

IMPLEMENTASI BISNIS MODEL CANVAS PADA INDUSTRI RUMAH TANGGA MOSES *PROFESIONAL LAUNDRY*

Liosten Rianna Roosida Ullly¹, Widyawati², Slamet Riyadi³, Amirul Mustofa⁴

^{1,3} Universitas Dr. Soetomo

^{2,4} Universitas Dr. Soetomo

liosten.rianna@unitomo.ac.id¹, widyawati@unitomo.ac.id², slamet.riyadi@unitomo.ac.id³, amirul.mustofa@unitomo.ac.id⁴

Abstract: Community service in the Community Partnership Program (PKM) is carried out at the Moses Profesional Laundry (MPL) business. The MPL business is a promising business, this is supported by its strategic location close to apartments, hotels, homestays and even offices. MPL's business management has not been carried out in a professional manner, resulting in many customer complaints regarding MPL's performance, including: laundry that was not finished on time, ironing results that were not smooth enough, lots of customer clothes missing, and slow resolution of complaints. Under these conditions, many customers are switching to other laundries. MPL's main problems are in the areas of management, production and marketing. The purpose of this community service is to provide training and assistance in implementing the 9 elements of the Business Model Canvas (BMC). The method of implementing community service is training and mentoring: the use of LPG electric converter dryer machines, infrared dryer room machines, fast and smooth steam ironing techniques, partnership management techniques, techniques for determining market segmentation, making catalogs and brochures, cost efficiency, management control, service techniques and maximum resource utilization. The results of this service include: 1). there is an increase in production volume of 70% because it uses an infrared dryer room, satisfactory service, 2). There is an increase in profit of 100% due to cost efficiency and good quality control, 3). There is an increase in employee skills in using steam irons so that laundry can be completed more quickly in one day which was originally completed in three days, 4). There is an increase in customer satisfaction as indicated by the absence of complaints from customers.

Keywords: BMC, Laundry, Management, Marketing, Service

PENDAHULUAN

1. Analisis Situasi

Moses Profesional Laundry merupakan usaha Industri Kecil Menengah (IRT) laundry yang berada di Surabaya Barat sebagai pusat bisnis di Kota Surabaya. Pemilik Moses Profesional Laundry adalah Bapak Hendrik Sahala dan masih bisa dikatakan baru berjalan, karena usaha ini baru berdiri pada tanggal 20 Desember 2017. Kondisi persaingan penyedia jasa laundry dikawasan Surabaya Barat cukup tinggi menuntut Moses Profesional Laundry untuk terus meningkatkan kapabilitas dari bisnisnya agar dapat terus bertahan dan unggul dari para pesaingnya (Luthfi & Fatmia, 2018).

Tabel 1. Kompetitor Bisnis MPL

No.	Nama Usaha Laundry	Alamat
1.	Oxy Laundry	Jl. Raya Darmo Permai Timur III
2.	Dr. Clean Laundry	Jl. Raya Darmo Baru Barat No. 54
3.	Jeff Laundry	Jl. Raya Darmo Baru Barat No. 15
4.	ION Laundry	Jl. Raya Darmo Permai Timur III
5.	Octopus Laundry	Jl. Raya Darmo Permai Timur III
6.	Laguna Laundry	Jl. Raya Darmo Baru Barat No. 7
7.	Didi Laundry	Jl. Raya Darmo Baru Barat No. 33
8.	Today Laundry	Jl. Raya Kupang Baru No. 20

Moses Profesional Laundry memiliki 7 orang pegawai yaitu bagian setrika *steam* 2 orang, bagian cuci dan mengeringkan 2 orang, bagian *packing* dan pelayanan 1 orang, bagian keuangan 1 orang, serta bagian *maintenance* 1 orang. Agar usaha dapat berjalan dengan baik dan sukses tentunya tidak hanya dibutuhkan kreativitas saja, ilmu dan pengetahuan yang luas, melainkan kemampuan tata kelola yang baik merupakan faktor penting yang bisa dijadikan bekal untuk mengembangkan bisnis yang telah dijalankan maupun yang masih baru (Solekan & Rifai, 2015).

Posisi tempat usaha sangat strategis dipinggir Jalan Raya Kembar 0 km didukung dengan keberadaan beberapa apartemen, hotel, *homestay*, perkantoran yang begitu banyak (Riski Dwi Cahyani, 2017) dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Peluang *Customer* dalam Menggunakan Jasa Moses Profesional Laundry

No.	Bidang Usaha	Keterangan
1	Apartemen Puncak Permai	3 tower, 2500 penghuni
2	Apartemen Puncak Bukit Golf	2 tower, 1500 penghuni
3	Apartemen Puri Matahari	1 tower, 500 penghuni
4	Apartemen Paragon	1 tower, 1200 penghuni
5	Apartemen Waterplace	2 tower, 2000 penghuni
6	Hotel Ibis	1000 penghuni
7	Hotel Haris	1200 penghuni
8	Hotel Oso	3 cabang, 500 penghuni
9	Executive Homestay	25 kamar
10	Sentosa Homestay	50 kamar
11	Perkantoran Publik dan Privat	-
12	Perumahan Citraland	-
13	Perumahan Darmo Satelit	-

Pelanggan atau *customer* Moses Profesional Laundry 60% dari penghuni apartemen, 25% dari perumahan Citraland dan sekitarnya, 10% dari perkantoran dan 5% dari umum. Di sekitar tempat usaha Moses Profesional Laundry ada 3 bisnis laundry rumahan yaitu Laguna Laundry, Didi Laundry, dan Today Laundry.

Moses Profesional Laundry mampu menghasilkan pendapatan berkisar antara Rp 1.300.000,- hingga Rp. 2.000.000,- setiap harinya dengan keuntungan Rp 756.000,- hingga Rp 1.100.000,- per hari. Keuntungan yang diterima dari usaha ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga setiap harinya dan sebagian ditanamkan kembali untuk pengembangan bisnis Moses Profesional Laundry dengan harapan bisnis semakin kuat dengan bertambahnya modal usaha. Rata-rata rugi laba Moses Profesional Laundry per hari dapat dilihat pada rincian di bawah ini :

Pendapatan	200 kg x Rp 6.500	Rp 1.300.000,-
Pengeluaran		
Biaya penyusutan sewa rumah	Rp 100.000	
Biaya listrik	Rp 30.000	
Gaji pegawai	Rp 250.000	
LPG	Rp 64.000	
Sabun, molto, parfum, dan plastik	Rp 100.000	
Total pengeluaran		<u>Rp 544.000,-</u>
Keuntungan per Hari		Rp 756.000,-

Keuntungan sebesar Rp 756.000,- hingga Rp 1.100.000,- per hari di dapat dalam kondisi memiliki persaingan yang tinggi dengan banyaknya bisnis laundry disekitar tempat usaha Moses Profesional Laundry. Competitor Moses Profesional Laundry dari dua kalangan yaitu laundry rumahan dan laundry profesional dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 1. Bisnis Laundry Rumahan di Sekitar Moses Profesional Laundry

Serta ada 5 Laundry Profesional dengan menggunakan mesin pencuci dan pengering dengan teknologi tinggi yaitu Oxy Laundry, Dr. Clean Laundry, Jeff Laundry, ION Laundry dan Octopus Laundry.



Gambar 2. Bisnis Laundry Profesional di Sekitar Moses Profesional Laundry

Dengan banyaknya customer di sekitar Moses Profesional Laundry (tabel 1) dan tingginya jumlah pesaing bisnis Moses Profesional Laundry (gambar 1 dan gambar 2), namun Moses Profesional Laundry masih tetap bisa eksis dan bertahan bahkan mampu mengembangkan bisnis baru yaitu rumah makan Jaya Bundo. Hal ini karena harga kiloan dan satuan Moses Profesional Laundry jauh lebih murah dibandingkan harga competitor Moses Profesional Laundry. Adapun, harga satuan dan kiloan Moses Profesional Laundry dan *competitor* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Jenis Laundry dan Harga (Rp)

No	Keterangan	Moses	Oxy	Octopus	Dr. Clean	ION	Laguna	Today	Didi
Kiloan									
1	Biasa (2 hari selesai)	6.500	10.000	10.000	9.000	9.000	7.000	7.500	7.000
2	Express (7 jam selesai)	9.000	-	-	-	-	9.000	10.000	10.000
Laundry Dry Clean									
1	Jas	22.000	40.000	-	-	-	-	-	-
2	Jas Setelan	42.000	75.000	-	-	-	-	-	-
3	Jaket	22.000	35.000	-	35.000	-	-	-	-
4	Safari	17.000	25.000	-	-	-	17.000	-	-
5	Songket	22.000	35.000	-	-	-	22.000	-	-
6	Set Dress	19.000	40.000	-	-	-	19.000	-	-
7	Kebaya	27.000	35.000	-	-	-	25.000	-	-
8	Kemeja	14.000	25.000	-	20.000	-	16.000	16.000	-
9	Polo Shirt	12.000	15.000	-	12.000	-	12.000	12.000	-
10	Celana	14.000	17.000	-	15.000	-	13.000	13.000	-
11	Jeans	19.000	17.000	-	17.000	-	19.000	-	-
12	Blouse	12.000	40.000	-	-	-	12.000	12.000	-
13	Mantel	22.000	45.000	-	-	-	22.000	22.000	-
14	Travel bag	29.000	-	-	-	-	30.000	-	-
15	Long dress	22.000	-	-	-	-	25.000	25.000	-
16	Jaket Kulit	80.000	120.000	-	-	-	-	-	-
17	Sprei	18.000	-	-	-	-	17.000	17.000	-
18	Matras	31.000	40.000	-	-	-	31.000	31.000	-
19	Bed Cover	28.500	40.000	-	-	-	25.000	25.000	-
20	Boneka	22.000	-	-	-	-	20.000	22.000	-
21	Gorden per m	6.000	-	-	-	-	6.000	6.000	-
22	Karpet per m	10.000	-	-	-	-	-	-	-
23	Sepatu	17.000	-	-	-	-	15.000	-	-

Dari daftar harga Moses Profesional Laundry pada tabel 2, dapat disimpulkan bahwa Moses Profesional Laundry jauh lebih murah bila dibandingkan dengan laundry lainnya. Ini merupakan kekuatan bisnis Moses Profesional Laundry untuk bisa bersaing dan berkembang. (Muthia Tri Dias Astuti, Agussalim M, Novi Yanti, 2022). Volume rata-rata produksi laundry kiloan dan *dry clean* perhari dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 4. Volume Rata-Rata Produksi Moses Profesional Laundry Per Hari

No.	Keterangan	Volume Produksi Per Hari	Kapasitas Mesin Produksi Per Hari	Kelebihan atau Kekurangan
1	Laundry kiloan	200 kg	165 kg	Kelebihan order
2	Laundry satuan	30 pcs	40 pcs	Belum maksimal

Tabel 5. Alat Produksi dan Kapasitas Produksi Per Hari Moses Profesional Laundry

No.	Keterangan	Jumlah	Kapasitas Mesin Produksi Per Hari
1	Mesin cuci	3 unit	11 jam x 5 kg x 3 = 165 kg
2	Mesin pengering	3 unit	11 jam x 4 kg x 3 = 132 kg
3	Setrika steam	3 unit	50 kg x 3 = 150 kg

Dari volume produksi (tabel 3) dan kapasitas produksi (tabel 4) dapat disimpulkan bahwa order yang diterima dari customer melebihi kapasitas produksi. Kondisi ini menjadi kekuatan Moses Profesional Laundry untuk berkembang. Di satu sisi ketika hari Sabtu dan Minggu Moses Profesional Laundry mengalami overload order laundry kiloan sampai 50 kg lebih sehingga terpaksa menolak *customer* yang laundry. Sedangkan perhari

rata-rata kelebihan 35 kg, akhirnya waktu penyelesaian yang dijanjikan ke *customer* tidak tepat waktu. Hal ini merupakan kelemahan yang mengakibatkan pelanggan tidak puas dan pindah kepada laundry lain. Berdasarkan rata-rata keuntungan per hari Rp.756.000,- maka Moses Profesional Laundry kehilangan keuntungan sebagai akibat tidak dapat menerima order pelanggan keseluruhan, diperkirakan sebesar 35 kg x Rp. 6.500,- = Rp. 227.500,- sampai Rp.500.000,- per hari. (Osin Tompodung, 2014)

Moses Profesional Laundry berupaya untuk dapat memenuhi permintaan *laundry customer* maka perlu ditingkatkan volume mesin pengering yang selama ini mesin pengering membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengeringkan pakaian yang dicuci. Durasi waktu yang dibutuhkan untuk sekali putar mengeringkan, 1 mesin dengan kapasitas maksimal 4 kg adalah 1 jam.

Dari tabel 4 diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah mesin pengering masih kurang agar dapat memenuhi *order laundry* dari *customer*, sehingga waktu penyelesaian bisa selesai tepat pada waktunya. Customer puas dan perusahaan Moses Profesional Laundry juga bisa meningkatkan keuntungan.

Selain itu, masih didapatkan pelanggan *complain* karena bajunya hilang bahkan ada baju laundry yang tertinggal. (Ri Sabti Septarini, Syepri Maulana Husain, 2019) Hal ini disebabkan *quality control* Moses Profesional Laundry masih lemah bahkan sistem display belum tertata dengan baik. Akhirnya, *customer* merasa kecewa dan pindah ke laundry lain. Tata kelola *stock laundry* belum menggunakan manajemen yang baik. Bila ditangani dengan manajemen yang baik maka semakin meningkat customer di Moses Profesional Laundry seiring dengan harga yang rendah yang menjadi kekuatan Moses Profesional Laundry. (Padli, Said Muhammad, Novi Shintia, Saei Hepy Maharani, 2019)

Masih ditemukan juga ada beberapa customer yang kurang puas dengan hasil setrika yang dianggap kurang rapi dan licin. Hal ini terjadi ketika ada pegawai baru laundry yang belum berpengalaman bekerja di laundry bagian setrika. Sehingga perlu diberikan pelatihan secara periodik kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilan setrika sesuai standart laundry professional.

2. Permasalahan Mitra

Dari analisis situasi dapat dirumuskan beberapa permasalahan prioritas Moses Profesional Laundry, yang disepakati untuk diselesaikan selama pelaksanaan program PKM dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 6. Permasalahan Prioritas Mitra

No.	Keterangan	Permasalahan
1	Produksi	a. Volume Produksi : <i>Overload</i> produksi sehingga ada order <i>customer</i> yang ditolak b. Kapasitas Produksi : Mesin pengering membutuhkan waktu 1 jam untuk mengeringkan pakaian (proses pengeringan terlalu lama) c. Setrika <i>Steam</i> : Masih banyak hasil setrika tidak licin
2	Manajemen	a. Sistem Pembukuan : Pembukuan masih tradisional tidak menggunakan sistem <i>accounting</i> b. <i>Management Control</i> : Pegawai bagian cuci dan setrika tidak menghitung kembali jumlah pakaian yang di laundry karena tidak ada

No.	Keterangan	Permasalahan
		pembukuan mengenai pemasukan dan pengeluaran <i>stock</i> laundry c. <i>Display</i> : Laundry yang sudah di <i>packing</i> tidak ditata dengan baik
3	Pemasaran	a. Belum menerapkan sistem promosi melalui media sosial, seperti website dan Instagram



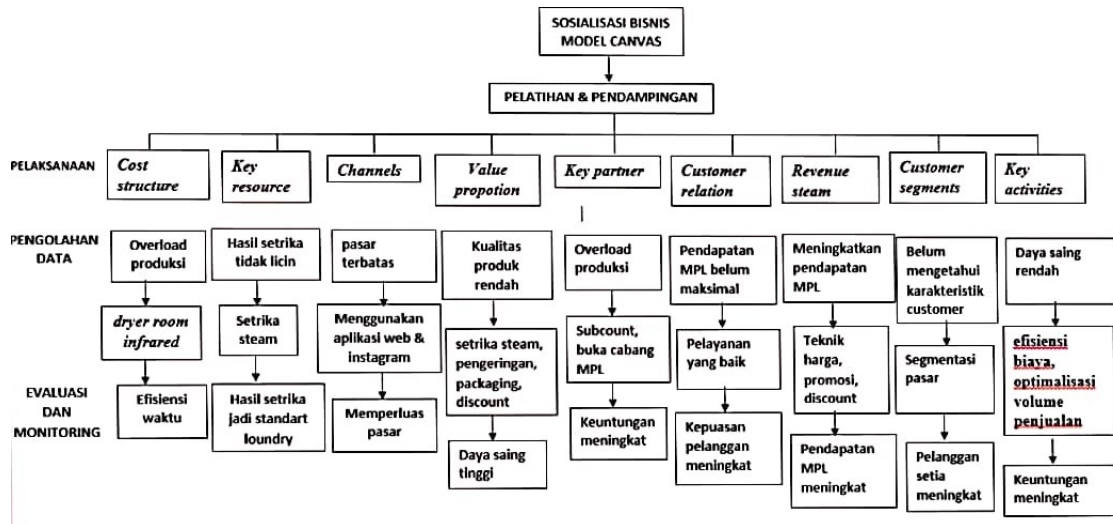
Gambar 3. Ruang Produksi Moses Profesional Laundry

3. Manfaat dan Tujuan

Manfaat pengabdian masyarakat antara lain yaitu, untuk mempercepat proses *link and match* antara Perguruan Tinggi dengan masyarakat industri dalam proses difusi IPTEK. Sedangkan tujuan pengabdian masyarakat adalah hilirisasi hasil-hasil penelitian yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan ketrampilan, keahlian, teknologi, pendapatan, keuntungan masyarakat industri.

METODE

Metode pelaksanaan ini sebagai tata cara, strategi, dan langkah-langkah dalam melaksanakan solusi yang ditawarkan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan prioritas yang dialami Moses Profesional Laundry adalah sebagai berikut :



Evaluasi dan Monitoring :

Evaluasi dilakukan untuk mengukur kinerja PKM yang sudah dilaksanakan dan luaran yang dihasilkan.

Indikator Keberhasilan :

Indikator keberhasilan diukur melalui adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, volume produksi dan pendapatan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah pengabdian masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis SWOT Moses Profesional Laundry dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 7. Analisis SWOT Moses Profesional Laundry

Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
1. Order melimpah (overload) 2. Lokasi usaha strategis (banyak apartemen, hotel, dan perkantoran) 3. Harga murah (bersaing) 4. Melayani paket kilat laundry 7 jam selesai	1. Mesin pengering tidak menampung volume produksi yang besar 2. Display laundry belum tertata rapi 3. Sistem pembukuan masih tradisional 4. Sering terjadi pakaian customer hilang dan tertinggal
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
1. Masih bisa meningkatkan kapasitas produksi 2. Dapat membuka cabang di tempat lain 3. Dapat kerjasama dengan bisnis laundry lainnya (kemitraan)	1. Banyaknya pesaing

Dengan mempertimbangkan hasil analisis SWOT maka solusi untuk menyelesaikan permasalahan prioritas melalui pelatihan dan pendampingan dengan mengimplementasikan pendekatan BMC yaitu antara lain :

Dapat ditarik kesimpulan bahwa masing-masing solusi memiliki luaran, diantaranya yaitu

1. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *cost structure* .
 - a. Membuat mesin dryer room infrared dapat meningkatkan volume laundry yang dikeringkan. Untuk mengatasi *overload* produksi dilakukan pelatihan dan

pendampingan elemen *cost structure* dan *value proposition* kepada pemilik dan pegawai. Agar volume mesin pengering menghasilkan laundry yang lebih banyak maka perlu dibuat oven mesin pengering yaitu *dryer room infrared*. Adapun keunggulan dari mesin *dryer room infrared* lebih menghemat listrik karena menggunakan LPG serta daya tampung yang lebih banyak dibandingkan dengan menggunakan mesin pengering biasa (*dryer*). Oven mesin pengering diletakkan pada satu ruangan kamar sehingga daya produksi mengeringkan lebih banyak. Oleh karena itu, diberikan pelatihan dan pendampingan cara penggunaan *dryer room infrared* serta cara pemeliharaan. Keuntungan dari pelatihan dan pendampingan *dryer room infrared* yaitu dapat mengefisiensikan biaya produksi (*cost structure*) dan menciptakan produk yang memiliki kekuatan, kelebihan, keunggulan produk dibandingkan dengan produk pesaing lainnya (*value proposition*).



Gambar 4. *Dryer Room Infrared* Tampak Depan dan Belakang

- b. Pelatihan pembukuan accounting akan meningkatkan pengawasan kas Moses Profesional Laundry, meminimalisir kecurangan.
2. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *key resource*.
 - a. Banyaknya hasil setrika yang tidak licin dan pengeringan pakaian yang tidak sempurna maka solusi yang dipakai adalah elemen *key resources* yaitu perlu diberikan pelatihan dan pendampingan kepada pegawai cara penggunaan setrika steam untuk menghasilkan setrika yang licin dan rapi sesuai dengan standart laundry professional dan teknik pengeringan yang sempurna. Dengan demikian, keterampilan pegawai meningkat, diharapkan pegawai menjadi lebih loyal kepada bisnis Moses Profesional Laundry dan ikut bertanggungjawab atas kelangsungan bisnis laundry.



Gambar 5. Pelatihan dan pendampingan teknik dan setrika steam



Gambar 6. Pelatihan dan pendampingan teknik pengeringan sempurna

- b. Pelatihan management control dapat meningkatkan keterampilan pembukuan laundry masuk dan keluar serta meminimalisir kehilangan laundry serta sebagai kontrol penerimaan dan pengeluaran kas laundry.

Tabel 7 : Penerimaan dan pengambilan laundry perhari.

Rabu, 31 Agustus 2022						
CUCI			CASH			
Nama	No. Faktur	Total (Rp)	Nama	No. Faktur	Total (Rp)	Keterangan
Ratna	301	100.000	Ratna	305	175.000	Cuci
Andre	302	350.000	Sasa	254	315.000	Ambil
Cun	303	350.000	Sasa	274	525.000	Ambil
Asni	304	225.000	Pricilia	292	245.000	Ambil
Cendana	306	85.000	Safi'i	276	420.000	Ambil
			Rusdi	278	210.000	Ambil
				TOTAL	1.890.000	

Manajemen kontrol pada tabel 7 dapat diketahui bahwa total penerimaan kas pada tanggal 31 Agustus 2022 sebesar Rp 1.890.000,- terdiri dari penerimaan cuci bayar lunas sebesar Rp 175.000,- dan penerimaan dari pelanggan yang mengambil laundry sebesar Rp 1.715.000,- sedangkan pelanggan yang laundry dan belum membayar sebesar Rp 1.107.000,-. Nomor faktur digunakan untuk mengontrol laundry yang sudah diambil dan laundry yang belum diambil, dikerjakan secara excel.

- c. Pelatihan display meningkatkan keterampilan penataan laundry dan meminimalisir laundry yang tertinggal serta terkesan rapi dan menarik perhatian pelanggan. Diberikan pelatihan dan pendampingan pembuatan rak *display laundry* dan tata cara peletakan *packing laundry* yang sudah selesai di setrika. *Display laundry* diatur menurut tanggal masuk laundry dan diberi *barcode*, sehingga memudahkan untuk mencari laundry customer ketika customer mengambil laundrynya dan tidak ada laundry yang tertinggal.



Gambar 7. Display laundry dry clean dan satuan

3. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *channels*
Pelatihan dan pendampingan penggunaan aplikasi web dan Instagram bertujuan untuk meningkatkan serta memperluas pangsa pasar. Channels merupakan cara promosi yang tepat, agar produk sesuai *value proposition* dapat diterima dan diketahui oleh masyarakat konsumen secara luas. (Wira Buana, Andriyas Hariyandi, 2020), (Rusdina, Fitrah Yuridka, 2019)
4. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *value proposition*
Pelatihan ini bertujuan memproduksi produk yang memiliki kekuatan, kelebihan, keunggulan produk yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk-produk dari pesaing. Bentuk pelatihan ini adalah : pelatihan teknik setrika steam, teknik pengeringan, teknik packaging dan teknik discount harga, sehingga dengan pelatihan ini produk Moses Profesional Laundry memiliki keunggulan daya saing yang tinggi.
5. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *key partner*
kelebihan *order laundry* dapat diatasi dengan cara lain yaitu pelatihan dan pendampingan kemitraan dengan laundry lain yang masih kurang kapasitas produksinya (di sub kontrak). Selain itu dapat membuka cabang bisnis Moses Profesional Laundry di tempat lain yang strategis.
6. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *customer relationship*
Untuk meningkatkan pendapatan Moses Profesional Laundry maka dilakukan pelatihan dan pendampingan cara pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan. Bentuk pelatihan ini adalah pelatihan teknik melayani customer, sehingga customer merasa *at home* ketika datang ke Laundry Moses dan enggan untuk berpindah ke laundry lain. Apabila ada komplain pelanggan maka segera atau secepatnya dapat diselesaikan dengan baik. (Andri Priadi, Styo Budi Utomo)
7. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *revenue stream*
Untuk meningkatkan pendapatan Moses Profesional Laundry maka dilakukan pelatihan dan pendampingan teknik penentuan harga, discount, promosi. Dengan harga yang jauh lebih murah dengan kualitas yang tinggi akan berdampak pada volume penjualan yang tinggi dan pendapatan yang meningkat. (Nurlaila, 2021)
8. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *customer segments*
Pelatihan dan pendampingan teknik menentukan segmentasi pasar yang menjadi target bisnis. Pemilik laundry diberikan pelatihan bagaimana cara mengetahui karakteristik pengguna atau *customer* Laundry Moses. Pelatihan ini juga memberikan keahlian kepada pemilik untuk menentukan segmentasi pasar Moses Profesional Laundry

yaitu penghuni apartement, rumah tangga, pegawai perkantoran yang tidak sempat untuk mencuci pakaiannya sendiri. Dengan posisi lokasi bisnis Moses Profesional Laundry yang dekat dengan apartement, perkantoran, perumahan elite, pabrik adalah tepat untuk bisnis Moses Profesional Laundry.

9. Pelatihan dan pendampingan implementasi elemen BMC : *key activities*
 Pelatihan dan pendampingan *key activities* adalah pelatihan teknik membuat produk yang memiliki keunggulan daya saing. Pelatihan ini dapat dalam bentuk efisiensi biaya, optimalisasi volume penjualan, keuntungan yang maksimal.

1. Monitoring dan Evaluasi Hasil Kegiatan Program PKM

Adapun monitoring dan evaluasi hasil kegiatan program PKM yang telah dilaksanakan pada bisnis Moses Profesional Laundry adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Evaluasi Pelaksanaan Program PKM

No.	Sebelum Program	Sesudah Program	Luaran
1	Belum mengetahui penerapan <i>dryer room infrared</i> dalam meningkatkan volume pengeringan laundry	Memahami penerapan <i>dryer room infrared</i> bagi peningkatan volume pengeringan laundry	Adanya peningkatan volume laundry
2	Belum adanya pengetahuan mengenai penggunaan setrika <i>steam</i>	Memahami penerapan penggunaan setrika <i>steam</i>	Adanya peningkatan keterampilan karyawan dalam menghasilkan setrika yang licin sesuai dengan standar laundry profesional
3	Belum adanya pengetahuan mengenai laporan keuangan <i>accounting</i>	Memahami administrasi keuangan, mulai dari pengolahan hingga pembukuan <i>accounting</i>	Adanya catatan keuangan yang lebih rapih, baik dengan bantuan Microsoft Excel maupun aplikasi BukuWarung
4	Belum adanya pengetahuan mengenai <i>management control</i>	Memahami penerapan <i>management control</i> , berupa pembukuan pemasukan dan pengeluaran laundry	Adanya pembukuan yang lebih rapih, mengenai masuk dan keluarnya laundry setiap harinya, hingga jumlah laundry yang telah selesai di packing
5	Belum adanya pengetahuan tentang pengolahan rak <i>display</i> laundry	Memahami penerapan rak <i>display</i> laundry dan tata cara peletakan <i>packing</i> laundry yang sudah selesai di setrika	Adanya penataan laundry yang lebih rapi, yang diatur menurut tanggal masuk laundry dengan dilengkapi <i>barcode</i>
6	Belum adanya perencanaan pemasaran digital	Adanya pembuatan media sosial terkait perluasan pangsa pasar	Memiliki ide atau rencana pemasaran digital yang didukung oleh penerapan media sosial

Implementasi Bisnis Model Canvas Pada Industri Rumah Tangga Moses Profesional Laundry dihasilkan karya baru berupa alat mesin *dryer room infrared* yang dirakit oleh penulis, menghasilkan sebuah mesin pengering yang memiliki keunggulan dapat mengeringkan pakaian yang dicuci dalam waktu yang lebih cepat yaitu sekali putar untuk mengeringkan membutuhkan waktu 30 menit untuk satu ruangan berukuran (2x2) meter, dengan total pakaian yang dicuci 50 kg, dan menghemat penggunaan listrik karena bisa menggunakan converter. Kelemahan mesin *dryer room infrared* yaitu membutuhkan perawatan yang lebih intens.

KESIMPULAN

MPL menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan, yang berada diantara wilayah apartemen, hotel, *homestay*, bahkan perkantoran. Dengan banyaknya *customer* disekitar wilayah Moses Profesional Laundry, menjadikan bisnis ini memiliki peluang besar untuk berkembang. Untuk menyelesaikan permasalahan utama MPL yaitu : overload produksi, komplain pelanggan karena setrika laundry kurang licin, belum melakukan promosi secara efektif, maka dilakukan pelatihan dan pendampingan kepada pemilik usaha dan karyawan MPL yaitu :

1. Mengimplementasikan 9 elemen BMC yaitu : *cost structure, key resource, channels, value proposition, key partner, customer relationship, revenue stream, customer segments, key activities*
2. Membuat dan merakit mesin *dryer room infrared* untuk menyelesaikan pakaian yang dikeringkan dengan waktu yang lebih singkat, volume yang lebih banyak dan dapat kering merata serta pakaian tidak rusak karena suhu panas dapat terkontrol dengan baik.
3. Dengan mengimplementasikan 9 elemen BMC, maka MPL berkembang dengan pesat, jumlah pelanggan, pendapatan, keuntungan meningkat hampir 100%.

Indikator keberhasilan diukur melalui adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan, volume produksi dan pendapatan yaitu :

- a. Ada peningkatan volume laundry yang dikeringkan.
- b. Ada peningkatan keterampilan pegawai menggunakan setrika steam menghasilkan setrika yang licin sesuai standar.
- c. Ada keterampilan pembukuan accounting.
- d. Ada peningkatan keterampilan pembukuan stock laundry.
- e. Ada peningkatan dalam penataan display laundry.
- f. Ada peningkatan keterampilan penggunaan web dan instagram.

Pengabdian ini dapat dilanjutkan dengan program pengabdian masyarakat tentang pengembangan bisnis laundry dan perlu dilakukan analisis lebih lanjut mengenai pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan terbaru dari Moses Profesional Laundry dengan menerapkan skala pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada bapak Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, ketua LLDIKTI Wilayah VII, Rektor Universitas DR. Soetomo, serta ketua Lembaga Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas DR. Soetomo yang telah memberikan kepercayaan kepada tim pengabdian kepada masyarakat untuk

melaksanakan PKM dengan baik. Kami sampaikan pula terima kasih kepada bapak Hendrik Sahala selaku pemilik bisnis Moses Profesional Laundry serta semua karyawan yang telah mendukung pelaksanaan PKM, sehingga pelaksanaan PKM dapat berjalan dengan lancar dan sukses.

DAFTAR PUSTAKA

- Luthfi, M., & Fatmia, H. B. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Usaha Bisnis Laundry*. *Journal of Business Administration Sciences*, 1(1), 49–64.
- Muthia Tri Dias Astuti, Agussalim M., Novi Yanti. (2022). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Muthia Laundry di Lapai Padang*. *JM*, Vol 4, No.2, H. 317-328
- Nulaila, 2021, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam, Analisis Strategi Untuk Menjaga Loyalitas Konsumen Usaha Laundry Belabel Syarish*, Vol. 1 No. 3, H. 1-13
- Osin Tompodung. (2014). *Analisis NET Profit Margin pada Usaha Laundry di Kota Manado*. *Jurnal EMBA*. Vol.2 No.2, H.1682-1690
- Padli, Said Muhammad, Novi Shintia, Saei Hepy Maharani, (2019). *Meningkatkan Service Quality Management Usaha Laundry Dengan Sistem Aplikasi Online*. *Jurnal Impact : Implementation and Action*. Vol 1. No.2
- Putri, M. K., & Utama, A. D. (2017). *Evaluasi Model Bisnis Pada Laundry Bar dengan Pendekatan Business Model Canvas*. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 17(2), 137–148.
- Ri Sabti Septarini, Syepri Maulana Husain. (2019). *Design Prototype E-Service Untuk Meningkatkan Pelayanan Bisnis UMKM Pada Jenis Usaha Jasa Laundry*. *Jurnal Riski Dwi Cahyadi*. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Laundry Qe2*. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Rusdina, & Fitriah Yuridka. (2019). *Pengembangan Aplikasi Sistem Layanan Untuk Jasa Laundry Berbasis WEB Pada Arba Smile Laundry Banjarmasin*. *Jurnal Ilmiah Technologia*”, Vol 10, No.1, H. 17-20
- Solekan, & Rifai, A. Y. A. (2015). *Perilaku Belajar Pengelolaan Wirausaha Laundry di Sekitar Kampus Universitas Negeri Semarang*. *Journal of Research and Educational Research Evaluation*, 4(1), 41–47.
- Wira Buana, Andriyas Hariyandi, 2020 *Jurnal J-Click*, Vol. 7 No. 2, H.163-170