
Pelaksanaan *Quality Control* yang Efektif untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Usaha Yumna Laundry

Implementation of Effective Quality Control to Improve Employee Performance in the Yumna Laundry Business

¹Rezki Renanda*, ²Farid, ³Umar

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palu

(*)Email Korespondensi: rezkhyrenanda99@gmail.com

Abstrak

Tujuan dilaksanakannya *quality control* dapat meningkatkan kinerja karyawan pada Usaha Yumna Laundry. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelaksanaan *quality control* di Yumna Laundry mampu meningkatkan kinerja karyawan serta peningkatan penjualan setiap harinya walaupun masih kekurangan SOP (Standar Operasional Pekerjaan) didalamnya.

Kata Kunci: *Quality Control*; Kinerja; Yumna Laundry

Abstract

The purpose of this research is to find out whether the implementation of quality Control can improve employees' performance at the Yumna laundry Business. The research uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection techniques are interviews, observation, and documentation with descriptive methods. The results of this research prove that the implementation of quality control can improve employess' performance and increase sales every day even thought it still lacks SOP (Work Operational Standards) in it.

Keywords: *Quality Control*; Performance; Yumna laundry

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin modern, dunia usaha tumbuh dengan pesat di Indonesia. Pertumbuhan dunia perusahaan ini menimbulkan persaingan yang ketat antar perusahaan yang semakin meningkat, sehingga banyak perusahaan yang semakin eksis dalam usaha produknya sendiri.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa lebih mengutamakan kepada pelanggan yang menggunakan jasa atau produk pada perusahaan tersebut. Semakin ketatnya persaingan bisnis menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif produk, harga dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai bidang produk atau jasa haruslah dapat mempertahankan reputasi yang baik dimata pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler, 2005). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan tersebut.

Semakin majunya dunia usaha kecil dan semakin berkembangnya dunia pendidikan, maka konsumen akan lebih peka terhadap kualitas suatu barang. Dalam dunia usaha kecil, kualitas barang yang dihasilkan merupakan faktor yang sangat penting. Barang yang dihasilkan akan ditentukan kualitasnya sesuai penilaian karakteristik tertentu, begitu juga di Provinsi Sulawesi Tengah khususnya Kota Palu yang mulai memasuki masyarakat modern yang di tandai dengan kemajuan ekonomi dan semakin banyaknya usaha baru yang didirikan, salah satunya yaitu Yumna Laundry.

Yumna laundry merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa cuci, setrika pakaian, cuci lipat, laundry karpet, sepatu, helm, dan boneka. Berikut merupakan data trend perkembangan yang terjadi pada objek penelitian, yaitu:

Tabel 1. Data Trend Perkembangan Pelanggan

| No. | Bulan | Jumlah Pelanggan | Penghasilan Per Bulan |
|-------------------------|-----------------|------------------|-----------------------|
| 1. | Oktober (2021) | 560 orang | Rp 23.399.315 |
| 2. | November (2021) | 601 orang | Rp 23.311.000 |
| 3. | Desember (2021) | 423 orang | Rp 19.544.599 |
| Total Pendapatan | | | Rp 66.254.815 |

Sumber: Data Yumna Laundry (diolah kembali)

Dari tabel diatas, menunjukkan bahwa jumlah pelanggan pada bulan Oktober dan November tidak jauh berbeda perbandingannya, namun di bulan Desember jumlah pelanggan di Yumna Laundry mengalami penurunan sekitar 20%. Hal ini dapat dilihat dari data bulanan yang ada pada usaha Yumna laundry sendiri. Tidak diketahui secara pasti penyebab menurunnya jumlah pelanggan, oleh karena itu peneliti mencoba mencari penyebab menurunnya jumlah pelanggan tersebut, besar kemungkinan disebabkan oleh kurangnya *quality control* pada kualitas kinerja karyawan di usaha Yumna Laundry.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah jenis metode Kualitatif. Menurut Maleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Populasi dalam penelitian ini adalah Peningkatan Kualitas Kinerja Pada Usaha Yumna Laundry dengan Sistem *Quality Control*. Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel secara sengaja. Informan yang dimaksud dalam penelitian ini berperan sebagai sumber data atau subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat.

HASIL

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu pelaksanaan *quality control* yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan pada usaha yumna laundry. Dimana peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif.

Pada penelitian kualitatif deskriptif ini peneliti dituntut untuk dapat memaparkan, menjelaskan, menggambarkan dan menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dilihat dan dilakukan oleh sumber data sesuai dengan faktor-faktor dilapangan dengan menggunakan wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian yakni di Yumna Laundry.

Karakteristik Informan Penelitian

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 1 orang, yaitu bapak Kadek Mujiarna selaku owner (pemilik usaha Yumna Laundry). Beliau telah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang apapun yang terdapat pada Yumna Laundry tersebut.

Deskripsi Variabel Penelitian

Data dari hasil peneliti ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan peneliti dalam kurun waktu 1 bulan yaitu bulan April-Mei 2022. Dimana informan yang melakukan wawancara secara langsung dengan pemilik usaha beserta karyawan Yumna Laundry.

Wawancara

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan yaitu pemilik usaha pada Yumna Laundry, hasil wawancara dengan pemilik usaha sebagai berikut:

Penerimaan Pakaian

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan yaitu pemilik usaha sendiri, adapun bentuk wawancara adalah sebagai berikut:

“Baiklah pak, bagaimana langkah awal atau tahapan dari pekerjaan laundry ini pak?”

“langkah pertama, jika bertemu dengan konsumen pastinya kami akan melakukan penerimaan pakaian. Menyambut dengan ramah dan sopan, lalu menghitung berat pakaian dengan teliti, mencatat jumlah berat dan kami juga memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih jenis parfum apa yang akan mereka pilih sebagai pewangi pakaiannya nanti karna jarang sekali bertemu dengan laundry yang bisa memilih sendiri wangi parfum. Oleh karena itu hal ini yang menjadi salah satu bentuk kualitas laundry kami.”

Proses pengecekan jumlah pakaian dan keadaan pakaian

Wawancara kedua kembali dilakukan untuk mengetahui informasi lebih lanjut mengenai proses pekerjaan laundry, berikut kutipannya:

“Setelah penerimaan pakaiannya selesai, langkah selanjutnya bagaimana lagi pak?”

“Selanjutnya, karyawan akan mengecek jumlah pakaian beserta keadaannya sebelum dicuci. Misalnya, jumlah baju ada 3, celana 2 dengan keadaan sobek di kantong celana, dan sebagainya. Ini bisa mengurangi kesalah pahaman yang terjadi antara pelanggan dan pihak laundry.”

Proses Pencucian

Wawancara kembali dilakukan untuk mengetahui informasi lebih lanjut mengenai proses pekerjaan laundry, berikut kutipannya:

“setelah ter-*check*, langkah selanjutnya apalagi pak?”

“selanjutnya kami langsung ke tahapan pencucian, dalam tahapan ini, kami sangat hati-hati sebelum mencucinya. Jika ada pesan dari pelanggan seperti mengenai pakaian yang luntur, maka karyawan memisahkan pakaian tersebut. Kemudian memberikan deterjen kedalam mesin cuci dan membiarkan bekerja sampai selesai.”

Proses Pengeringan

Wawancara kembali saya lakukan untuk mengetahui informasi lebih lanjut mengenai proses pekerjaan laundry, berikut kutipannya:

“setelah dicuci, langkah selanjutnya bagaimana lagi pak?”

“Setelah dicuci, pakaian langsung di pindahkan kedalam mesin pengering. Dalam proses pengeringan, waktunya sudah di atur oleh karyawan jadi pakaian dapat kering dengan cepat dan bisa dipastikan pakaian kering dengan baik. Kami disini tidak melakukan penjemuran pada pakaian, karna takutnya pakaian dari pelanggan terkena debu dan panas matahari.”

Proses Penyetrikaan

Wawancara selanjutnya kembali saya lakukan untuk menggali informasi proses produksi pada laundry, berikut kutipannya:

“Setelah kering, langkah selanjutnya bagaimana lagi pak?”

“Setelah pakaian sudah dipastikan kering, karyawan melakukan penyetrikaan agar pakaian tidak kusut dan terlihat rapi, disini kami memakai setrika uap agar pakaian lebih cepat licin dan juga menghilangkan kusut yang membandel pada pakaian sekaligus memastikan jumlah dan keadaan pakaian sesuai dengan pengecekan sebelumnya. Setelah selesai disetrika dan dilipat, karyawan mendinginkan selama kurang lebih 15 menit untuk menghilangkan sisa panas dari setrika dan memberi parfum khusus laundry yang sudah dipilih pelanggan di awal dan berfungsi untuk memberikan keharuman yang tahan lama terhadap pakaian.

Proses Pengepakan

Wawancara selanjutnya kembali saya lakukan untuk mengetahui informasi proses produksi pada laundry, berikut kutipannya:

“apakah proses pengepakan ini merupakan tahap terakhir pak?”

”Iya, proses pengepakan ini merupakan tahap terakhir. Dimana pakaian yang sudah rapi dari penyetrikaan bisa langsung dimasukkan kedalam plastik pengepakan. Karyawan akan melakukan pengepakan dengan rapi, kemudian diletakkan kedalam rak pakaian hasil selesai.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara untuk mengetahui informasi mengenai pentingnya *Quality Control* dalam bidang produksi pakaian laundry berikut kutipannya:

Menurut bapak, apakah *Quality Control* penting dalam proses produksi di laundry ini pak?”

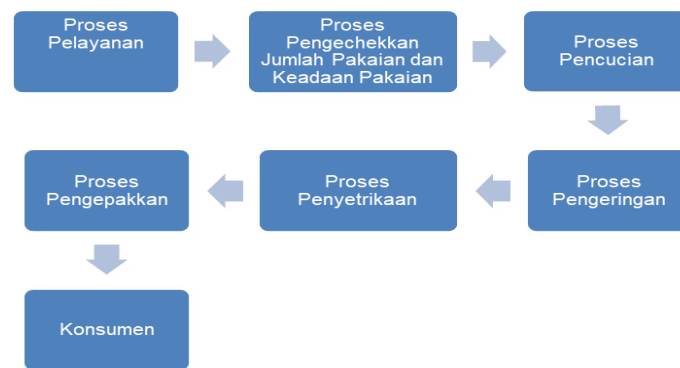
“Iya sangat penting, peran *quality control* dalam proses produksi di laundry ini sangat bermanfaat. Kebetulan yang menjadi *controlling* saat ini di laundry masih saya dan istri saya, karena kami belum menyiapkan karyawan di bagian *controlling*. Tugas kami yaitu mengecek kembali laporan keuangan juga penjualan dan untuk pengecekan proses produksi pakaian dari awal hingga selesai kami hanya mengecek lewat cctv sesekali juga kami turun langsung untuk mengecek situasi apa saja yang kurang.

Hambatan Dalam Proses Produksi

Wawancara selanjutnya kembali saya lakukan untuk mengetahui informasi tentang hambatan yang terjadi pada saat proses produksi berlangsung, berikut kutipannya:

“Apakah selama proses produksi dilaundry biasanya terjadi hambatan pak?”

“Iya, biasanya disini yang menjadi hambatan dalam proses produksi hanya terletak pada listrik. Bila listrik mati, terpaksa kami menyiapkan genset agar pekerjaan bisa terus berjalan dengan semestinya. Selain itu tidak ada lagi yang menjadi penghambat, air lancar, mesin sesekali di periksa, jadi hambatan sepertinya hanya ada di listrik.”



Gambar 1. Bagan Proses Produksi

Keterangan: Sebelum menuju ke proses akhir, pakaian terlebih dahulu diperiksa kembali sebelum lanjut ketahap akhir. Dengan menggunakan teknik *quality control*. Disini proses yang dimaksud yaitu dengan memeriksa atau dilakukan pengecekan kembali terhadap pakaian yang telah di proses, bertujuan untuk menjaga kualitas pakaian dan menjaga kepercayaan konsumen terhadap usaha ini.

Analisis dan Interpretasi

Hasil penelitian diatas merupakan suatu proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif subjektif yaitu mendeskripsikan tentang bagaimana peranan *quality control* guna meningkatkan kinerja karyawan pada usaha Yumna Laundry.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada pemilik usaha dan karyawan bagian setrika usaha Yumna Laundry, maka berikut ini adalah deskripsi atau uraian hasil analisis maupun interpretasi data dalam peranan *quality control* guna meningkatkan kinerja karyawan pada usaha Yumna Laundry adalah sebagai berikut:

Peranan Quality Control Pengendalian Bahan Baku

Pengendalian mutu bahan baku sangat mempengaruhi hasil akhir dari proses yang dibuat. Bahan baku dengan mutu yang baik akan menghasilkan produk baik sebaliknya jika mutu bahan baku buruk akan menghasilkan produk buruk.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan bahwa dalam proses produksi pakaian di Yumna Laundry pada tahap awal pengendalian mutu yang dilakukan yaitu memeriksa atau mengawasi proses produksi. Menurut (David, 2011) fungsi produksi suatu bisnis mencakup semua aktivitas yang mengubah input menjadi barang atau jasa. Proses adalah sesuatu tuntutan kegiatan atau tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan melalui tahapan-tahapan. Proses merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.

Pengendalian dalam proses pengolahan

Pakaian yang telah di terima selanjutnya akan diproses dan dibersihkan menjadi bersih serta wangi. Dalam hal ini selain cara kerja karyawan, yang dipantau juga mesin-mesin yang menjadi alat utama dalam usaha laundry ini agar menghasilkan produk akhir sesuai yang direncanakan.

Evaluasi dan Menilai Kualitas

Proses evaluasi adalah proses Subjektif, pengumpulan data dan penyapaian informasi kepada pengambil keputusan yang akan dipakai untuk pertimbangan apakah perlu diperbaiki atau diteruskan.

Menilai kualitas adalah faktor yang terdapat dalam pelayanan dan proses produksi apakah sudah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan, bahwa yang paling diutamakan oleh Yumna Laundry adalah proses pelayanan

dengan kebersihan, kerapian dan wangi pakaian serta dikembalikan dengan tepat waktu. Dalam pengoprasian sehari-hari Yumna Laundry didukung dengan peralatan-peralatan yang lengkap dan dapat berfungsi dengan baik. Kemudian untuk tetap menjaga dan mempertahankan kualitas pelayanan pemilik usaha terus mengontrol bagaimana cara karyawan dalam melayani pelanggannya, terus mengontrol kondisi mesin dan airnya seperti tingkat kebersihannya tetap dijaga agar kondisi pakaian tetap terjaga.

Tahapan Proses Quality Control Terhadap Yumna Laundry

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Usaha Yumna Laundry dalam menerapkan pelaksanaan *quality control* sebagai peninjau kualitas dari semua faktor yang terlibat dalam proses pelayanan dan produksi pencucian pakaian. Yang harus diperhatikan dalam pengecekan pakaian adalah: 1) Setiap item milik pelanggan diperiksa untuk menentukan proses pengerjaan apa yang terbaik, disesuaikan dengan kondisi maupun bahan item yang akan dicuci. 2) *Pre-stain remover* yaitu proses penghilangan noda pada item sebelum di laundry ataupun *dry-clean*. 3) Memastikan kelengkapan jumlah cucian yang tertera pada daftar kertas nota pakaian. 4) Memastikan hasil pengepakan sudah rapih, tidak ada pakaian yang cacat setelah dicuci. 5) Memastikan tidak ada noda yang harus dihilangkan lagi pada pakaian konsumen. 6) Bila semua sudah tidak ada masalah, langsung di beri paraf pada daftar kertas nota pakaian untuk menandakan bahwa pakaian sudah siap diberikan pada konsumen. 7) Kemudian laundry disusun dengan rapih sesuai dengan nomor kertas nota.

Selain beberapa bagian diatas, karyawan juga mengontrol dan menjaga kualitas pelayanan serta kebersihan di area pencucian agar tetap terlihat bersih dan rapih oleh pelanggan. Dan dengan diterapkannya pelaksanaan *quality control* di Yumna Laundry mampu mengurangi keluhan pelanggan dan meningkatnya kinerja karyawan.

Dampak Penerapan Quality Control Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *quality control* memberikan dampak penting terhadap kinerja karyawan Yumna Laundry. Dapat diartikan bahwa semakin baik penerapan *quality control* yang dijalankan oleh pihak Yumna laundry akan meningkatkan hasil kinerja karyawan dan meningkatkan pendapatan setiap bulannya.

Selain itu, keberhasilan penerapan *quality control* pada usaha ini lebih didominasi oleh adanya kerjasama dalam tim. Sedangkan pencapaian kinerja karyawan lebih diutamakan pada kualitas hasil kerja. Kondisi ini mengindikasikan bahwa dengan adanya tim yang solid, maka penyelesaian pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih baik dan efektif sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.

Hal demikian mendukung pendapat dari Sofyan Assauri (2016:159) bahwa *quality control* adalah peninjau kualitas dari semua faktor yang terlibat dalam kegiatan produksi yang mempunyai peran mengendalikan, menyeleksi, menilai kualitas sehingga konsumen merasa puas dan perusahaan tidak mengalami keluhan dari konsumen.

Kaitannya dengan penelitian terdahulu yakni penelitian Adita Nurkholiq (2019) yaitu sama-sama meneliti mengenai peran *quality control* tetapi yang membedakan yaitu variabel, peneliti terdahulu membahas mengenai pengendalian kualitas (*quality control*) dalam meningkatkan kualitas produk, sedangkan pada penelitian ini tentang pelaksanaan *quality control* untuk meningkatkan kinerja karyawan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan *quality control* di Yumna Laundry dalam meningkatkan kinerja karyawan sudah terbukti bahwa dengan adanya *quality control* pada usaha Yumna Laundry mampu meningkatkan kinerja karyawan serta peningkatan penjualan setiap harinya. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat kendala yang dialami terutama pada bagian listrik yang sering padam di lingkungan tempat usaha tersebut. Peran *quality control* di Usaha Yumna Laundry adalah mengendalikan, mengontrol proses pelaksanaan pembersihan pakaian mulai dari langkah pertama hingga pada langkah terakhir.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kotler dan Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
2. Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
3. Herjanto. 2008. *Manajemen Operasi Edisi ketiga*. Jakarta: Grasindo.
4. Heizer dan Rander, 2009. *Manajemen Operasi*. Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.
5. Stevenson. 2009. *Production/Operation Management*. Third Edition, Richard D Irwin INC and Toppan Company LTD, Tokyo Japan.
6. Rivai. 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktek*. Rajagrafindo Persada, Bandung.
7. Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
8. Hasibuan. 2003. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta: Bumi Aksara
9. Hasibuan. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
10. Martoyono. 2009. *Manajemen Keuangan*. Edisi. Yogyakarta: EKONISIA.
11. Kusnandi. 2010. *Periklanan Manajemen, kiat dan strategi*. Jakarta: Nuansa.
12. Devi Puspitasari 2018, "Pelaksanaan Quality Control Yang Efektif Untuk meningkatkan Kualitas Produk pada PT. Sari Warna Asli Garment". Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Hal 18, 2018.
13. Maleong. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
14. Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
15. Bakti, Maialim dan Afri.2019. "Peran Quality Control Dalam Meningkatkan Kualitas Produk perusahaan Lunch Box (studi kasus PT Majapura Bobotsari Purbalingga Jawa Tengah)". Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2019. <http://repository.iainpurwokerto.ac.id>
16. Damayanti, Putri, Venty. 2018. "Quality Control Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Perusahaan Pada Perusahaan Pusat Oleh-oleh Haji Dan Umroh Di Kawasan Religi Sunan Ampel Surabaya." Surabaya: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
17. Jumriani, 2018. "Analisis Implementasi Quality Control pada Produksi Gula PT. Perkebunan Nusantara XIV (PERSERO) Pabrik Gula Takalar, Kabupaten Takalar". Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah makassar.
18. Sari, Winda, Nurul, 2020. "Peranan Quality Control Guna Meminimalkan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtajeneberang, Kabupaten Gowa". Skripsi. Makassar: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
19. PL Jain.2006. *Quality Control and Total Quality Management*. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing Company Limited, 78.