

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Usaha jasa *laundry* merupakan salah satu sektor bisnis jasa yang berkembang pesat dalam mendukung gaya hidup masyarakat modern terutama di wilayah perkotaan. Perubahan pola permintaan konsumen yang beragam menyebabkan meningkatnya kebutuhan terhadap layanan yang dapat memudahkan kehidupan konsumen dalam kegiatan sehari-hari dan salah satunya adalah jasa pencucian pakaian. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan konsumen di tengah berkembangnya industri jasa *laundry*, perusahaan perlu untuk meningkatkan kualitas dari jasa yang diberikan.

Adapun tantangan yang menjadi salah satu faktor utama dari industri jasa yaitu kepuasan konsumen. Menurut Surti dan Anggraeni (2020), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen di mana pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Sehingga, perusahaan perlu mempertimbangkan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik agar mencapai keunggulan secara kompetitif. Selain kualitas dari pelayanan, faktor lain seperti pemenuhan pesanan konsumen yang dilakukan dengan tepat waktu dapat meningkatkan kepercayaan dari konsumen.

Cling Laundry adalah sebuah usaha jasa pencucian pakaian yang berlokasi di Yogyakarta. Usaha ini beroperasi di kawasan padat penduduk dan dikelilingi oleh lingkungan mahasiswa, menjadikan tingkat permintaan akan layanan *laundry* cukup tinggi dan stabil. Terdapat jenis layanan yang diterima oleh UMKM *Cling Laundry* yaitu *laundry* secara kiloan dan satuan serta tawaran layanan untuk antar-jemput pesanan.

Pada operasionalnya, UMKM *Cling Laundry* mengandalkan berbagai bahan kebutuhan *laundry* seperti detergen cair, pewangi pakaian, serta kantong plastik. Pengelolaan bahan-bahan operasional dilakukan secara manual, baik dalam pencatatan maupun dalam proses pemantauan stok. Sebagian besar dari konsumen UMKM *Cling Laundry* adalah mahasiswa dengan setiap pesanan rata-rata sebanyak 2 kg hingga 5 kg atau lebih.

Pihak *Cling Laundry* masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup karena terdapat pesanan *laundry* yang mengalami keterlambatan penyelesaian.

Konsumen juga terkadang memberikan beberapa keluhan akibat hal ini. Pesanan yang seharusnya diselesaikan dalam waktu 3 hari, terkadang mengalami keterlambatan hingga 1 hari dari target penyelesaian. Hal ini bisa terjadi hingga beberapa kali dalam waktu sebulan untuk pesanan jenis reguler dan sangat jarang terjadi untuk jenis pesanan yang *express*.

1.2. Penelusuran Masalah

Pada pelaksanaan penelusuran masalah di Tugas Akhir ini terdapat beberapa *stakeholder* yang terlibat yaitu pemilik UMKM, karyawan, dan pelanggan dari UMKM *Cling Laundry*. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik UMKM, dikatakan bahwa masalah yang sering terjadi adalah adanya keterlambatan dalam penyelesaian pesanan *laundry* yang dapat terjadi hingga 2-5 kali per harinya. Penyelesaian pesanan *laundry* yang dilakukan ini sangat bergantung pada jenis pesanan, antrean, dan stok bahan persediaan yang tersedia.

UMKM *Cling Laundry* memiliki variasi pada jenis pesanan dan bahan kebutuhan *laundry* yang digunakan. Karyawan akan memprioritaskan proses pengerjaan pesanan *express* dibandingkan pesanan reguler. Sehingga ini berpengaruh langsung terhadap keterlambatan penyelesaian pesanan reguler, terutama ketika terjadi penumpukan pesanan dalam satu waktu. Karyawan juga mengatakan bahwa terkadang stok pada salah satu bahan kebutuhan *laundry* yaitu pewangi pakaian mengalami kehabisan karena tumpuknya pesanan.

UMKM *Cling Laundry* menggunakan empat jenis pewangi pakaian yaitu Kopi, Lily, Sakura, dan Snappy. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan karyawan UMKM, diketahui bahwa stok salah satu jenis pewangi pakaian sering habis (*out of stock*) ketika terdapat banyaknya permintaan dengan bahan yang sama. Dalam kondisi ini, karyawan harus melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan untuk mengganti jenis parfum yang masih tersedia.

Selain itu, pengadaan bahan kebutuhan pewangi pakaian hanya dilakukan 1 kali dalam seminggu. Karyawan menyampaikan bahwa terjadinya kekurangan bahan ini mengakibatkan proses pengerjaan menjadi terhambat. Namun, karyawan mengatakan bahwa bahan kebutuhan lainnya seperti detergen, plastik pengemasan, dan bahan-bahan khusus untuk membersihkan noda tertentu tidak ditemukan masalah terkait keterlambatan atau kekurangan stok. Bahan-bahan ini

cenderung tersedia secara stabil dan tidak bervariasi penggunaannya sehingga pengelolaan persediaannya lebih mudah.

Pada persediaan di UMKM, diketahui terdapat banyak bahan yang digunakan dalam proses pekerjaan *laundry*. Bahan seperti deterjen dan plastik pengemasan cenderung mudah diperoleh karena tidak terdapat karakteristik tertentu pada deterjen yang digunakan dan *supplier* yang masih tergolong dekat dengan tempat *laundry*. Berbeda halnya dengan pewangi pakaian, yang terdiri dari berbagai varian aroma dan sering kali menjadi preferensi utama bagi pelanggan. Sesuai hasil wawancara, kekosongan salah satu varian pewangi dapat menimbulkan keluhan dan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pelanggan karena keterlambatan yang terjadi.

Jika ditinjau dari ketersediaan bahan lain seperti deterjen, plastik kemasan, maupun bahan pembersih noda, secara umum bahan-bahan ini tidak menimbulkan hambatan yang signifikan terhadap kelancaran proses penyelesaian *laundry*. Hal ini karena penggunaan bahan deterjen dan plastik relatif lebih stabil. Walaupun frekuensi pemakaian yang tinggi, UMKM dapat mengetahui pola penggunaannya dan juga persediaan untuk bahan-bahan ini dilakukan dalam jumlah besar sekaligus. Sehingga, untuk bahan persediaan deterjen dan plastik ini sangat kecil kemungkinan terjadi *stockout*.

Dengan alasan yang disebutkan UMKM, dapat dipahami bahwa meskipun semua bahan penunjang penting untuk mendukung kelancaran operasional *laundry*, hanya pewangi pakaian yang memiliki pengaruh dominan terhadap keterlambatan penyelesaian. Kekosongan stok pewangi ini menghambat proses penyelesaian pesanan yang secara tidak langsung memengaruhi terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini menjadikan bahan pewangi pakaian sebagai fokus utama dalam perancangan perencanaan persediaan. Faktor penyebab keterlambatan akibat perencanaan persediaan ini juga telah teridentifikasi di penelusuran akar masalah yang ada pada Gambar 3.1 dan 3.2.

Jumlah tenaga kerja pada UMKM *Cling Laundry* adalah 2 orang, yang terdiri dari 1 orang admin yang sekaligus merangkap sebagai pemantau dan pekerja operasional harian serta 1 orang pekerja operasional harian. Admin yang sekaligus menjadi pemantau operasional harian bertugas untuk memberikan laporan harian kepada pemilik UMKM. Pekerjaan karyawan yaitu melakukan proses pencucian,

pengeringan, penyetrikaan, serta pengemasan pakaian pelanggan sesuai dengan jenis layanan yang dipesan.

UMKM *Cling Laundry* memiliki jumlah *supplier* bahan kebutuhan *laundry* sebanyak 6 yaitu 2 *supplier* untuk detergen cair serta bahan pelengkap lainnya, 2 *supplier* plastik pengemasan dan 2 *supplier* untuk pewangi pakaian. *Lead time* dari *supplier* detergen cair dan plastik pengemasan tidak memakan waktu yang lama karena lokasi *supplier* cukup dekat dengan UMKM. Namun untuk *supplier* pewangi pakaian, *lead time* pengiriman memakan waktu lebih dari 1-2 hari sejak pemesanan dilakukan.

Dari hasil identifikasi masalah, diketahui bahwa peran yang dimiliki pada setiap *stakeholder* cukup penting dalam masalah yang terlibat. Pemilik UMKM adalah *stakeholder* yang bertanggung jawab keseluruhan dalam pengambilan keputusan dan mengelola sistem kerja UMKM. Kemudian, karyawan yang berperan sebagai pekerja UMKM yang menyelesaikan pesanan konsumen. Lalu, pelanggan atau konsumen dari UMKM *Cling Laundry* yang merupakan pengguna layanan yang memberikan masukan dan keluhan.

Melalui hasil wawancara dengan *stakeholder* juga, ditemukan bahwa setiap *stakeholder* memiliki kebutuhan yang berbeda-beda. Pemilik UMKM menginginkan agar seluruh pesanan dapat diselesaikan tepat waktu dan keterlambatan yang terjadi dapat dikurangi, sehingga diperlukan solusi yang dapat mempercepat proses pekerjaan dan meningkatkan layanan. Karyawan membutuhkan solusi yang dapat meningkatkan perencanaan dan proses penyelesaian pesanan dengan baik. Pihak konsumen juga berharap agar proses penyelesaian pesanan *laundry* dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan tanpa mengalami perubahan layanan.

Selain itu, adapun hasil observasi dan analisis data historis pesanan, di mana ditemukan bahwa keterlambatan dalam penyelesaian pesanan *laundry* merupakan salah satu masalah utama yang dihadapi oleh UMKM *Cling Laundry*. Dari total pesanan yang diamati selama periode pengumpulan data, sebanyak 30% pesanan mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya. Keterlambatan ini terjadi selama rata-rata 1 hari dari tenggat waktu yang dijanjikan kepada pelanggan. Data jumlah keterlambatan pesanan yang sebanyak 30% dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1. Data Keterlambatan Pesanan

No	Tanggal Pemesanan	Demand (Kg)	Jenis Pesanan	Target Selesai	Tanggal Selesai	Terlambat (Ya/Tidak)
1	06/05/2025	2,00	Reguler	09/05/2025	08/05/2025	Tidak
2	06/05/2025	7,10	Reguler	09/05/2025	08/05/2025	Tidak
3	06/05/2025	5,70	Reguler	09/05/2025	08/05/2025	Tidak
4	06/05/2025	3,40	Express	07/05/2025	07/05/2025	Tidak
5	06/05/2025	3,90	Reguler	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
6	06/05/2025	5,00	Reguler	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
7	06/05/2025	6,10	Reguler	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
8	06/05/2025	3,40	Reguler	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
9	07/05/2025	2,00	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
10	07/05/2025	2,50	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
11	07/05/2025	5,20	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
12	07/05/2025	5,40	Express	08/05/2025	08/05/2025	Tidak
13	07/05/2025	4,20	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
14	07/05/2025	4,70	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
15	07/05/2025	3,90	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
16	07/05/2025	3,43	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
17	07/05/2025	3,20	Reguler	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
18	07/05/2025	15,30	Reguler	10/05/2025	11/05/2025	Ya
19	07/05/2025	2,87	Reguler	10/05/2025	11/05/2025	Ya
20	08/05/2025	7,00	Express	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
21	08/05/2025	8,10	Reguler	11/05/2025	12/05/2025	Ya
22	08/05/2025	4,70	Reguler	11/05/2025	11/05/2025	Tidak
23	08/05/2025	2,80	Reguler	11/05/2025	13/05/2025	Ya
24	08/05/2025	2,43	Reguler	11/05/2025	11/05/2025	Tidak
25	08/05/2025	4,01	Reguler	11/05/2025	11/05/2025	Tidak
26	08/05/2025	3,68	Reguler	11/05/2025	11/05/2025	Tidak
27	08/05/2025	2,00	Express	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
28	08/05/2025	3,00	Reguler	11/05/2025	12/05/2025	Ya
29	08/05/2025	3,40	Reguler	11/05/2025	12/05/2025	Ya
30	08/05/2025	2,38	Express	09/05/2025	09/05/2025	Tidak
31	08/05/2025	5,20	Reguler	11/05/2025	12/05/2025	Ya
32	08/05/2025	8,50	Reguler	11/05/2025	12/05/2025	Ya
33	08/05/2025	8,50	Reguler	11/05/2025	13/05/2025	Ya
34	09/05/2025	6,30	Reguler	12/05/2025	12/05/2025	Tidak
35	09/05/2025	4,00	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya
36	09/05/2025	3,24	Express	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
37	09/05/2025	5,50	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya
38	09/05/2025	4,20	Reguler	12/05/2025	12/05/2025	Tidak
39	09/05/2025	3,30	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya
40	09/05/2025	7,96	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya
41	09/05/2025	9,00	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya
42	09/05/2025	8,00	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya

Tabel 1.1. Lanjutan

No	Tanggal Pemesanan	Demand (Kg)	Jenis Pesanan	Target Selesai	Tanggal Selesai	Terlambat (Ya/Tidak)
43	09/05/2025	5,90	Express	10/05/2025	10/05/2025	Tidak
44	09/05/2025	4,70	Reguler	12/05/2025	13/05/2025	Ya
45	10/05/2025	2,80	Reguler	13/05/2025	13/05/2025	Tidak
46	10/05/2025	4,00	Reguler	13/05/2025	13/05/2025	Tidak
47	10/05/2025	6,00	Reguler	13/05/2025	14/05/2025	Ya
48	10/05/2025	4,30	Reguler	13/05/2025	13/05/2025	Tidak
49	10/05/2025	6,00	Reguler	13/05/2025	14/05/2025	Ya
50	10/05/2025	9,00	Reguler	13/05/2025	13/05/2025	Tidak
51	10/05/2025	4,70	Reguler	13/05/2025	14/05/2025	Ya
52	10/05/2025	2,20	Reguler	13/05/2025	13/05/2025	Tidak
53	10/05/2025	7,40	Express	11/05/2025	11/05/2025	Tidak
54	10/05/2025	4,40	Reguler	13/05/2025	14/05/2025	Ya
55	12/05/2025	3,40	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
56	12/05/2025	2,90	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
57	12/05/2025	3,45	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
58	12/05/2025	2,10	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
59	12/05/2025	2,70	Express	13/05/2025	13/05/2025	Tidak
60	12/05/2025	4,50	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
61	12/05/2025	7,70	Reguler	15/05/2025	16/05/2025	Ya
62	12/05/2025	4,75	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
63	12/05/2025	2,00	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
64	12/05/2025	11,40	Reguler	15/05/2025	16/05/2025	Ya
65	12/05/2025	8,90	Reguler	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
66	13/05/2025	2,00	Reguler	16/05/2025	17/05/2025	Ya
67	13/05/2025	4,30	Express	14/05/2025	14/05/2025	Tidak
68	13/05/2025	5,00	Reguler	16/05/2025	17/05/2025	Ya
69	13/05/2025	2,20	Reguler	16/05/2025	17/05/2025	Ya
70	13/05/2025	2,00	Reguler	16/05/2025	16/05/2025	Tidak
71	13/05/2025	4,10	Reguler	16/05/2025	16/05/2025	Tidak
72	13/05/2025	2,00	Express	14/05/2025	14/05/2025	Tidak
73	13/05/2025	3,10	Reguler	16/05/2025	17/05/2025	Ya
74	13/05/2025	3,60	Reguler	16/05/2025	16/05/2025	Tidak
75	14/05/2025	3,00	Reguler	17/05/2025	18/05/2025	Ya
76	14/05/2025	8,30	Reguler	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
77	14/05/2025	3,00	Express	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
78	14/05/2025	6,87	Reguler	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
79	14/05/2025	4,46	Reguler	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
80	14/05/2025	4,63	Reguler	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
81	14/05/2025	4,79	Reguler	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
82	14/05/2025	4,96	Express	15/05/2025	15/05/2025	Tidak
83	14/05/2025	5,13	Reguler	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
84	15/05/2025	3,29	Reguler	18/05/2025	18/05/2025	Tidak

Tabel 1.1. Lanjutan

No	Tanggal Pemesanan	Demand (Kg)	Jenis Pesanan	Target Selesai	Tanggal Selesai	Terlambat (Ya/Tidak)
85	15/05/2025	2,46	Reguler	18/05/2025	18/05/2025	Tidak
86	15/05/2025	5,63	Reguler	18/05/2025	18/05/2025	Tidak
87	15/05/2025	2,00	Express	16/05/2025	16/05/2025	Tidak
88	15/05/2025	3,96	Reguler	18/05/2025	18/05/2025	Tidak
89	15/05/2025	6,13	Reguler	18/05/2025	18/05/2025	Tidak
90	15/05/2025	6,30	Reguler	18/05/2025	18/05/2025	Tidak
91	15/05/2025	5,42	Reguler	18/05/2025	19/05/2025	Ya
92	15/05/2025	3,15	Express	16/05/2025	16/05/2025	Tidak
93	16/05/2025	2,70	Reguler	19/05/2025	19/05/2025	Tidak
94	16/05/2025	3,20	Express	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
95	16/05/2025	3,50	Reguler	19/05/2025	19/05/2025	Tidak
96	16/05/2025	2,00	Reguler	19/05/2025	19/05/2025	Tidak
97	16/05/2025	5,63	Express	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
98	16/05/2025	4,71	Reguler	19/05/2025	20/05/2025	Ya
99	16/05/2025	3,64	Reguler	19/05/2025	19/05/2025	Tidak
100	16/05/2025	3,55	Reguler	19/05/2025	19/05/2025	Tidak
101	16/05/2025	3,60	Reguler	19/05/2025	20/05/2025	Ya
102	16/05/2025	3,73	Reguler	19/05/2025	19/05/2025	Tidak
103	16/05/2025	2,62	Express	17/05/2025	17/05/2025	Tidak
104	16/05/2025	13,90	Reguler	19/05/2025	20/05/2025	Ya
105	16/05/2025	2,40	Reguler	19/05/2025	20/05/2025	Ya
106	17/05/2025	3,43	Reguler	20/05/2025	20/05/2025	Tidak
107	17/05/2025	7,74	Reguler	20/05/2025	21/05/2025	Ya
108	17/05/2025	2,60	Reguler	20/05/2025	21/05/2025	Ya
109	17/05/2025	3,50	Reguler	20/05/2025	21/05/2025	Ya
110	17/05/2025	2,02	Reguler	20/05/2025	21/05/2025	Ya
111	17/05/2025	3,53	Reguler	20/05/2025	21/05/2025	Ya
112	17/05/2025	10,30	Reguler	20/05/2025	20/05/2025	Tidak
113	17/05/2025	2,13	Express	18/05/2025	18/05/2025	Tidak
114	19/05/2025	3,63	Reguler	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
115	19/05/2025	3,68	Reguler	22/05/2025	23/05/2025	Ya
116	19/05/2025	10,18	Reguler	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
117	19/05/2025	3,50	Reguler	22/05/2025	23/05/2025	Ya
118	19/05/2025	3,30	Express	20/05/2025	20/05/2025	Tidak
119	19/05/2025	4,70	Reguler	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
120	19/05/2025	2,42	Reguler	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
121	19/05/2025	3,90	Reguler	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
122	19/05/2025	5,20	Reguler	22/05/2025	23/05/2025	Ya
123	19/05/2025	4,62	Express	20/05/2025	20/05/2025	Tidak
124	19/05/2025	5,63	Reguler	22/05/2025	23/05/2025	Ya
125	20/05/2025	3,80	Reguler	23/05/2025	23/05/2025	Tidak
126	20/05/2025	6,60	Reguler	23/05/2025	23/05/2025	Tidak

Tabel 1.1. Lanjutan

No	Tanggal Pemesanan	Demand (Kg)	Jenis Pesanan	Target Selesai	Tanggal Selesai	Terlambat (Ya/Tidak)
127	20/05/2025	6,03	Reguler	23/05/2025	23/05/2025	Tidak
128	20/05/2025	5,42	Express	21/05/2025	21/05/2025	Tidak
129	20/05/2025	9,30	Reguler	23/05/2025	21/05/2025	Tidak
130	20/05/2025	3,60	Reguler	23/05/2025	23/05/2025	Tidak
131	20/05/2025	5,11	Reguler	23/05/2025	23/05/2025	Tidak
132	20/05/2025	4,38	Reguler	23/05/2025	23/05/2025	Tidak
133	20/05/2025	3,00	Express	21/05/2025	21/05/2025	Tidak
134	21/05/2025	4,00	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
135	21/05/2025	3,00	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
136	21/05/2025	6,00	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
137	21/05/2025	6,50	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
138	21/05/2025	5,00	Express	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
139	21/05/2025	4,00	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
140	21/05/2025	4,00	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
141	21/05/2025	6,00	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
142	21/05/2025	7,20	Reguler	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
143	21/05/2025	3,00	Express	22/05/2025	22/05/2025	Tidak
144	22/05/2025	4,50	Reguler	25/05/2025	26/05/2025	Ya
145	22/05/2025	4,00	Reguler	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
146	22/05/2025	7,00	Reguler	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
147	22/05/2025	6,56	Reguler	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
148	22/05/2025	2,30	Reguler	25/05/2025	26/05/2025	Ya
149	22/05/2025	5,20	Reguler	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
150	22/05/2025	4,50	Reguler	25/05/2025	26/05/2025	Ya
151	22/05/2025	6,60	Reguler	25/05/2025	26/05/2025	Ya
152	22/05/2025	5,38	Express	23/05/2025	23/05/2025	Tidak
153	22/05/2025	5,84	Reguler	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
154	22/05/2025	6,12	Reguler	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
155	23/05/2025	6,30	Reguler	26/05/2025	27/05/2025	Ya
156	23/05/2025	4,75	Reguler	26/05/2025	27/05/2025	Ya
157	23/05/2025	3,36	Reguler	26/05/2025	27/05/2025	Ya
158	23/05/2025	3,75	Reguler	26/05/2025	26/05/2025	Tidak
159	23/05/2025	4,30	Reguler	26/05/2025	26/05/2025	Tidak
160	23/05/2025	5,10	Reguler	26/05/2025	26/05/2025	Tidak
161	23/05/2025	4,18	Reguler	26/05/2025	27/05/2025	Ya
162	23/05/2025	3,36	Express	24/05/2025	24/05/2025	Tidak
163	23/05/2025	6,10	Reguler	26/05/2025	27/05/2025	Ya
164	24/05/2025	4,07	Reguler	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
165	24/05/2025	4,80	Reguler	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
166	24/05/2025	4,20	Reguler	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
167	24/05/2025	5,60	Express	25/05/2025	25/05/2025	Tidak
168	24/05/2025	3,14	Reguler	27/05/2025	27/05/2025	Tidak

Tabel 1.1. Lanjutan

No	Tanggal Pemesanan	Demand (Kg)	Jenis Pesanan	Target Selesai	Tanggal Selesai	Terlambat (Ya/Tidak)
169	24/05/2025	5,60	Reguler	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
170	24/05/2025	6,00	Reguler	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
171	24/05/2025	3,21	Reguler	27/05/2025	28/05/2025	Ya
172	26/05/2025	2,23	Express	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
173	26/05/2025	4,31	Express	27/05/2025	27/05/2025	Tidak
174	26/05/2025	4,90	Reguler	29/05/2025	29/05/2025	Tidak
175	26/05/2025	3,00	Reguler	29/05/2025	29/05/2025	Tidak
176	26/05/2025	3,20	Reguler	29/05/2025	30/05/2025	Ya
177	26/05/2025	4,20	Reguler	29/05/2025	30/05/2025	Ya
178	26/05/2025	3,75	Reguler	29/05/2025	29/05/2025	Tidak
179	26/05/2025	5,60	Reguler	29/05/2025	30/05/2025	Ya
180	26/05/2025	6,02	Reguler	29/05/2025	30/05/2025	Ya
181	27/05/2025	3,22	Reguler	30/05/2025	30/05/2025	Tidak
182	27/05/2025	2,07	Reguler	30/05/2025	30/05/2025	Tidak
183	27/05/2025	4,36	Reguler	30/05/2025	30/05/2025	Tidak
184	27/05/2025	6,90	Reguler	30/05/2025	31/05/2025	Ya
185	27/05/2025	3,15	Express	28/05/2025	28/05/2025	Tidak
186	27/05/2025	2,21	Reguler	30/05/2025	30/05/2025	Tidak
187	27/05/2025	7,10	Reguler	30/05/2025	31/05/2025	Ya
188	27/05/2025	3,71	Reguler	30/05/2025	30/05/2025	Tidak
189	28/05/2025	5,64	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
190	28/05/2025	3,34	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
191	28/05/2025	6,26	Express	29/05/2025	29/05/2025	Tidak
192	28/05/2025	2,21	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
193	28/05/2025	3,90	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
194	28/05/2025	6,98	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
195	28/05/2025	6,60	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
196	28/05/2025	2,22	Reguler	31/05/2025	31/05/2025	Tidak
197	28/05/2025	7,05	Reguler	31/05/2025	02/06/2025	Ya
198	28/05/2025	3,71	Reguler	31/05/2025	02/06/2025	Ya
199	29/05/2025	4,80	Express	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
200	29/05/2025	3,35	Reguler	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
201	29/05/2025	4,38	Reguler	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
202	29/05/2025	2,00	Reguler	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
203	29/05/2025	4,50	Reguler	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
204	29/05/2025	5,56	Reguler	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
205	29/05/2025	4,80	Reguler	01/06/2025	01/06/2025	Tidak
206	29/05/2025	6,34	Reguler	01/06/2025	02/06/2025	Ya
207	30/05/2025	3,00	Reguler	02/06/2025	02/06/2025	Tidak
208	30/05/2025	5,70	Express	02/06/2025	02/06/2025	Tidak
209	30/05/2025	5,22	Reguler	02/06/2025	03/06/2025	Ya
210	30/05/2025	3,10	Reguler	02/06/2025	03/06/2025	Ya

Tabel 1.1. Lanjutan

No	Tanggal Pemesanan	Demand (Kg)	Jenis Pesanan	Target Selesai	Tanggal Selesai	Terlambat (Ya/Tidak)
211	30/05/2025	3,60	Reguler	02/06/2025	02/06/2025	Tidak
212	30/05/2025	5,82	Reguler	02/06/2025	02/06/2025	Tidak
213	30/05/2025	3,36	Reguler	02/06/2025	02/06/2025	Tidak
214	30/05/2025	4,50	Express	02/06/2025	02/06/2025	Tidak
215	31/05/2025	5,80	Reguler	03/06/2025	04/06/2025	Ya
216	31/05/2025	2,00	Reguler	03/06/2025	04/06/2025	Ya
217	31/05/2025	2,00	Reguler	03/06/2025	02/06/2025	Tidak
218	31/05/2025	4,72	Reguler	03/06/2025	03/06/2025	Tidak
219	31/05/2025	5,00	Express	03/06/2025	03/06/2025	Tidak
220	31/05/2025	9,20	Reguler	03/06/2025	04/06/2025	Ya
221	31/05/2025	6,00	Reguler	03/06/2025	04/06/2025	Ya
222	31/05/2025	4,00	Reguler	03/06/2025	04/06/2025	Ya

Berdasarkan Tabel 1.1, didapatkan perhitungan total keterlambatan pesanan sebanyak 30% dari total pesanan sebanyak 222 dan total kejadian keterlambatan yang terjadi di periode waktu yang sama. Adapun perhitungan total persentase keterlambatan pesanan dengan membandingkan jumlah pesanan yang terlambat dengan total keseluruhan pesanan yang diamati yaitu sebagai berikut.

$$\text{Keterlambatan Pesanan (\%)} = \frac{\text{Total Pesanan}}{\text{Total Kejadian Keterlambatan Pesanan}}$$

$$\text{Keterlambatan Pesanan (\%)} = \frac{222}{68}$$

$$\text{Keterlambatan Pesanan (\%)} = 30,18 \approx 30\%$$

Keterlambatan ini memberikan dampak yang signifikan baik bagi pelanggan maupun pihak UMKM. Dari sisi pelanggan, keterlambatan menyebabkan turunnya tingkat kepuasan karena hasil laundry tidak dapat diterima sesuai waktu yang dijanjikan. Hal ini berisiko menimbulkan keluhan dan hilangnya kepercayaan kepada UMKM, sehingga dapat terjadi berpindahnya pelanggan ke penyedia jasa laundry lain.

Sebaliknya dari sisi UMKM, keterlambatan memicu penumpukan antrean pekerjaan yang berimbas pada meningkatnya beban kerja karyawan, penurunan efisiensi, serta potensi terjadinya kesalahan operasional seperti pencampuran pakaian pelanggan atau penurunan kualitas hasil cucian.

Oleh karena itu, keterlambatan pesanan sebesar 30% ini perlu segera diatasi. Angka ini tergolong tinggi untuk suatu usaha, jika dilihat dari standar tingkat layanan pada *Key Performance Indicator* (KPI) Depot. Pada KPI Depot, *service level* nya diinterpretasikan dalam tiga kategori: $\geq 90\%$ sebagai tingkat layanan yang baik, 85–90% berada pada zona kewaspadaan, dan $< 85\%$ memerlukan tindakan segera. Hal ini sejalan dengan pendapat Rahma, dkk (2024) yang menyatakan bahwa *service level* merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Apabila *service level* berada di bawah standar, maka perusahaan harus segera melakukan perbaikan operasional agar kinerja pelayanan tidak semakin menurun. Sehingga, target penurunan keterlambatan pada UMKM *Cling Laundry* diusahakan berada dalam batas *service level* yang dapat diterima yaitu sekitar 85% ke atas.

Penggunaan indikator dari KPI ini dijadikan sebagai acuan dalam menentukan CSF persentase keterlambatan penyelesaian pesanan pada Tugas Akhir. Hal ini karena *service level* pada dasarnya menggambarkan kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Pada usaha *laundry* yang bergerak di industri jasa, *service level* dapat dipandang sebagai persentase pesanan yang dapat diselesaikan tepat waktu tanpa mengalami keterlambatan. *Service level* yang tinggi atau $> 85\%$ menunjukkan kualitas layanan yang sudah cukup baik, sehingga diperlukan segera perbaikan pada kualitas penyelesaian pesanan pada UMKM *Cling Laundry*.

Kecepatan dan ketepatan waktu ini menjadi faktor dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Jika kondisi ini dibiarkan, maka dalam jangka panjang UMKM *Cling Laundry* akan kesulitan menjaga daya saing di tengah banyaknya usaha *laundry* sejenis di sekitar lokasi. Dengan kata lain, penurunan tingkat keterlambatan ini menjadi kebutuhan mendesak agar UMKM dapat meningkatkan kualitas layanan yang dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, serta memastikan keberlanjutan usaha.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, dapat diketahui masalah yang ada pada UMKM *Cling Laundry* yaitu adanya keterlambatan penyelesaian pesanan *laundry* pelanggan.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari Tugas Akhir yang dilakukan dari masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut.

- a. Mengetahui faktor-faktor utama yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penyelesaian pesanan *laundry*.
- b. Merancang solusi untuk mengurangi terjadinya keterlambatan penyelesaian pesanan *laundry* dari 30% menjadi setidaknya kurang dari 15%.

1.5. Batasan

Pada pencapaian tujuan dari Tugas Akhir ini, terdapat beberapa batasan masalah yang dihadapi yang dapat dilihat sebagai berikut.

- a. Data Tugas Akhir merupakan data yang diamati hanya pada periode tertentu.
- b. Bahan kebutuhan *laundry* yang jadi fokus utama adalah pewangi pakaian.
- c. Solusi yang diberikan tidak mengubah proses pengerjaan pesanan dan jumlah pekerja .