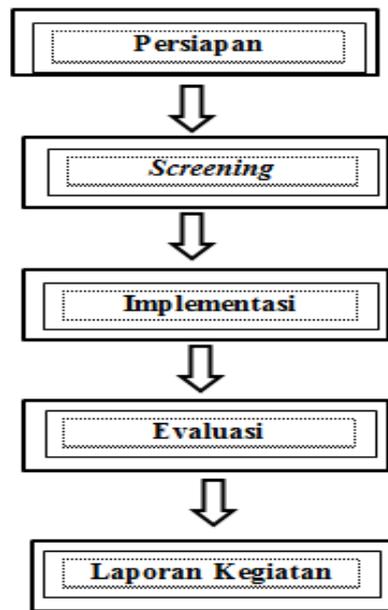
Roemah Laundry adalah salah satu UMKM yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian di Kota Padang. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, terutama dengan maraknya layanan laundry berbasis aplikasi digital dan waralaba besar, Roemah Laundry dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar tetap diminati oleh pelanggan. Dalam konteks ini, tiga aspek penting yang menjadi perhatian utama adalah manajemen mutu, pengelolaan risiko, dan penetapan harga. Ketiga aspek tersebut merupakan elemen strategis yang dapat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap suatu layanan.

Menurut (Kurniawati & Sanita Putra, 2023), pelanggan yang puas akan cenderung memberikan rekomendasi positif dan meningkatkan retensi penggunaan layanan. Dalam konteks persaingan jangka panjang, UMKM harus mampu membangun loyalitas pelanggan, yaitu komitmen untuk terus menggunakan layanan dan tidak mudah berpindah ke penyedia lain. Loyalitas dibangun melalui pengalaman positif yang berulang, hubungan interpersonal yang baik, serta penanganan keluhan yang responsif dan memuaskan (Sundari et al., 2023). Loyalitas pelanggan merupakan dampak jangka panjang dari kepuasan pelanggan yang konsisten. Dengan demikian, fokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan dapat menjadi strategi bisnis jangka panjang yang efektif dan berkelanjutan.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini dilakukan dengan cara membagi informasi tentang bagaimana penerapan manajemen mutu, pengelolaan risiko dan penetapan harga untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada UMKM Roemah Laundry. Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu dimulai pada bulan April-Juni 2025. UMKM Roemah *Laundry* merupakan UMKM yang bergerak dibidang jasa, yaitu mencuci dan menyetrika pakaian. Lokasi program Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini adalah pada UMKM Roemah Laundry. Usaha ini beralamat di Jalan Dr. Soetomo No. 139, Marapalam, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat.

Metodologi yang dilakukan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini antara lain:



**Gambar:** Diagram proses kegiatan

### **1. Persiapan**

Persiapan dari kegiatan ini mencakup beberapa prosedur :

- a. Mempersiapkan materi yang diperlukan.
- b. Melakukan survei lokasi.
- c. Mengurus persetujuan kegiatan.
- d. Membuat proposal Praktek Kerja Lapangan (PKL).

### **2. Screening**

Screening memiliki beberapa tahap yang dilakukan :

- a. Mempersiapkan beberapa pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara kepada narasumber (pemilik usaha).
- b. Memastikan semua perlengkapan yang diperlukan untuk siap dibawa ke lokasi.
- c. Memastikan semua kebutuhan wawancara seperti transportasi, spanduk, dan alat pendukung lainnya.

### **3. Implementasi Kegiatan**

- a. Pembukaan PKL oleh mahasiswa.
- b. Melakukan sesi wawancara dengan pengelola UMKM Roemah Laundry.
- c. Meningkatkan kemampuan dan pemahaman dalam upaya meningkatkan pendapatan pada UMKM Roemah laundry, dilihat dari biaya anggaran produksi dalam menggunakan sosial media.

#### **4. Evaluasi**

- a. Diharapkan semua anggota hadir dalam seluruh kegiatan PKL.
- b. Terlaksananya seluruh kegiatan wawancara dengan sukses dan lancar.
- c. Tujuh puluh lima persen (75%) semua anggota PKL mampu memahami dan dapat melakukan pengelolaan risiko dan penetapan harga untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada pengusaha kecil di UMKM Roemah Laundry.

#### **5. Laporan Kegiatan**

Kegiatan terakhir dari pelaksanaan PKL ini adalah pembuatan laporan yang telah dilakukan untuk menjadi bagian dan dokumentasi bukti dari pelaksanaan kegiatan ini kepada berbagai pihak.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Strategi Penerapan Manajemen Mutu di Roemah Laundry**

Menurut (Winarti & Miyono, 2024), manajemen mutu merupakan strategi organisasi untuk memastikan konsistensi produk dan layanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan. Manajemen mutu berfokus pada perbaikan kualitas secara berkelanjutan agar mampu memenuhi harapan pelanggan. Adapun strategi manajemen mutu yang diterapkan Roemah Laundry meliputi:

##### **1. Pengawasan Proses Pencucian**

Setiap proses pencucian diawasi agar tidak terjadi kesalahan seperti pencampuran pakaian yang luntur atau tidak sesuai warna. Karyawan diberikan pelatihan teknis dalam memilah jenis kain dan penggunaan suhu air yang tepat.

##### **2. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Roemah Laundry telah menyusun SOP untuk seluruh tahapan layanan, mulai dari penerimaan pakaian, pencucian, pengeringan, setrika, hingga pengemasan. SOP ini membantu mengurangi kesalahan kerja dan memastikan standar pelayanan yang sama.

##### **3. Pelatihan Karyawan**

Karyawan baru diberikan pelatihan tentang teknik mencuci, menyetrika, serta cara berkomunikasi dengan pelanggan. Pelatihan rutin juga dilakukan agar kualitas tetap terjaga.

##### **4. Kontrol Kualitas (Quality Control)**

Pakaian diperiksa sebelum diserahkan kembali ke pelanggan. Apabila ada noda yang belum bersih atau hasil setrika kurang rapi, maka akan dikembalikan untuk diproses ulang.

#### 5. Penggunaan Produk Berkualitas

Roemah Laundry menggunakan deterjen dan pewangi premium untuk menjamin pakaian bersih dan harum. Produk ini juga dipilih karena ramah lingkungan dan tidak merusak tekstur kain.

Dengan penerapan manajemen mutu yang sistematis, Roemah Laundry mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi keluhan, serta membangun citra usaha yang profesional.

### **Strategi Pengelolaan Risiko di Roemah Laundry**

Menurut (Fadillah, 2024), pengelolaan risiko merupakan pendekatan strategis yang penting bagi UMKM dalam menghadapi ketidakpastian pasar, perubahan kebijakan, dan gangguan operasional. Manajemen risiko yang efektif akan membantu pelaku usaha untuk lebih tanggap dan adaptif terhadap ancaman yang muncul. Roemah Laundry menyadari bahwa setiap proses bisnis memiliki potensi risiko yang dapat mengganggu kelangsungan usaha.

Beberapa langkah yang diterapkan antara lain:

#### 1. Identifikasi Risiko

Roemah Laundry mengidentifikasi risiko-risiko utama seperti kerusakan mesin, kehilangan atau tertukar pakaian, serta keterlambatan pengiriman. Risiko eksternal seperti listrik padam atau bencana juga diperhitungkan.

#### 2. Pencegahan dan Pemeliharaan

Peralatan mesin cuci dan pengering rutin diperiksa dan dibersihkan agar tetap dalam kondisi optimal. Selain itu, dilakukan pemeliharaan berkala untuk mencegah kerusakan mendadak.

#### 3. Labelisasi dan Sistem Kode

Setiap pakaian pelanggan diberi label dan kode unik untuk mencegah tertukar atau hilang. Hal ini juga memudahkan pelacakan jika ada keluhan.

#### 4. SOP Penanganan Komplain

Jika terjadi keluhan dari pelanggan, telah disiapkan alur penanganan komplain yang jelas, mulai dari pencatatan keluhan hingga tindak lanjut penyelesaian seperti pencucian ulang atau kompensasi.

#### 5. Evaluasi dan Tindakan Korektif

Manajemen secara rutin melakukan evaluasi terhadap kejadian-kejadian tidak diinginkan dan segera menerapkan tindakan korektif agar tidak terulang kembali.

Dengan sistem pengelolaan risiko yang baik, Roemah Laundry mampu menjaga kepercayaan pelanggan dan meminimalkan kerugian yang timbul akibat gangguan operasional.

### **Strategi Penetapan Harga di Roemah Laundry**

Menurut (Maulida & Sari, 2022), strategi penetapan harga yang tepat dapat menciptakan keseimbangan antara daya saing, nilai yang dirasakan konsumen, dan keberlanjutan usaha. Roemah Laundry menetapkan harga berdasarkan analisis biaya operasional, harga kompetitor, serta nilai layanan yang diberikan. Strategi penetapan harga meliputi:

1. Harga Kompetitif

Roemah Laundry menetapkan harga layanan sedikit lebih rendah dari pesaing di sekitar lokasi untuk menarik pelanggan baru. Meski begitu, harga tetap disesuaikan agar tidak merugikan usaha.

2. Variasi Layanan dan Harga

Terdapat perbedaan harga antara layanan cuci kiloan reguler, express, dan satuan. Ini memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk memilih sesuai kebutuhan dan kemampuan.

3. Program Diskon dan Loyalti

Roemah Laundry menyediakan diskon bagi pelanggan tetap atau pelanggan yang mencuci dalam jumlah besar. Selain itu, ada sistem poin bagi pelanggan yang rutin menggunakan layanan laundry, yang bisa ditukar dengan potongan harga

4. Penyesuaian Berkala

Harga dievaluasi secara berkala berdasarkan kenaikan harga bahan baku (detergen, plastik, listrik) dan kondisi pasar. Namun, perubahan harga disampaikan kepada pelanggan secara transparan.

Melalui strategi harga yang tepat, Roemah Laundry berhasil menjangkau berbagai segmen pelanggan, meningkatkan volume transaksi, dan memperkuat loyalitas pelanggan.

## **4. DISKUSI**

Target dalam pelaksanaan kegiatan ini adalah peningkatan manajemen mutu, strategi penetapan harga dan pengelolaan risiko terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada UMKM Roemah Laundry. Kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan strategi manajemen mutu, pengelolaan risiko, dan penetapan harga. Menurut (Kurniawati & Sanita Putra, 2023), kepuasan pelanggan muncul ketika layanan atau produk yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam usaha laundry, kepuasan pelanggan dapat dinilai

dari ketepatan waktu, keharuman cucian, keramahan staf, dan kemudahan layanan. Bukan hanya kepuasan pelanggan, UMKM harus mampu membangun loyalitas pelanggan, yaitu komitmen untuk terus menggunakan layanan dan tidak mudah berpindah ke penyedia lain.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan:

1. Sebagian besar pelanggan menyatakan puas dengan kualitas cucian yang bersih, harum, dan tepat waktu.
2. Komplain yang pernah terjadi ditangani dengan cepat dan profesional.
3. Pelanggan merasa harga layanan sebanding dengan kualitas yang diterima.
4. Banyak pelanggan yang merekomendasikan Roemah Laundry kepada teman dan keluarga.

Kepuasan ini secara langsung berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Banyak pelanggan yang menggunakan jasa Roemah Laundry secara berulang dan enggan berpindah ke layanan laundry lain. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi strategi yang diterapkan memberikan dampak positif terhadap hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

### Gambar Pelaksanaan Kegiatan PKL



## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis yang dilakukan selama

pelaksanaan praktik kerja lapangan di UMKM Roemah Laundry, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

- a. Penerapan Manajemen Mutu di Roemah Laundry telah dilakukan secara konsisten melalui pengawasan terhadap seluruh proses kerja, hal ini memberikan dampak positif terhadap kualitas hasil cucian dan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa puas karena pakaian bersih, harum, rapi, dan dikembalikan tepat waktu.
- b. Strategi Pengelolaan Risiko yang diterapkan oleh Roemah Laundry meliputi identifikasi risiko operasional, pemeliharaan rutin peralatan, sistem pelabelan pakaian, serta penanganan keluhan pelanggan secara cepat dan profesional. Strategi ini mampu meminimalisir potensi kerugian dan menjaga stabilitas usaha serta kepercayaan pelanggan.
- c. Penetapan Harga yang Kompetitif dan Fleksibel menjadi salah satu kunci keberhasilan Roemah Laundry dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Dengan harga yang terjangkau namun tetap mengutamakan kualitas, pelanggan merasa mendapatkan nilai layanan yang sesuai.
- d. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan berhasil dibangun berkat sinergi dari ketiga strategi utama tersebut. Pelanggan yang puas cenderung kembali menggunakan layanan Roemah Laundry dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain.
- e. Evaluasi Berkala dan Inovasi tetap dibutuhkan untuk menjaga keunggulan kompetitif. Roemah Laundry memiliki peluang untuk mengembangkan sistem digitalisasi layanan, memperluas promosi online, dan meningkatkan kenyamanan pelanggan melalui efisiensi waktu pelayanan.

## **Saran**

Sebagai bentuk kontribusi dalam pengembangan Roemah Laundry dan hasil dari pengamatan langsung, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Roemah Laundry:

- a. Meningkatkan digitalisasi layanan.
- b. Perluasan jam operasional pada hari sibuk
- c. Pelatihan berkala dan insentif karyawan
- d. Evaluasi strategi harga secara periodik
- e. Penerapan sistem poin atau kartu member
- f. Peningkatan fasilitas fisik dan kenyamanan tempat
- g. Membuat survey kepuasan pelanggan secara berkala

## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Karena berkat, rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini. Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada, Ibu Vivi Nila Sari SE, MM meluangkan waktu dan membantu dalam memimbing kesempurnaan dalam artikel ini, dan serta berterima kasih juga kepada Ibu Lola Iona selaku pemilik Roemah Laundry yang telah memberikan kesempatan untuk dapat melakukan Obserervasi di sana. Segala kekurangan dan ketidak sempurnaan artikel ini penulis sangat mengharapkan masukan, krtikan, dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfi, D. A., & Barusman, A. F. (2024). Analisis pengaruh harga, kualitas jasa, dan promosi terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa laundry (Studi kasus pada Laundry Kilat Pak Edy di Bandar Lampung). *Jurnal EMT KITA*, 8(3), 964–973. <https://doi.org/10.35870/emt.v8i3.2667>
- Fadillah, M. R. (2024). Analisis manajemen risiko pada UMKM Baso Cuanki di daerah Puskai Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan UMKM*, 2(1), 1548–1557.
- Firmansyah, D., Setiawan, T., & Susetyo, D. P. (2021). Pentingnya membangun loyalitas konsumen melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan: Survei tentang pelayanan dan loyalitas pada perusahaan jasa. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(4), 304. <https://doi.org/10.32493/drb.v4i4.10829>
- Gaspersz, V. (2011). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kurniawati, V., & Sanita Putra, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Ridho Laundry Karawang. *YUME: Journal of Management*, 6(2), 326–333.
- Maulida, R. F., & Sari, N. R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, good corporate governance dan strategi pemasaran terhadap loyalitas nasabah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 3(1), 29–42. <https://doi.org/10.46367/jps.v3i1.510>
- Pemerintah Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 07 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Pelindungan, dan Pemberdayaan Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Putu, L., Udayani, R., Mahyuni, L. P., Agung, A., & Sastrawan, M. (2023). Strategi penetapan harga, diferensiasi dan diversifikasi produk dalam membangun keunggulan bersaing UMKM. *JEBM Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, 25(2), 396–407.
- Sembiring, I., & Fordian, D. (2023). Apakah kualitas layanan pengiriman dan customer experience berpengaruh terhadap kepuasan UMKM? (Studi pada pelanggan JNE Cabang Utama Cikarang). *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 14(2), 29–40.

- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, Ahmadi, & Wulansari, F. (2023). Strategi mempertahankan loyalitas konsumen pada usaha Mr Laundry di Kota Pontianak. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 1(9), 1117–1132. <https://doi.org/10.55681/armada.v1i9.880>
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah*. <https://peraturan.bpk.go.id>
- Winarti, T., & Miyono, N. (2024). Penerapan manajemen mutu terpadu (TQM): Dampak dan solusinya. *Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri*, 10(1), 37–48.
- Wisudawati, N., Pratiwi, N. E., & Teknik Industri, M. (2020). Analisis penerapan manajemen risiko berdasarkan ISO 31000:2009 (Studi kasus: Jasmini Laundry). *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(5), 34–45.