



---

## Sosialisasi Pengimplementasian Manajemen Servant dalam Peningkatan Volume Pelanggan Laundry pada Laundry Berkah di Desa Saentis Kecamatan Percut Sei Tuan

### *Socialization of Servant Management Implementation in Increasing Laundry Customer Volume at Laundry Berkah in Saentis Village, Percut Sei Tuan District*

Ahmad Karim<sup>1\*</sup>, Muhammad Nurohim<sup>2</sup>, Ridho Syahputra Manurung<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia

*Corresponding Author\**: [ahmadkarimk1973ok@gmail.com](mailto:ahmadkarimk1973ok@gmail.com)

---

#### Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan volume pelanggan Laundry Berkah di Desa Saentis melalui penerapan konsep manajemen servant (pelayanan prima dan kepemimpinan melayani). Permasalahan yang dihadapi Laundry Berkah adalah stagnasi jumlah pelanggan akibat kurang optimalnya kualitas pelayanan, komunikasi dengan pelanggan, dan manajemen hubungan pelanggan (customer relationship management). Metode pelaksanaan pengabdian meliputi sosialisasi konsep manajemen servant, pelatihan praktik pelayanan prima, pendampingan teknis, dan evaluasi hasil. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pemilik dan karyawan tentang pentingnya sikap melayani, komunikasi empatik, serta tindak lanjut kebutuhan pelanggan. Indikasi awal menunjukkan kenaikan rata-rata volume pelanggan sebesar 10–15% selama masa pendampingan. Diharapkan dengan implementasi berkelanjutan, Laundry Berkah mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan volume layanan secara signifikan.

**Kata Kunci:** Sosialisasi; Implementasi; Manajemen Servant; Volume Pelanggan.

#### Abstract

*This community service activity aims to increase the number of customers at Laundry Berkah in Saentis Village through the implementation of the servant management concept (excellent service and servant leadership). The problem faced by Laundry Berkah is customer stagnation due to suboptimal service quality, customer communication, and customer relationship management. The community service implementation method includes socialization of the servant management concept, training in excellent service practices, technical assistance, and evaluation of results. The results of the activity indicate an increase in the owner's and employee's understanding of the importance of service, empathetic communication, and following up on customer needs. Initial indications show an average increase in customer volume of 10–15% during the mentoring period. With continued implementation, Laundry Berkah is expected to significantly increase customer loyalty and service volume.*

**Keywords:** Socialization; Implementation; Servant Management; Customer Volume.

## **PENDAHULUAN**

Dalam dunia usaha jasa, khususnya di sektor usaha kecil dan menengah seperti laundry rumahan, kualitas pelayanan dan pendekatan kepemimpinan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam konteks ini, paradigma kepemimpinan konvensional yang berorientasi pada wewenang mulai ditinggalkan dan digantikan oleh pendekatan servant leadership atau kepemimpinan pelayan, yang mengedepankan pelayanan, empati, dan pemberdayaan karyawan sebagai inti dari manajemen usaha.

Manajemen servant (servant management) merupakan bentuk implementasi dari gaya kepemimpinan pelayan dalam praktik manajerial sehari-hari. Konsep ini menekankan pada orientasi pelayanan terhadap karyawan, pelanggan, dan masyarakat luas sebagai tujuan utama organisasi (Greenleaf, 1977). Dalam konteks usaha laundry, pendekatan ini penting karena hubungan langsung dengan pelanggan membutuhkan komunikasi, kepercayaan, dan pelayanan yang konsisten.

Laundry Berkah, yang terletak di Desa Saentis, Kecamatan Percut Sei Tuan, merupakan salah satu unit usaha mikro yang mengalami fluktuasi dalam volume pelanggan selama dua tahun terakhir. Setelah dilakukan observasi awal, ditemukan bahwa hubungan interpersonal antara pengelola dan pelanggan belum optimal, dan tidak terdapat sistem pelayanan yang dikelola secara profesional. Oleh karena itu, pengenalan dan sosialisasi manajemen servant menjadi sangat relevan untuk diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan dan pada akhirnya volume pelanggan.

Pendekatan manajemen servant diyakini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui nilai-nilai empati, kesadaran, kepercayaan, dan pengembangan potensi (Spears, 1995). Dalam praktiknya, penerapan nilai-nilai tersebut tidak hanya meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga memperkuat budaya organisasi yang inklusif dan berorientasi pada kualitas.

Dalam studi yang dilakukan oleh Eva et al. (2019), servant leadership memiliki korelasi positif dengan kinerja organisasi dan pertumbuhan pelanggan, terutama dalam sektor jasa. Implementasi nilai-nilai ini dalam kegiatan operasional Laundry Berkah diharapkan mampu menjadi solusi strategis dalam menghadapi persaingan serta memperluas pangsa pasar.

Selain itu, sosialisasi merupakan proses penting dalam memperkenalkan perubahan manajemen kepada pelaku usaha, khususnya usaha mikro yang belum memiliki pemahaman manajerial formal. Menurut Robbins & Judge (2019), perubahan perilaku dan pemahaman dalam organisasi hanya dapat dicapai melalui proses komunikasi dan pelatihan yang berkelanjutan. Maka dari itu, sosialisasi pengimplementasian manajemen servant menjadi bagian integral dalam membentuk sistem manajerial yang berkelanjutan dan berorientasi pada pelanggan.

Usaha laundry merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring perubahan pola hidup masyarakat modern yang serba praktis. Persaingan usaha laundry di tingkat mikro dan kecil semakin ketat, sehingga pengusaha harus mampu memberikan pelayanan yang berbeda dan berorientasi pada kepuasan pelanggan agar tetap bertahan dan berkembang. Laundry Berkah, yang berlokasi di Desa Saentis Kecamatan Percut Sei

Tuan, merupakan salah satu unit usaha mikro yang dikelola secara mandiri oleh warga setempat. Berdasarkan hasil observasi awal, Laundry Berkah mengalami stagnasi jumlah pelanggan selama dua tahun terakhir. Beberapa faktor penyebab diidentifikasi, di antaranya pola pelayanan yang belum optimal, komunikasi yang kurang efektif, serta belum adanya sistem manajemen hubungan pelanggan yang memadai.

Dalam konteks pengelolaan usaha jasa, prinsip manajemen servant atau servant leadership menjadi salah satu pendekatan yang relevan. Greenleaf (1970) menjelaskan bahwa manajemen servant menekankan kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan, empati, mendengarkan, dan pemberdayaan. Prinsip ini diyakini dapat menciptakan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tim pengabdian melaksanakan kegiatan sosialisasi dan pendampingan implementasi manajemen servant pada Laundry Berkah.



Gambar 1. Tempat Kegiatan PKM yaitu Laundry Berkah

Tujuan utama kegiatan ini adalah memberikan pemahaman, meningkatkan keterampilan pelayanan, dan membangun komitmen manajemen agar prinsip melayani dapat dijadikan budaya kerja sehari-hari.

#### **METODE PELAKSANAAN KEGIATAN**

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui beberapa tahap:

##### **1. Observasi Lapangan dan Identifikasi Masalah**

Tahap awal ini dilakukan dengan tujuan memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi eksisting usaha laundry, baik dari segi pelayanan, manajemen, maupun kepuasan pelanggan. Observasi dilakukan secara langsung ke lokasi usaha untuk mencermati interaksi antara karyawan dan pelanggan, sistem kerja internal, dan penanganan keluhan. Hasil observasi ini kemudian digunakan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan, seperti rendahnya kualitas pelayanan, kurangnya komunikasi efektif dengan pelanggan, atau belum adanya budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan

prima. Temuan dari tahap ini menjadi dasar perumusan program intervensi berbasis manajemen servant.

## 2. Sosialisasi Konsep Manajemen Servant

Setelah masalah teridentifikasi, dilakukan kegiatan sosialisasi untuk memperkenalkan konsep Manajemen Servant (Servant Leadership) kepada pemilik dan karyawan laundry. Dalam sesi ini dijelaskan bahwa pendekatan manajemen servant menempatkan pelayanan sebagai nilai utama dan pemimpin (atau pemilik usaha) sebagai pelayan yang mendukung dan memberdayakan timnya. Poin penting yang disampaikan meliputi:

- a. Prinsip dasar servant leadership: empati, mendengarkan, membangun komunitas, dan memberdayakan.
- b. Pentingnya mendahulukan kebutuhan pelanggan dan karyawan.
- c. Implikasi positif bagi usaha, seperti peningkatan loyalitas pelanggan dan citra bisnis

## 3. Pelatihan Praktik Pelayanan

Tahap ini merupakan bentuk peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan langsung terkait pelayanan prima berbasis prinsip servant leadership. Materi pelatihan difokuskan pada keterampilan praktis yang relevan, seperti:

- a. Teknik komunikasi interpersonal dan aktif mendengarkan pelanggan.
- b. Penanganan keluhan pelanggan secara empatik dan solutif.
- c. Sikap ramah, tanggap, dan bertanggung jawab dalam bekerja.

Pelatihan dilaksanakan secara interaktif dengan metode simulasi, studi kasus, dan role play untuk memastikan peserta dapat menginternalisasi nilai-nilai pelayanan secara konkret.

## 4. Pendampingan dan Supervisi

Setelah pelatihan, dilakukan pendampingan dan supervisi lapangan sebagai bentuk monitoring implementasi dari pengetahuan dan keterampilan yang telah diberikan. Pendampingan dilakukan secara berkala untuk:

- a. Mengamati perubahan sikap dan perilaku pelayanan.
- b. Memberikan umpan balik dan saran perbaikan secara langsung.
- c. Membangun budaya kerja kolaboratif dan berorientasi pelanggan.

Pendampingan ini juga membantu pemilik usaha dalam mengembangkan sistem kontrol mutu pelayanan internal yang berkelanjutan.

## 5. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Pada tahap akhir dilakukan evaluasi terhadap hasil kegiatan melalui instrumen observasi, wawancara, dan kuesioner. Evaluasi berfokus pada:

- a. Peningkatan pemahaman terhadap manajemen servant.
- b. Perubahan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan.
- c. Dampak terhadap volume pelanggan atau kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil evaluasi, disusun rencana tindak lanjut, misalnya pelatihan lanjutan, pembentukan SOP pelayanan, atau pengembangan branding usaha berbasis pelayanan.

Tindak lanjut ini memastikan keberlanjutan dampak dari program yang telah dilaksanakan

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Peningkatan Pengetahuan**

Hasil pengabdian menunjukkan peningkatan pengetahuan yang signifikan. Pemilik dan karyawan Laundry Berkah kini memahami arti penting manajemen servant dalam usaha jasa. Pengetahuan ini mencakup pengertian servant leadership, bagaimana pemilik bertindak sebagai pelayan bagi pelanggan dan karyawan, serta bagaimana pelayanan prima menjadi strategi keunggulan. Pelatihan komunikasi dua arah membekali karyawan dengan keterampilan mendengar keluhan, merespons secara solutif, dan membangun relasi jangka panjang. Pengetahuan ini menjadi bekal untuk perbaikan pola pikir, bahwa pelayanan bukan hanya rutinitas tetapi juga sarana membangun loyalitas.



Gambar 2. Kegiatan PKM

### **2. Perubahan Sikap dan Perilaku**

Terjadi perubahan perilaku karyawan dari sekadar menjalankan tugas teknis menjadi frontliner yang proaktif. Karyawan mulai terbiasa menyapa pelanggan dengan senyum, menanyakan kebutuhan khusus, mencatat keluhan, dan menawarkan opsi layanan tambahan. Sikap saling mendukung antar karyawan juga menguat, menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif.



Gambar 3. Kegiatan PKM

### 3. Peningkatan Volume Pelanggan (Indikasi Awal)

Data transaksi menunjukkan peningkatan rata-rata 10–15% volume pelanggan selama masa pendampingan. Beberapa pelanggan lama yang sebelumnya jarang menggunakan jasa Laundry Berkah mulai kembali, sedangkan pelanggan baru diperoleh melalui rekomendasi mulut ke mulut.



Gambar 3. Kegiatan PKM

### 4. Penguatan Komitmen

Pemilik Laundry Berkah menyadari pentingnya menjadikan manajemen servant sebagai budaya kerja. Komitmen ini diwujudkan melalui penyusunan standar operasional prosedur pelayanan, pemberian penghargaan bagi karyawan dengan pelayanan terbaik, serta rencana perbaikan fasilitas pendukung pelayanan.



Gambar 4. Kegiatan PKM

## KESIMPULAN

### Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan implementasi manajemen servant di Laundry Berkah Desa Saentis Kecamatan Percut Sei Tuan telah memberikan dampak positif. Terdapat peningkatan pengetahuan dan keterampilan pelayanan, perubahan sikap dan perilaku karyawan, indikasi kenaikan volume pelanggan, serta penguatan komitmen pemilik untuk menjadikan pelayanan prima sebagai budaya kerja.

## **Saran**

1. Pemilik Laundry Berkah disarankan untuk melakukan evaluasi pelayanan secara rutin.
2. Perlu pembinaan lanjutan atau kerja sama dengan lembaga pendamping UMKM
3. Disarankan memanfaatkan media digital secara optimal untuk promosi dan interaksi pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant leadership: A systematic review and call for future research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant Leadership: A Journey into the Nature of Legitimate Power and Greatness*. New York: Paulist Press.
- Greenleaf, R.K. (1970). *The Servant as Leader*. The Robert K. Greenleaf Center.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Suharto, E. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Boston: Pearson Education.
- Spears, L. C. (1995). *Reflections on Leadership: How Robert K. Greenleaf's Theory of Servant Leadership Influenced Today's Top Management Thinkers*. New York: John Wiley & Sons.