



**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* DAN *REBRANDING* PADA
SPARKLING EXPRESS LAUNDRY**

Cindy Fransiska^{1*}, Candy²

^{1, 2}Universitas Internasional Batam
1941193.cindy@uib.edu*

Article History:

Received: 12-02-2023

Revised: 03-03-2023

Accepted: 13-03-2023

Keywords: Laundry,
Rebranding, Standard
Operating Procedure

Abstract: Digital marketing is a form of direct marketing that will connect sellers with consumers using interactive technologies such as social media, email, websites, etc. One of the digital marketing strategies that can implement business image rebranding. Apart from implementing rebranding, a business also requires a Standard Operating Procedure (SOP). The results of the output of this practical work have a very significant impact which is to increase profit compared to before the implementation of the output and minimize errors that occur in the scope of work.

© 2022 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Seiring berkembang perkembangan aktivitas penggunaan internet dan kecanggihan teknologi kini merubah pola pikir dan cara komunikasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari maupun aktivitas yang professional. Begitu juga dengan usaha-usaha yang telah beroperasi pada era digital ini. Oleh karena itu, kunci atau senjata yang mempunyai pengaruh signifikan di masa ini yaitu internet (Melović *et al.*, 2020). Sebagian besar masyarakat kota Batam menjalani usaha bisnis dalam beberapa bidang seperti kuliner, gaya hidup, elektronik dan bidang lainnya. Salah satu bidang usaha yang lumayan banyak di jumpai adalah usaha *laundry*. Karena persaingan yang ketat, hal tersebut menjadi ancaman dan tantangan kepada pelaku usaha bisnis *laundry* untuk memikirkan strategi yang tepat untuk mengatasi persaingan tersebut.

Sparkling Express Laundry merupakan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak pada bidang jasa pencucian pakaian yang resmi didirikan pada Januari 2020. *Laundry* ini berlokasi di Komplek Windsor Phase 1, blok 1 No.24 dan pada Maret 2022 kepemilikannya berhasil di *takeover* oleh Bapak Yanto. Namun, selama kurun waktu dua tahun usaha *laundry* ini masih belum dikenal oleh masyarakat banyak dan konsumen yang datang pun hanya berasal dari warga perumahan sekitar, sehingga laba pendapatan yang terus menurun akibat kurang mengikuti strategi pasar yang juga menjadi hambatan. Apabila hal tersebut terus dibiarkan terjadi, maka akan sangat sulit untuk dapat mempertahankan eksistensi perusahaannya. Salah satu strategi yang dapat digunakan yaitu dengan memanfaatkan internet melalui pemasaran digital. Pemasaran digital merupakan bentuk pemasaran secara langsung yang akan menghubungkan penjual dengan konsumen dengan menggunakan teknologi interaktif seperti media sosial, email, situs web, dll. Salah satu strategi pemasaran digital yang dapat implementasikan *rebranding* citra usaha. *Rebranding* adalah upaya perusahaan untuk memperbaharui atau merubah sebuah *brand* yang telah ada menjadi lebih baik agar dapat meningkatkan *profit* perusahaan dan

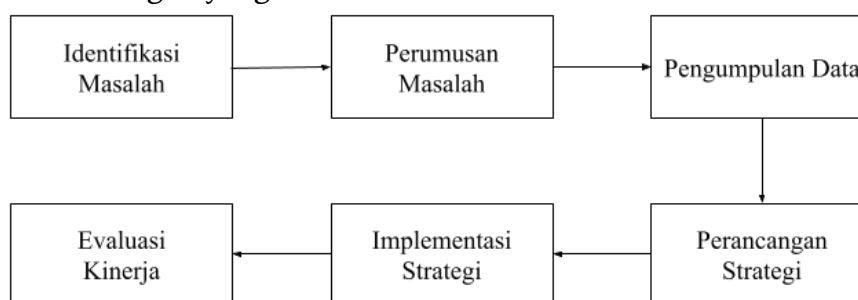
menciptakan kesan baru yang lebih menarik perhatian masyarakat. Adapun beberapa alasan apabila sebuah usaha memilih untuk mengubah citra mereknya, seperti kurang baiknya usaha dari merek maupun produknya, merek yang dimiliki berkesan negatif, serta terdapat perubahan dalam struktur organisasi (Williams *et al.*, 2021).

Selain menerapkan *rebranding*, suatu usaha juga memerlukan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP merupakan suatu pedoman yang bertujuan untuk mempertahankan kualitas dan hasil kerja serta meminimalisir kesalahan yang terjadi pada ruang lingkup pekerjaan (Artini *et al.*, 2020). *Human error* yang disebabkan oleh *human resource* perusahaan biasanya terjadi akibat kurangnya standar atau acuan yang baik bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, dan urutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang diinginkan perusahaan (Anjani dan Hati, 2021). Jadi dapat dibayangkan suatu perusahaan yang berjalan tanpa SOP akan mengalami masalah seperti tidak adanya acuan yang baik bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan, dan urutan pekerjaan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang diinginkan perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dari itu laporan kerja praktek ini berjudul **“Perancangan *Standard Operating Procedure* dan *Rebranding* pada Sparkling Express Laundry”**.

METODE PELAKSANAAN

Proses perancangan luaran SOP dan *rebranding* pada Sparkling Express Laundry adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah yang dialami Sparkling Express Laundry dalam mengembangkan usahanya.
2. Melakukan perumusan masalah yang terjadi pada Sparkling Express Laundry.
3. Mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan untuk pelaksanaan kerja praktek.
4. Merancang strategi yang diperlukan Sparkling Express Laundry supaya masalah mitra terselesaikan.
5. Menerapkan rancangan yang telah disusun yaitu proses *rebranding* dan penerapan SOP agar kerja praktek berjalan sesuai rencana.
6. Melakukan evaluasi kinerja secara keseluruhan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari rancangan yang disusun.



Gambar 1. Flowchart Tahapan Kerja Praktek

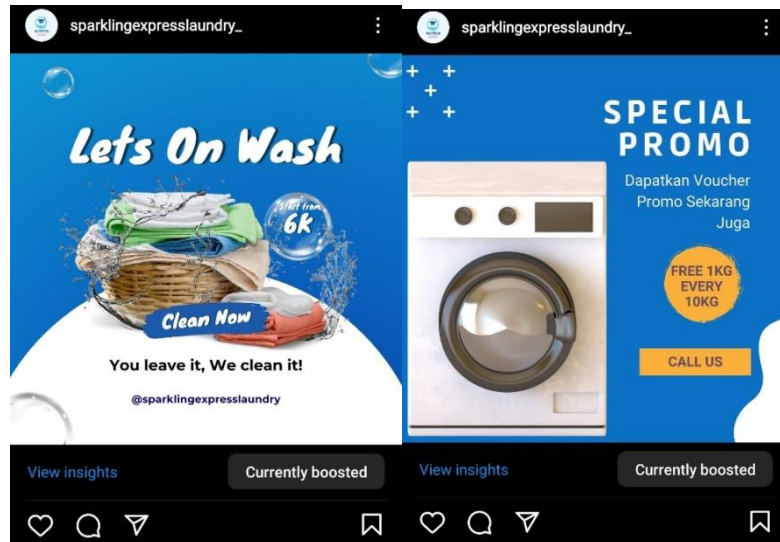
Sumber: Penulis (2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

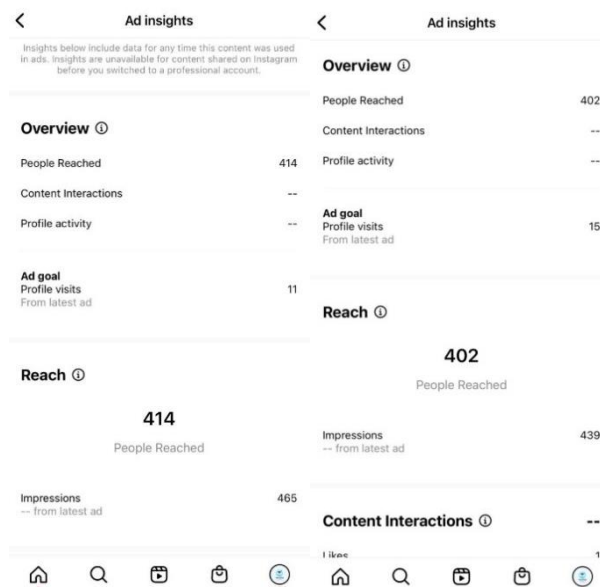
Kerja praktek ini memiliki hasil luaran dalam bentuk *offline* dan *online*. Luaran dalam bentuk *online* merupakan akun sosial media instagram Sparkling Express Laundry, promosi melalui *instagram ads*. Sedangkan luaran dalam bentuk *offline* merupakan luaran dengan perancangan serta pencetakan logo baru, pembuatan kartu nama, pembuatan brosur, pembuatan kupon dan penerapan SOP.

1. Promosi melalui *Instagram Ads*

Pada akun *instagram* Sparkling Express Laundry, membuat akun profesional sehingga memperoleh akses dalam menggunakan *tools-tools* yang disediakan *instagram* seperti *instagram ads* dan *insights*. Setelah itu, memilih konten yang paling mewakili usaha dan menarik perhatian calon pelanggan. Konten tersebut dijadikan sebagai iklan dengan bantuan *instagram ads*. *Instagram* akan menyediakan 3 opsi tujuan iklan untuk dipilih yaitu untuk menaikkan *profile visits*, *website traffic*, atau menerima lebih banyak *direct messages*. Akun *instagram* Sparkling Express Laundry berhasil mencapai pengikut sebanyak 200 pengikut.



Gambar 2. Tampilan *Instagram Ads* Sparkling Express Laundry
 Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)



Gambar 3. Insight dan *Ads Taps* Sparkling Express Laundry
 Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

2. Perancangan Logo

Langkah pertama dalam proses perancangan logo adalah penggalan informasi terkait usaha mitra. Informasi tersebut berguna agar dapat memperoleh gambaran mengenai visi, misi, dan citra yang ingin diraih usaha yang kemudian akan dituangkan dalam *design* logo usaha. Penggalan informasi dilakukan dengan menelusuri sparkling laundry dan mengadakan diskusi dengan mitra agar proses *design* berjalan cepat serta sesuai dengan arah dan pandangan mitra. Berdasarkan hasil diskusi, mitra menginginkan warna utama logo adalah biru dan juga akan menampilkan ciri khas *laundry* seperti elemen baju, mesin cuci, sabun, air, dll. Langkah selanjutnya adalah mulai merancang logo dengan mencoba berbagai konsep yang sesuai. Setelah memperoleh beberapa logo yang sementara, kemudian meminta pandangan dan perubahan atau revisi yang diberikan mitra terkait logo. Proses ini berlangsung sekitar 1 minggu untuk mencapai hasil logo usaha yang unik, mudah diingat.



→
Gambar 4. Percobaan Konsep Logo Sparkling Express Laundry
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

3. Pembuatan Brosur

Brosur dirancang dengan konsep yang sederhana tapi menarik. Brosur yang dirancang hanya menggunakan gambar dan informasi yang relevan yaitu logo usaha, alamat, kontak, dan layanan Sparkling Express Laundry. Brosur didesain dengan warna tulisan yang kontras dengan informasi yang ingin disampaikan kepada calon pelanggan. Brosur yang telah dirancang dan disetujui oleh mitra dan dibagikan kepada masyarakat.



Gambar 5. Tampilan Brosur Sparkling Express Laundry
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)



Gambar 6. Pembagian Brosur Sparkling Express Laundry
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

4. Pembuatan Kartu Nama

Pembuatan kartu nama dilakukan supaya dapat memberikan informasi terhadap calon pelanggan mengenai Sparkling Express Laundry seperti nama, logo, alamat dan akun media sosial. Dengan adanya kartu nama maka dapat membantu membangun *image* usaha yang mudah diingat orang dan juga dapat membangun identitas merek yang lebih kuat lagi. Kartu nama dirancang sesuai dengan konsep yang telah disetujui mitra pada pembuatan logo, pemilihan warna dan *font*. Informasi yang tertera pada kartu nama terdiri dari nama pemilik, logo usaha, kontak serta alamat. Berikut adalah kartu nama yang digunakan oleh mitra:



Gambar 7. Kartu Nama Sparkling Express Laundry
 Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

5. Pembuatan Kupon

Kupon juga merupakan salah satu strategi *marketing* yang cukup menarik, dengan adanya kupon diharapkan dapat meningkatkan niat beli ataupun penggunaan jasa *laundry* yang di tawarkan sehingga berpotensi untuk menaikkan *revenue* dengan cara menyediakan kupon ataupun *voucher* dimana pengunjung akan mendapatkan *loyalty card* atau kupon kepada pelanggan setia dimana dengan kunjungan sebanyak 9x pada *sparkling laundry* maka pelanggan akan mendapatkan gratis *laundry* dengan kategori biasa ataupun normal *laundry* sebanyak 1kg.



Gambar 8. Kupon Sparkling Express Laundry
 Sumber: Dokumentasi Pribadi (2022)

6. Pembuatan SOP

Sebelum melakukan implementasi SOP, Sparkling Express Laundry belum mempunyai rancangan SOP yang tertulis. Setelah telah melakukan wawancara terhadap pemilik usaha selama beberapa bulan terakhir agar dapat menghasilkan output berupa buku panduan tertulis yang berisikan SOP untuk kegiatan operasional Sparkling Express Laundry. Dengan adanya buku panduan yang berisikan SOP, pemilik usaha merasa terbantu dan membantu jalannya kegiatan operasional berjalan lebih lancar dan lebih terarah. Oleh karena itu, pemilik usaha menyetujui untuk mengimplementasikan dan akan dijadikan buku pegangan untuk karyawan yang baru. Pertama, memastikan bahwa semua karyawan Sparkling Express Laundry telah membaca SOP tersebut dengan baik. Setelah memastikan, akan melakukan sosialisasi terhadap karyawan mengenai SOP yang kedepannya akan di implementasikan pada usaha *laundry* tersebut. Setelah melakukan sosialisasi, memastikan apakah karyawan mengerti atau tidak mengenai SOP yang telah disosialisasikan sebelumnya serta melakukan pengamanan terhadap kegiatan operasional *laundry*.

a. Standar Operasional Prosedur dalam Waktu Kerja

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR WAKTU KERJA	SPARKLING EXPRESS LAUNDRY Komplek Windsor Phase 1, blok 1 No.24	Effective date: 24/11/2022 Revision: 00 Page: 1/1
<p>1. LATAR BELAKANG</p> <p>1. Diperlukannya jam kerja yang efisien bagi seluruh karyawan</p> <p>2. Setiap section memiliki kebutuhan berupa waktu kerja diluar jam kerja normal</p> <p>2. TUJUAN</p> <p>Mengatur jam <i>over time</i> bagi setiap karyawan agar waktu kerja menjadi lebih efektif dan efisien.</p> <p>3. RUANG LINGKUP</p> <p>Jam operasional dan <i>overtime</i> bagi setiap staf</p> <p>4. TANGGUNG JAWAB</p> <p>1. Semua karyawan wajib karyawan wajib hadir dikantor paling lambat 15 menit sebelum jam operasional yaitu sebelum jam 08.00</p> <p>2. Melakukan pencatatan jam lembur harian</p> <p>3. Melaporkan kepada pemilik usaha mengenai segala keluhan ataupun permasalahan saat jam lembur berlangsung.</p> <p>5. UNIT KERJA TERLIBAT</p> <p>1. Pemilik usaha</p> <p>2. Seluruh karyawan</p> <p>6. PROSEDUR PELAKSANAAN</p> <p>1. Setiap karyawan bisa melakukan kerja lembur atas perintah langsung dari atasan dengan mengisi form lembur yang sudah disediakan.</p> <p>2. Pekerjaan lembur dilaksanakan dengan pertimbangan kebutuhan kerja dan percepatan waktu pengerjaan sesuai dengan target waktu dan kemampuan personil yang terlibat.</p> <p>3. Saat melakukan kerja lembur, setiap karyawan wajib menjaga kebersihan dan keamanan setiap equipment atau alat perusahaan.</p> <p>4. Pada saat kerja berlangsung, karyawan tidak boleh mengerjakan hal lain yang tidak berhubungan dengan perusahaan.</p>		

5. Karyawan dapat mengakhiri pekerjaan lembur sesuai dengan target dan kuantitas pekerjaan atau pembatasan jam lembur sesuai dengan form yang sudah diberikan kepada atasan.	
PREPARED BY	APPROVED BY
Cindy Fransiska	Yanto

b. Standar Operasional Prosedur Pekerjaan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEKERJAAN	SPARKLING EXPRESS LAUNDRY Komplek Windsor Phase 1, blok 1 No.24	Effective date: 24/11/2022 Revision: 00 Page: 1/1
<p>1. LATAR BELAKANG 1. Diperlukannya standar dalam kegiatan operasional yang dapat dijadikan panduan bagi setiap karyawan.</p> <p>2. TUJUAN Meminimalisir kesalahan atau <i>human eror</i> yang akan terjadi pada saat kegiatan operasional berlangsung.</p> <p>3. RUANG LINGKUP Tugas dan tanggung jawab semua karyawan dan pemilik karyawan.</p> <p>4. TANGGUNG JAWAB 1. Semua karyawan wajib bekerja sesuai dengan SOP yang telah disusun.</p> <p>5. UNIT KERJA TERLIBAT 1. Pemilik usaha 2. Seluruh karyawan</p> <p>6. PROSEDUR PELAKSANAAN 1. Kasir a. Memberikan salam terhadap customer yang datang dengan ucapan yang telah menjadi standar Sparkling Express Laundry “Selamat datang di Sparkling Express Laundry, kami siap memberikan hasil cucian yang terbaik”. b. Melakukan penimbangan setelah menerima pakaian kotor dari customer agar dapat memperhitungkan biaya yang akan dikenakan kepada customer dan memastikan jumlah pakaian yang diterima sesuai dengan baju yang telah selesai di cuci.</p> <p>2. Pencucian Pakaian a. Memastikan melakukan pemisahan pakaian dengan beberapa jenis seperti pakaian yang berbahan sensitif terhadap bahan kimia dan pakaian yang mudah luntur. b. Memastikan pakaian yang telah dicuci telah mencapai standard kebersihan yang sempurna yaitu bersih dari busa.</p> <p>3. Penyetrikaan a. Memastikan tempat untuk menyetrika pakaian dalam keadaan bersih agar pakaian terhindar dari noda kotor.</p>		

b. Memastikan tingkat kepanasan setrika untuk menghindari rusaknya pakaian. c. Memastikan pakaian yang telah disetrika telah bersih dan wangi, kemudian memasukkan pakaian kedalam plastic yang bersih.	
4. Pembersihan Mesin	
a. Memastikan mesin cuci telah dibersihkan dengan baik baik sesudah maupun sebelum digunakan, agar tidak ditumbuhi jamur pada bagian dalam maupun luar mesin cuci. b. Memastikan melakukan pengecekan setiap 6 bulan sekali pada mesin cuci untuk memastikan mesin dalam keadaan baik.	
PREPARED BY	APPROVED BY
Cindy Fransiska	Yanto

c. Keluhan pelanggan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KELUHAN PELANGGAN	SPARKLING EXPRESS LAUNDRY Komplek Windsor Phase 1, blok 1 No.24	Effective date: 24/11/2022 Revision: 00 Page: 1/1
1. LATAR BELAKANG 1. Adanya keluhan pelanggan kepada karyawan 2. Keluhan disampaikan ke kantor melalui telepon ataupun datang langsung ke kantor 2. TUJUAN Memberikan kepuasan dan memberikan penanganan yang baik atas masalah yang dialami oleh pelanggan. 3. RUANG LINGKUP Tugas dan tanggung jawab semua karyawan dan pemilik karyawan 4. TANGGUNG JAWAB 1. Seluruh karyawan 2. Pemilik usaha 5. UNIT KERJA TERLIBAT 1. Seluruh karyawan 2. Pemilik usaha 6. PROSEDUR PELAKSANAAN 1. Semua karyawan wajib menerima pelanggan dengan ramah dan sopan dengan etika bahasa yang baik dan senyum. 2. Semua karyawan wajib memberikan solusi dan penanganan yang baik dan cepat kepada setiap <i>customer</i> . 3. Jika dalam kegiatan operasional terjadi suatu masalah dan karyawan tidak bisa memberikan solusi, karyawan wajib memberikan informasi kepada manajer dan meminta bantuan kepada manajer untuk mengatasi permasalahan tersebut. 4. Manajer wajib memberikan solusi atas semua feedback yang di berikan oleh staf.		

5. Semua keluhan karyawan wajib diatasi dalam waktu yang cepat dan disosialisasikan kepada seluruh anggota agar menjadi gambaran ataupun tambahan pengetahuan dalam mengatasi masalah.	
PREPARED BY	APPROVED BY
Cindy Fransiska	Yanto

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil kegiatan kerja praktek di Sparkling Express Laundry, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan, yaitu Sparkling Express Laundry merupakan salah satu Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) yang bergerak pada bidang jasa pencucian pakaian. Sparkling Express Laundry belum mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas sehingga segala aktivitas operasionalnya masih belum memiliki suatu panduan yang jelas dan tepat. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi untuk mengetahui kinerja dan kondisi sebenarnya pada Sparkling Express Laundry. Adapun luaran atau hasil yang diterapkan yaitu dengan membantu *rebranding* kepada Sparkling Express Laundry dengan membuat *instagram ads*, brosur, kartu nama dan kupon. Hasil dari luaran kerja praktek ini memberikan dampak yang sangat signifikan dimana dengan peningkatan profit dibandingkan dengan sebelum implementasi luaran. Selain itu, Sparkling Express Laundry juga memiliki ciri khas dan jati diri yang lebih unik dengan program *rebranding* yang dilakukan dimana menghasilkan logo dan *instagram ads* yang menjangkau lebih banyak pengguna *instagram* untuk mengunjungi Sparkling Express Laundry.

Beberapa saran yang dapat di sampaikan kepada Sparkling Express Laundry supaya dapat terus berkembang, diantaranya yaitu Sparkling Express Laundry dapat mempertimbangkan untuk mengupload konten secara rutin pada akun *instagram*nya dan melakukan penayangan iklan secara berkala untuk menjangkau lebih banyak pelanggan baru. Pembuatan konten yang membangun rasa percaya pelanggan seperti bagaimana process pencucian pakaian agar tidak tertukar antara satu pelanggan dengan pelanggan lain, bagaimana pemisahan pakaian yang luntur atau tidak, proses setrika dan konten lain dalam aktivitas *laundry* yang menarik. Selain itu, penggunaan strategi pemasaran yang mengikuti tren pasar dengan bantuan teknologi digital seperti penggunaan media sosial lain seperti *whatsApp bussines*, *facebook ads*, *tiktok* dimana pastinya biayanya lebih murah dan dapat menjangkau lebih banyak orang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anjani, P., & Hati, S. W. (2021). Design of Standard Operating Procedures (Sop) and Implementation At Pt Bsp. *Journal of Applied Business Administration*, 5(1), 105–115. <https://doi.org/10.30871/jaba.v5i1.2198>
- [2] Artini, N. M. W. D., Suarja, I. K., Sadguna, I. G. A. J., & Sudarmini, N. M. (2020). Implementing SOP to Improve Butler Performance. *International Journal of Glocal Tourism*, 1(1), 44–50.
- [3] Melović, B., Jocić, M., Dabić, M., Vučić, T. B., & Dudic, B. (2020). The impact of digital transformation and digital marketing on the brand promotion, positioning and

- electronic business in Montenegro. *Technology in Society*, 63, 101425. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101425>
- [4] Williams, A. S., Son, S., Walsh, P., & Park, J. (2021). The Influence of Logo Change on Brand Loyalty and the Role of Attitude Toward Rebranding and Logo Evaluation. *Sport Marketing Quarterly*, 30(1), 69–81. <https://doi.org/10.32731/smq.291.032021.06>