

**ANALISIS PENGENDALIAN KUALITAS DALAM MENINGKATKAN
PRODUKTIVITAS PADA UMKM RAJA NAGA LAUNDRY DI KOTA MEDAN**

Veri Sangap Tua Pasaribu¹, Hannes Inmanuel Sinaga², Luna Maya Sitepu³, Ega
Grace Nichol Sitindaon⁴, Tasya Novi Ardana⁵, Putri Kemala Dewi Lubis⁶

(¹Universitas Negeri Medan)

(²Universitas Negeri Medan)

(³Universitas Negeri Medan)

(⁴Universitas Negeri Medan)

(⁵Universitas Negeri Medan)

(⁶Universitas Negeri Medan)

Alamat e-mail : 1verisangap@gmail.com,

Alamat e-mail : 2sinagahannes3@gmail.com,

Alamat e-mail : 3lunamaya5282@gmail.com,

Alamat e-mail : 4egagrace08@gmail.com,

Alamat e-mail : 5tasya.novi2018@gmail.com,

Alamat e-mail : 6putrikemala@unimed.ac.id,

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of quality control in improving productivity at Raja Naga Laundry. The research used a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the laundry business has implemented quality control through employee training, work supervision, customer clothing inspection, and routine machine maintenance. These efforts were carried out to maintain service quality and support operational productivity. However, several obstacles were still found, such as machine damage, power outages, mistakes in recording customer clothes, and customer complaints regarding fragrance and drying results. The implementation of quality control was able to help reduce work errors and improve employee productivity in operational activities. Therefore, improving supervision systems and service quality is necessary to support better productivity and customer satisfaction in laundry businesses.

Keywords: Quality Control, Productivity, Laundry Business, Service Quality, MSMEs

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan pengendalian kualitas dalam meningkatkan produktivitas pada Raja Naga Laundry. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha laundry telah menerapkan pengendalian kualitas melalui pelatihan pegawai, pengawasan kerja, pemeriksaan pakaian pelanggan, serta perawatan mesin secara rutin. Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mendukung produktivitas operasional usaha. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti kerusakan mesin, gangguan listrik, kesalahan pencatatan pakaian pelanggan, serta komplain pelanggan terkait aroma pakaian dan hasil pengeringan. Penerapan pengendalian kualitas mampu membantu mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan produktivitas pegawai dalam kegiatan operasional. Oleh karena itu, peningkatan sistem pengawasan dan kualitas pelayanan diperlukan untuk mendukung produktivitas dan kepuasan pelanggan yang lebih baik pada usaha laundry.

Kata Kunci: Pengendalian Kualitas, Produktivitas, Usaha Laundry, Kualitas Pelayanan, UMKM

A. Pendahuluan

Perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat, terutama pada sektor jasa (Hamzah, n.d.). Salah satu usaha jasa yang terus berkembang adalah usaha laundry. Tingginya aktivitas masyarakat serta kebutuhan akan pelayanan yang praktis menyebabkan usaha laundry menjadi salah satu peluang bisnis yang banyak diminati. Dalam menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat, pelaku usaha laundry dituntut untuk mampu memberikan pelayanan

yang berkualitas agar pelanggan merasa puas dan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan (Pendidikan & Pengetahuan, 2019). Oleh karena itu, pengendalian kualitas menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga keberlangsungan usaha serta meningkatkan produktivitas kerja (Herlina et al., 2021).

Pengendalian kualitas merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memastikan bahwa hasil pekerjaan atau jasa yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Adji, 2022). Menurut teori manajemen operasional,

pengendalian kualitas bertujuan untuk meminimalkan kesalahan kerja, mengurangi kerugian usaha, serta meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, produktivitas juga menjadi aspek penting dalam suatu usaha karena berkaitan dengan kemampuan usaha dalam menghasilkan output secara efektif dan efisien (Adji, 2022). Semakin baik pengendalian kualitas yang diterapkan, maka produktivitas usaha juga dapat meningkat.

Pada praktiknya, masih banyak UMKM yang mengalami kendala dalam menerapkan pengendalian kualitas secara optimal, termasuk pada usaha laundry. Permasalahan yang sering terjadi meliputi kesalahan pencatatan pakaian pelanggan, pakaian yang masih lembab, komplain pelanggan terkait aroma pakaian, hingga kerusakan mesin laundry yang dapat menghambat proses operasional usaha (J. I. Ekonomi, 2026). Apabila permasalahan tersebut tidak ditangani dengan baik, maka dapat menurunkan kualitas pelayanan serta mempengaruhi produktivitas kerja pegawai.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada Raja Naga Laundry yang menjadi objek dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil observasi dan

wawancara awal, usaha laundry tersebut memiliki aktivitas operasional yang cukup tinggi dengan rata-rata sekitar 20 pelanggan setiap hari. Dalam menjalankan operasionalnya, usaha ini telah menerapkan beberapa bentuk pengendalian kualitas seperti pelatihan pegawai, pemeriksaan pakaian pelanggan, pelayanan yang ramah, serta perawatan mesin secara berkala. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala seperti kesalahan penempatan pakaian pelanggan, komplain mengenai hasil cucian, dan gangguan operasional akibat kerusakan mesin maupun mati listrik.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengendalian kualitas memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan mendukung produktivitas usaha laundry. Produktivitas kerja yang baik dapat terlihat dari ketepatan waktu pelayanan, kemampuan pegawai dalam menangani pelanggan, serta minimnya kesalahan kerja dalam proses operasional laundry (Dharma & Makmur, 2024). Oleh karena itu, diperlukan analisis mengenai bagaimana penerapan pengendalian kualitas dalam meningkatkan produktivitas pada usaha laundry.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pengendalian kualitas pada Raja Naga Laundry, mengetahui kendala yang dihadapi dalam operasional usaha, serta menganalisis peranan pengendalian kualitas dalam meningkatkan produktivitas kerja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pelaku UMKM, khususnya usaha laundry, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan produktivitas usaha. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengendalian kualitas dan produktivitas pada sektor jasa.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis kondisi nyata yang terjadi pada objek penelitian, khususnya mengenai penerapan pengendalian kualitas dalam meningkatkan produktivitas usaha laundry. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap

fenomena, kondisi operasional usaha, serta pengalaman dan pendapat narasumber yang diperoleh secara langsung di lapangan.

Objek dalam penelitian ini adalah Raja Naga Laundry yang bergerak di bidang jasa laundry. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pengendalian kualitas, kendala operasional yang dihadapi, serta pengaruhnya terhadap produktivitas kerja usaha laundry.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses operasional laundry, mulai dari penerimaan pakaian pelanggan, proses pencucian, pengeringan, penyetrikaan, hingga penyerahan pakaian kepada pelanggan. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui kondisi nyata penerapan pengendalian kualitas pada usaha laundry.

Selanjutnya, wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai dan pihak usaha untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai sistem kerja, kendala operasional, pengawasan

kualitas, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan produktivitas kerja. Wawancara dilakukan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan fokus penelitian.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian berupa foto lokasi usaha, proses operasional laundry, serta catatan yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Dokumentasi bertujuan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif, yaitu dengan mengumpulkan data hasil observasi dan wawancara, kemudian mengelompokkan, menganalisis, dan menarik kesimpulan berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan. Data yang diperoleh selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian untuk menjelaskan penerapan pengendalian kualitas dan hubungannya dengan produktivitas pada usaha laundry.

Melalui metode penelitian ini diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan pengendalian

kualitas pada Raja Naga Laundry serta kontribusinya dalam meningkatkan produktivitas usaha.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada Raja Naga Laundry yang bergerak di bidang jasa laundry. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diketahui bahwa usaha laundry ini telah berdiri sekitar lima tahun dan memiliki dua cabang usaha, yaitu di Jalan Perjuangan dan Jalan Durung. Jam operasional usaha dimulai dari pukul 08.00 WIB hingga 20.00 WIB dengan jumlah pelanggan rata-rata sekitar 20 pelanggan setiap hari. Banyaknya pelanggan menyebabkan aktivitas operasional laundry berlangsung cukup padat sehingga diperlukan pengendalian kualitas yang baik untuk menjaga kualitas pelayanan dan produktivitas usaha (Rakhmawati, 2025).

Berdasarkan hasil penelitian, Raja Naga Laundry telah menerapkan beberapa bentuk pengendalian kualitas dalam kegiatan operasionalnya. Salah satu bentuk pengendalian kualitas yang dilakukan adalah pemberian pelatihan kerja kepada pegawai selama satu minggu sebelum bekerja secara mandiri.

Pelatihan tersebut meliputi cara melayani pelanggan dengan baik, seperti bersikap ramah, memberikan senyuman, serta memastikan identitas pelanggan saat menerima pakaian laundry (Bhumimi & Abadi, 2025). Selain itu, usaha laundry juga menerapkan aturan kerja terkait kejujuran pegawai apabila ditemukan barang pelanggan yang tertinggal di pakaian.

Penerapan pelatihan kerja tersebut menunjukkan adanya upaya pengendalian kualitas dalam aspek sumber daya manusia (Yuliana & Kustiwa, 2024). Menurut teori manajemen operasional, pelatihan kerja merupakan bagian dari pengendalian kualitas yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai agar dapat bekerja lebih efektif dan meminimalkan kesalahan kerja (Gultom et al., 2024). Dengan adanya pelatihan, pegawai dapat memahami prosedur kerja serta mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Selain pelatihan kerja, pengendalian kualitas juga dilakukan melalui perawatan mesin laundry secara rutin setiap dua minggu sekali. Perawatan mesin dilakukan agar proses operasional laundry dapat

berjalan dengan lancar dan mengurangi risiko kerusakan alat yang dapat menghambat produktivitas usaha. Hal ini sesuai dengan teori pengendalian kualitas yang menyatakan bahwa pemeliharaan alat produksi secara berkala dapat membantu menjaga efisiensi operasional dan mengurangi kerugian usaha akibat kerusakan alat kerja (Jaya & Tamansiswa, 2025).

Meskipun telah menerapkan pengendalian kualitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha laundry masih menghadapi beberapa kendala operasional. Kendala yang paling sering terjadi adalah kerusakan mesin secara tiba-tiba dan gangguan listrik seperti mati lampu. Selain itu, tingginya jumlah pelanggan juga menyebabkan pegawai mengalami kesulitan dalam mengingat identitas pakaian pelanggan sehingga pernah terjadi kesalahan penempatan nama pakaian pelanggan. Kesalahan tersebut terjadi karena pegawai harus menangani banyak pakaian dalam waktu yang bersamaan.

Berdasarkan teori produktivitas, tingginya beban kerja tanpa didukung sistem kerja yang baik dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan kerja (J.

Ekonomi et al., 2023). Kesalahan kerja tersebut dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan dan menurunkan produktivitas usaha. Oleh karena itu, pengawasan kerja menjadi salah satu hal penting dalam mendukung pengendalian kualitas usaha laundry (Fasha et al., 2026).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa usaha laundry melakukan pemeriksaan pakaian sebelum diserahkan kepada pelanggan. Pegawai akan menanyakan kepada pelanggan apabila terdapat pakaian yang mudah luntur agar dilakukan penanganan khusus seperti pencucian manual. Selain itu, apabila terdapat pakaian yang masih lembab setelah proses pengeringan, pegawai akan melakukan penjemuran ulang sebelum pakaian diberikan kepada pelanggan.

Namun demikian, usaha laundry belum memiliki sistem pengecekan kualitas hasil cucian secara menyeluruh. Pengawasan kualitas lebih banyak dilakukan setelah adanya komplain pelanggan. Komplain pelanggan yang paling sering terjadi berkaitan dengan aroma pakaian yang dianggap kurang wangi, pakaian yang masih lembab terutama

pada bahan jeans, serta kehilangan barang kecil seperti kaos kaki.

Dalam menghadapi komplain tersebut, pegawai berusaha memberikan solusi dengan memisahkan barang pelanggan yang tertinggal, melakukan pengecekan ulang, serta memperbaiki proses pengeringan pakaian. Hal ini menunjukkan bahwa usaha laundry berusaha mempertahankan kualitas pelayanan meskipun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam operasional usaha.

Berdasarkan hasil wawancara, kualitas kerja pegawai juga mempengaruhi kecepatan pelayanan laundry. Pegawai menyatakan bahwa proses laundry membutuhkan waktu dan ketelitian sehingga permintaan pelanggan yang terlalu cepat terkadang sulit dipenuhi. Produktivitas kerja pegawai meningkat seiring bertambahnya pengalaman kerja dan adanya pengawasan dari pemilik usaha (Astuti & Khair, 2021). Salah satu bentuk pengawasan yang dilakukan adalah pencatatan pakaian pelanggan pada buku kerja untuk mengurangi kesalahan pencatatan dan kesalahan pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa

penerapan pengendalian kualitas pada Raja Naga Laundry memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan mendukung produktivitas usaha. Pengendalian kualitas yang dilakukan melalui pelatihan kerja, pengawasan operasional, pemeriksaan pakaian pelanggan, serta perawatan mesin membantu usaha dalam mengurangi kesalahan kerja dan menjaga kelancaran proses operasional laundry (Henry et al., 2022).

Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan dalam sistem pengawasan dan pengecekan kualitas hasil laundry agar kesalahan kerja dan komplain pelanggan dapat diminimalkan (J. I. Ekonomi, 2026). Dengan pengendalian kualitas yang lebih baik, produktivitas usaha laundry diharapkan dapat meningkat sehingga usaha mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada pelanggan (Irfan, A., Mulyati, M., & Asmawati, A. 2025).



Gambar 1. Lokasi usaha Raja Naga Laundry



Gambar 2. Kegiatan observasi dan wawancara penelitian Raja Naga Laundry

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Raja Naga Laundry, dapat disimpulkan bahwa

usaha laundry tersebut telah menerapkan pengendalian kualitas dalam kegiatan operasionalnya. Pengendalian kualitas dilakukan melalui pelatihan kerja kepada pegawai, penerapan aturan kerja, pemeriksaan pakaian pelanggan, serta perawatan mesin laundry secara berkala. Penerapan pengendalian kualitas tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan dan mendukung kelancaran operasional usaha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian kualitas memiliki peranan penting dalam meningkatkan produktivitas usaha laundry. Hal ini terlihat dari adanya upaya pengawasan kerja, pencatatan pakaian pelanggan, serta penanganan komplain pelanggan yang membantu mengurangi kesalahan kerja dalam proses operasional laundry. Selain itu, pengalaman kerja dan pengawasan dari pemilik usaha juga membantu pegawai bekerja lebih efektif dan memahami prosedur kerja dengan lebih baik.

Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam operasional usaha, seperti kerusakan mesin secara tiba-tiba, gangguan

listrik, kesalahan pencatatan pakaian pelanggan, serta komplain pelanggan terkait aroma pakaian dan hasil pengeringan yang kurang maksimal. Kendala tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan produktivitas kerja apabila tidak ditangani dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar Raja Naga Laundry meningkatkan sistem pengawasan kerja dan pengecekan kualitas hasil laundry secara lebih menyeluruh untuk meminimalkan kesalahan pelayanan dan komplain pelanggan. Selain itu, usaha laundry juga disarankan untuk meningkatkan ketelitian pegawai dalam pencatatan pakaian pelanggan serta melakukan pemeliharaan mesin secara rutin agar proses operasional dapat berjalan lebih optimal.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat membahas pengendalian kualitas dan produktivitas pada usaha laundry dengan menggunakan metode penelitian yang lebih luas dan jumlah responden yang lebih banyak sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adji, W. N. (2022). *Pengendalian Kualitas Proses Produksi Konveksi Pada PT Kaosta Sukses Mulia*. 8(4), 66–82.
- Astuti, W., & Khair, O. I. (2021). *PENGARUH PENGALAMAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA PADA PT . TIP TOP*. 17, 193–202.
- Bhumimi, C. V, & Abadi, S. (2025). *PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN PADA*. 4, 28–33.
- Dharma, C., & Makmur, M. (2024). *Analisis Kedisiplinan Dalam Meningkatkan Produktivitas*. 1(2), 58–70.
- Ekonomi, J. I. (2026). *Ekopedia : Jurnal Ilmiah Ekonomi*. 1(4), 136–151.
- Ekonomi, J., Pariwisata, M., Perhotelan, D. A. N., Ji, A., Ciawi, T., & Barat, J. (2023). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Produktivitas Kerja dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening pada Karyawan PT . ABC*. 2(3).
- Fasha, F., Jamilah, I., Sitohang, Y., Ramadhani, M., Medan, U. N., Medan, U. N., Medan, U. N., Medan, U. N., Karyawan, K., Informal, P. P., & Kerja, P. P. (2026). *Peran Pengawasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada UMKM Martabak Bangka Terang Bulan Arum*. 1(1), 11–22.
- Gultom, J. A., Maruli, S., Pandiangan, T., Silitonga, M., Sinurat, W., Naibaho, R., Teknik, A., Serdang, D., Unggulan, P., Mandiri, C., Produk, K., Linier, R., & Manufaktur, I. (2024). *PENGARUH PELATIHAN KERJA TERHADAP*. 5(1), 14–18.
- Hamzah, M. (n.d.). *Pengaruh Perkembangan Usaha Mikro , Kecil , dan Menengah Terhadap Pendapatan Nasional Pada Sektor UMKM di Indonesia*. 127–135.
- Henry, M., Dinata, C., & Andesta, D. (2022). *MENGURANGI KECACATAN PRODUK MENGGUNAKAN METODE STATISTIK QUALITY CONTROL (SQC) ANALYSIS OF QUALITY CONTROL OF PT . AJG IRON STAIRS PRODUCTS TO REDUCE PRODUCT DEFECTS USING STATISTICAL QUALITY CONTROL (SQC) METHODS kualitas produk . statistical quality control (SQC) memastikan bahwa perusahaan dapat produksi (Kurnadi et al ., 2020), yang merupakan standar untuk mengevaluasi kualitas menentukan faktor-faktor yang menyebabkan tingkat kecacatan terbesar dan untuk produk yang diproduksi sesuai dengan standar kualitas yang berlaku . standar kualitas*. 05(01), 27–36.
- Herlina, E., Haris, F., Prabowo, E., & Nuraida, D. (2021). *Jurnal Fokus Manajemen Bisnis ANALISIS PENGENDALIAN MUTU DALAM MENINGKATKAN*. 11(September), 173–188.
- Jaya, S., & Tamansiswa, N. (2025). *No Title*. 17(2), 54–68.
- Pendidikan, J., & Pengetahuan, I. (2019). *Desember 2019*. 244. 2019(11), 244–251.
- Rakhmawati, D. (2025). *PADA USAHA LAUNDRY BERKAT GAWI KASINTA PALANGKA RAYA [Analysis Of Price And Service Quality On Customer Loyalty At Laundry Bussines Berkat Gawi Kasinta Palangka Raya]*. 1149–1154.

Yuliana, L., & Kustiwa, A. (2024).
MANFAAT PELATIHAN GUNA
MENINGKATKAN KUALITAS
KINERJA SUMBER DAYA
MANUSIA (SDM) (STUDI
KASUS DI LAUNDRY PONDOK
PESANTREN PEMBANGUNAN
SUMUR BANDUNG). 6(1), 7–13.