MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

ANALISIS MANAJEMEN KUALITAS (STUDI KASUS JM LAUNDRY MANDO)

ANALYSIS OF QUALITY MANGEMENT (CASE STUDY JM LAUNDRY MANADO)

Fabian F. Rumondor[1], Jessy J. Pondaag[2], Indrie Debbie Palandeng [3]
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail: 18fabianfilipi@gmail.com, jjpondaag@unsrat.ac.id, indriedebbie78@yahoo.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana dampak dari penerapan Manajemen Kualitas pada JM Laundry Manado. Fokus utama penelitian ini adalah mengevaluasi unsur-unsur manajemen kualitas yang meliputi fokus pada pelanggan, peningkatan kualitas layanan, partisipasi seluruh anggota organisasi, dan pengukuran kinerja dalam operasional harian UMKM jasa laundry. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara mendalam terhadap 7 informan yang terdiri dari pemilik, karyawan, dan konsumen JM Laundry Manado, serta melalui observasi langsung dan dokumentasi laporan operasional periode 2020-2025. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi, yang diperkuat dengan analisis Quality Control Seven Tools. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang adil dan tegas dari pemilik menjadi pilar utama dalam membangun budaya kualitas, di mana keterlibatan langsung dalam pengecekan hasil cuci dan setrika meningkatkan ketelitian karyawan. Partisipasi aktif karyawan dalam memberikan laporan harian dan berbagi teknik kerja efektif telah mendukung terciptanya perbaikan berkelanjutan. Berdasarkan analisis Seven Tools, ditemukan bahwa meskipun volume cucian terus meningkat mencapai 4.089 unit pada tahun 2025, masih terdapat kendala pada waktu penyelesaian yang rata-rata membutuhkan 4 hari dari target 3 hari akibat faktor teknis seperti pemadaman listrik. Namun secara keseluruhan, penerapan manajemen kualitas telah memberikan dampak positif yang signifikan, terlihat dari tingkat kepuasan pelanggan sebesar 85%-94%, peningkatan kebersihan layanan, serta loyalitas pelanggan yang tecermin melalui repeat order yang terus meningkat.
Kata Kunci: Quality Management, TQM, Seven Tools, Usaha Jasa, UMKM, Kepuasan Pelanggan

Abstract: *This study aims to analyze the impact of Quality Management implementation at JM Laundry Manado. The primary focus of this research is to evaluate the elements of quality management, which include customer focus, service quality improvement, the participation of all organizational members, and performance measurement within the daily operations of a laundry service MSMEs. The research method employed is a descriptive qualitative approach. Data collection was conducted through in-depth interviews with seven informants, consisting of the owner, employees, and customers of JM Laundry Manado, as well as through direct observation and documentation of operational reports for the 2020-2025 period. The data analysis techniques applied involve*

Article History
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

data reduction, data display, and conclusion drawing or verification, which are strengthened by the Quality Control Seven Tools analysis. The results indicate that fair and firm leadership from the owner serves as the main pillar in building a quality culture, where direct involvement in inspecting washing and ironing results enhances employee precision. Active employee participation in providing daily reports and sharing effective work techniques has supported the creation of continuous improvement. Based on the Seven Tools analysis, it was found that although the laundry volume continued to increase, reaching 4,089 units in 2025, there are still constraints regarding completion time, which averages four days against a three-day target due to technical factors such as power outages. Overall, however, the implementation of quality management has provided a significant positive impact, as evidenced by a customer satisfaction rate of 85%–94%, improved service cleanliness, and customer loyalty reflected in the consistently increasing repeat order rates

***Keywords**: Quality Control, TQM, Seven Tools, Service Industry, MSMEs, Customer Satisfacation.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Usaha laundry kini semakin berkembang pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang praktis dan efisien. Gaya hidup perkotaan yang serba cepat membuat banyak orang tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus pekerjaan rumah tangga, salah satunya mencuci pakaian. Hal ini menjadikan bisnis laundry sebagai solusi yang sangat dibutuhkan, terutama di kota-kota besar dan daerah perkotaan yang padat. Tidak hanya terbatas pada mencuci pakaian, layanan laundry modern juga mencakup setrika, cuci sepatu, hingga antar-jemput, sehingga memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Harga yang terjangkau dan akses layanan yang semakin mudah, peluang pasar bisnis laundry di Indonesia, khususnya di Manado, sangat besar untuk terus berkembang.

Salah satu faktor yang memengaruhi keberhasilan usaha laundry adalah kemampuan pelaku usaha dalam menerapkan prinsip manajemen yang tepat. JM Laundry Manado sebagai salah satu UMKM di sektor jasa laundry perlu beradaptasi dengan tuntutan konsumen modern yang menekankan kecepatan, kualitas, dan kenyamanan. Perubahan perilaku masyarakat yang lebih menghargai efisiensi waktu membuat kebutuhan akan layanan laundry tidak lagi sekadar fungsional, tetapi juga harus dapat memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Dalam konteks ini, penerapan manajemen kualitas menjadi salah satu pendekatan strategis yang sangat relevan untuk meningkatkan daya saing.

Namun, meskipun peluang yang ada sangat menjanjikan, praktik di lapangan menunjukkan bahwa banyak usaha laundry masih menghadapi kendala 2 yang signifikan. Permasalahan utama yang sering muncul adalah inkonsistensi pada kepemimpinan, partisipasi karyawan, pengukuran kinerja dan peningkatan kualitas layanan, seperti lambatnya waktu pengerjaan, pakaian yang tidak bersih optimal, kerusakan saat proses pencucian, hingga keterlambatan dalam pengiriman. Faktorfaktor ini umumnya muncul karena lemahnya standar operasional dan kurangnya pengendalian kualitas yang berkesinambungan. Pada akhirnya, masalah tersebut berdampak buruk terhadap kepuasan pelanggan dan dapat menurunkan loyalitas mereka. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan bisnis laundry tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyediakan jasa, tetapi juga sejauh mana prinsipprinsip Manajemen Kualitas dapat diterapkan secara konsisten.

Kepemimpinan sangat penting dalam penerapan Manajemen Kualitas. Pemimpin harus memberikan visi, arahan, dan dukungan kepada karyawan agar tercipta budaya kerja yang berorientasi pada kualitas. Dalam bisnis laundry, pemimpin perlu mendorong karyawan untuk memahami kebutuhan pelanggan dan menjaga mutu layanan melalui kerja sama dan perbaikan berkelanjutan. Tanpa adanya perhatian yang serius bisnis akan sulit bertahan dalam persaingan. Selain itu, peningkatan kualitas secara terus-menerus juga merupakan salah satu prinsip yang tidak boleh diabaikan. JM Laundry Manado perlu senantiasa melakukan perbaikan dalam hal proses, peralatan, hingga keterampilan karyawan, agar layanan yang diberikan dapat semakin baik dari waktu ke waktu.

Selain itu, partisipasi seluruh organisasi juga menjadi pilar penting dalam penerapan Manajemen Kualitas. Karyawan pada semua tingkatan harus dilibatkan secara aktif, mulai dari pelaksana operasional hingga manajemen, karena keberhasilan kualitas bukan hanya tanggung jawab pemilik usaha, melainkan hasil kerja sama seluruh tim. Komitmen bersama ini akan menciptakan budaya kerja yang lebih solid dan berorientasi pada kualitas. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan pula pengukuran kinerja yang sistematis, baik melalui indikator kepuasan pelanggan, efektivitas proses kerja, maupun tingkat kesalahan yang terjadi. Dengan adanya pengukuran yang teratur, manajemen dapat mengevaluasi pencapaian, menemukan kelemahan, dan segera melakukan tindakan perbaikan.

JM Laundry adalah UMKM yang bergerak pada bidang jasa yang saat ini sudah mempekerjakan 14 orang karyawan dan mengoperasikan 5 outlet, yang terdiri dari 3 outlet di Kota Manado dan 2 outlet di Kota Bitung. Dalam kegiatan operasionalnya, penerapan Manajemen Kualitas menjadi hal yang penting untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan. Melalui unsur-unsur Manajemen Kualitas seperti fokus pada pelanggan, Peningkatan kualitas layanan, partisipasi seluruh anggota organisasi dan pengukuran kinerja, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitasnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Menurut Darwin Raja Unggul Saragih (2023:240), Manajemen operasional adalah komponen integral dari manajemen bisnis yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan peningkatan operasi sehari-hari dalam organisasi. Konsep ini telah berkembang seiring waktu dan memiliki definisi yang beragam tergantung pada konteks dan penekanannya.

Total Quality Management

Total Quality Management, dalam Buku Ajar Manajemen Operasional karya Darwin Raja Unggul (2023:240) Total Quality Management adalah pendekatan komprehensif terhadap manajemen kualitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional. Dengan prinsip-prinsip inti seperti fokus pada pelanggan, keterlibatan karyawan, dan perbaikan berkelanjutan, Total Quality Management telah menjadi praktek yang penting dalam manajemen bisnis modern.

Manajemen Kualitas

Philip B. Crosby (1978) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokkan sesuatu hal dengan yang diharapkan. W. Edwards Deming (1986) mendefinisikan kualitas sebagai solusi untuk mencapai suatu kesempurnaan yang berkelanjutan. Joseph M. Juran (1992) mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian antara rancangan dengan penggunaanya. Secara umum, konseip ini menjelaskan tentang pemenuhan kebutuhan konsumen. Sedangkan Kaoru Ishikawan (1992) mendefinisikan kualitas adalah untuk memperbaiki kinerja organisasi dengan cause and effect

diagram yang digunakan untuk mendiagnosis quality problem. Scherkenbach (1991) mendefinisikan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan; pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut.

Quality Control Seven Tools

Dalam implementasi Total Quality Management, terdapat 7 alat pengendalian kualitas (quality control seven tools) yang digunakan untuk menganalisis dan meningkatkan kualitas proses produksi dan layanan. QC ini 11 pertama kali diperkenalkan (Ishikawa dalam Aziz 2019) yang adalah guru kualitas Jepang yang memiliki pengaruh besar pada peningkatan kualitas di seluruh dunia. Adapun seven tools yang dikembangkan oleh beliau adalah:

1. Check Sheet (Lembar Periksa)

Check sheet atau lembar periksa adalah alat sederhana yang digunakan untuk merekam data secara sistematis, mencatat frekuensi kejadian spesifik selama periode tertentu, Neyestani (2017). Ini berguna dalam audit jaminan kualitas dan dapat digunakan kembali untuk meninjau langkah-langkah dalam proses.

2. Pareto Diagram

Dikenal sebagai prinsip Pareto, yang ditemukan oleh seorang ekonom Italia Vilfredo Pareto, menyatakan bahwa 80% kekayaan dimiliki oleh 20% dari populasi. Kemudian, prinsip Pareto dikembangkan oleh Juran pada tahun 1950. Bagan Pareto adalah histogram yang membantu mengidentifikasi dan memprioritaskan masalah kualitas dalam organisasi.

3. Cause and Effect Diagram (Diagram Sebab-Akibat/Fishbone Diagram)

Diperkenalkan oleh Kaoru Ishikawa, diagram ini digunakan untuk menganalisis akar permasalahan dengan mengidentifikasi semua penyebab potensial yang menghasilkan efek tertentu. Juga dikenal sebagai diagram Ishikawa. Diagram ini dapat dengan mudah mengidentifikasi masalah kualitas berdasarkan tingkat kepentingannya.

4. Histogram

Histogram adalah grafik yang menunjukkan distribusi frekuensi dari nilainilai dalam data. Ini mirip dengan diagram batang, tetapi lebih fokus pada distribusi data dan variasi dalam proses, serta dapat menampilkan ukuran statistik seperti ratarata, modus, dan median.

5. Control Chart

Diperkenalkan oleh Walter A. Shewhart, bagan kendali digunakan untuk memantau variasi dalam proses dari waktu ke waktu. Ini membantu dalam mengamati proses yang berada dalam kontrol statistik, dengan batas kontrol atas (UCL) dan bawah (LCL).

6. Scatter Diagram

Diagram tebar menggambarkan hubungan antara dua variabel, membantu mendeteksi pola dan memahami kekuatan serta arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel kualitas dan kepatuhan.

7. Stratification (Stratifikasi)

Stratifikasi adalah teknik pengelompokan data ke dalam kategori tertentu untuk memudahkan analisis dan penarikan kesimpulan. Contoh kategori termasuk peralatan, pergeseran, departemen, material, pemasok, hari, waktu, dan produk.

Penelitian Terdahulu

Penelitian Adelina C. S Kaligis, Indrie D. Palandeng, Jacky S. B Suamarauw (2020) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan penerapan Total Quality Management di PT Metalindo Bumi Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif

kualitatif. Hasil penelitian 14 ini menyatakan bahwa penerapan Total Quality Manajemen sudah diterapkan dengan baik.

Penelitian Renaldo Tjiphanata, Ferdinand J. Tumewu (2024) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen mutu terpadu di Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis setelah meraih status akreditasi PARIPURNA dari lembaga akreditasi rumah sakit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa karakteristik manajemen mutu terpadu seperti: fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, komitmen jangka panjang, perbaikan secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kerjasama tim dan kesatuan tujuan masih diterapkan dengan baik.

Penelitian Helena Bakobat, Magdalena Wullur, Jacky Sumarauw (2021) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan metode statistical processing control (SPC). Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan Manajemen Mutu Terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan standar prosedur pelayanan sebagai dokumen mutu Rumah Sakit yang terakreditasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan pendekatan, langkah, dan prosedur yang lebih melibatkan data dan informasi yang dikumpulkan melalui responden, yang memiliki kesempatan untuk mengungkapkan pendapat dan perasaan mereka sendiri untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang subjek penelitian.

Informasi Penelitian

Penelitian kualitatif berpusat pada kasus tertentu yang terjadi dalam situasi sosial tertentu, hasilnya tidak akan diterapkan pada populasi; sebaliknya, hasilnya 39 akan diterapkan pada situasi sosial lain yang sebanding dengan kasus yang dipelajari. Penentuan informan menggunakan tekning Snowball Sampling. Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara mencari informan awal, lalu informan tersebut merekomendasikan informan lain yang relevan, dan seterusnya sehingga jumlah partisipan "bergulir" seperti bola salju.

Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara (TW) Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana peneliti berbicara langsung dengan responden untuk mendapatkan informasi tentang topik penelitian. Wawancara dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti secara tatap muka, melalui telepon, atau melalui media online.
2. Teknik Observasi (TO) Metode pengumpulan data yang dikenal sebagai teknik observasi adalah mengamati secara langsung perilaku, kejadian, atau fenomena yang terjadi dalam situasi atau lingkungan tertentu. Observasi dapat dilakukan secara langsung tanpa interaksi, atau peneliti dapat terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati.
3. Teknik Dokumen (TD) Pengumpulan data menggunakan teknik dokumen, yang mencakup meninjau dokumen tertulis yang ada, seperti laporan, arsip, buku, surat, artikel, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk tetapi tidak terbatas pada lembaga pemerintah, organisasi, atau individu.
4. Triangulasi Triangulasi adalah metode pengujian data dan hasil penelitian dengan menggunakan berbagai sumber data. Tujuan dari triangulasi adalah untuk memperkuat hasil

penelitian dan mengurangi bias dengan mengonfirmasi hasil dari berbagai sudut pandang. Triangulasi membantu penelitian menjadi lebih akurat dan kredibel.

Teknik Analisis Data

1. Data Reduction (Reduksi Data) Data Reduction (Reduksi data) adalah proses yang bertujuan untuk menyederhanakan dan mengorganisir data mentah agar lebih mudah dianalisis. Dalam konteks penelitian, reduksi data melibatkan pemilihan, penyaringan, dan pengabstrakan informasi yang relevan, sehingga fokus dapat diberikan pada tema dan pola yang penting dalam data tersebut.
2. Data Display (Penyajian Data) Data display (Teori penyajian) adalah proses menyusun dan menyajikan informasi dalam bentuk yang mudah dipahami, baik melalui tabel, grafik, maupun diagram. Tujuannya adalah untuk memudahkan analisis dan interpretasi data, sehingga pembaca dapat dengan cepat menangkap pola, tren, dan informasi penting dari data yang disajikan.
3. Conclusion Drawing / verification (Penarikan Kesimpulan) Teori penarikan kesimpulan atau verifikasi dalam penelitian kualitatif merujuk pada proses sistematis untuk menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis. Proses ini melibatkan evaluasi dan pengujian hipotesis sementara, serta memastikan bahwa kesimpulan yang diambil didukung oleh bukti yang kuat dan relevan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini data yang digunakan didapatkan melalui observasi langsung di JM Laundry Manado. Observasi ini dilakukan selama 1 bulan, dimulai dari bulan Januari sampai bulan Februari 2026.

Tabel 1. Data Penerimaan Cucian

Tahun	Jumlah Cucian
2020	1880
2021	2083
2022	3104
2023	3550
2024	3764
2025	4089

Sumber: Data Olahan 2025

Tabel 1 menunjukan data keluhan konsumen di JM Laundry Manado selama 5 Tahun terakhir. Data yang disajikan mencakup Tahun dan Jumlah Keluhan.

Tabel 2. Implementasi Seven Tools

No	Alat Analisis	Deskripsi	Penerapan
1.	Cheek Sheet	Alat untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan data secara sistematis.	Mencatat jenis keluhan (pakaian tertukar, noda,

			kerusakan, keterlambatan).
2.	Pareto Diagram	Mengidentifikasi penyebab masalah utama dan hubungan antar faktor.	Menentukan jenis keluhan yang paling dominan/sering terjadi di laundry.
3.	Cause and Effect Diagram	Untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah (Diagram Tulang Ikan).	Menganalisis penyebab utama dari keluhan yang paling banyak muncul.
4.	Histogram	Menunjukkan distribusi frekuensi keluhan pelanggan laundry.	Melihat pola penyebaran keluhan pelanggan selama periode observasi.
5.	Control Chart	Memantau proses kualitas layanan laundry dari waktu ke waktu.	Memantau apakah jumlah kesalahan cuci masih dalam batas toleransi.
6.	Scatter Diagram	Melihat hubungan antara dua variabel yang berkaitan.	Melihat hubungan antara volume cucian (kg) dengan jumlah kesalahan/kerusakan.
7.	Stratification	Memisahkan data untuk analisis yang lebih spesifik dan mendalam.	Mengelompokkan keluhan berdasarkan jenis paket (reguler vs ekspres).

Sumber: Data Olahan 2025

Untuk meningkatkan kualitas layanan laundry, berbagai alat analisis di atas diterapkan secara terintegrasi. Check Sheet dan Pareto Diagram digunakan untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan masalah yang paling signifikan, seperti noda yang tidak hilang atau pakaian tertukar. Selanjutnya, Cause and Effect Diagram membantu memetakan akar penyebab masalah agar tim dapat menentukan langkah perbaikan yang tepat. Histogram dan Control Chart berfungsi memantau pola frekuensi serta stabilitas kualitas layanan agar tetap berada dalam batas toleransi. Sementara itu, Scatter Diagram memberikan wawasan mengenai hubungan beban kerja dengan tingkat kesalahan, dan Stratification memungkinkan analisis yang lebih fokus berdasarkan kategori layanan untuk merumuskan strategi perbaikan yang lebih spesifik.

Berikut ini adalah penjelasan terkait Implementasi Seven Tools of Quality di JM Laundry Manado.

Check Sheet
Check Sheet adalah alat untuk mengumpulkan data secara sistematis. Berikut ini jenis keluhan konsumen di JM Laundry Manado.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

Tabel 3. Jenis Keluhan Pelanggan

Tahun	Jenis Keluhan	Jumlah
2020 - 2025	Pakaian Tertukar	15
	Lambat Selesai	22

Sumber: Data Olahan 2025

Pareto Diagram

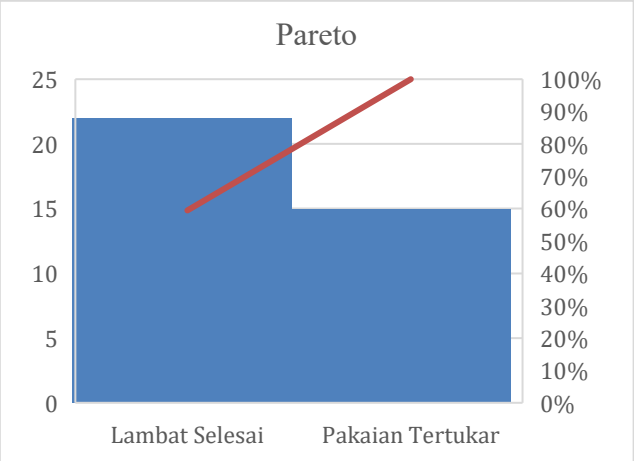
Menggunakan data dari check sheet untuk membuat digram pareto.

1. Total Keluhan = 15 + 22 = 37
2. Presentase untuk setiap jenis keluhan

Tabel 4. Presentase dan Akumulasi Jenis Keluhan

Jenis Keluhan	Jumlah	Presentase (%)	Akumulasi (%)
Pakaian Tertukar	15	(15 / 37) x 100 = 40,54	40,54%
Lambat Selesai	22	(22 / 37) x 100 = 59,46	100%

Sumber: Data Olahan 2025



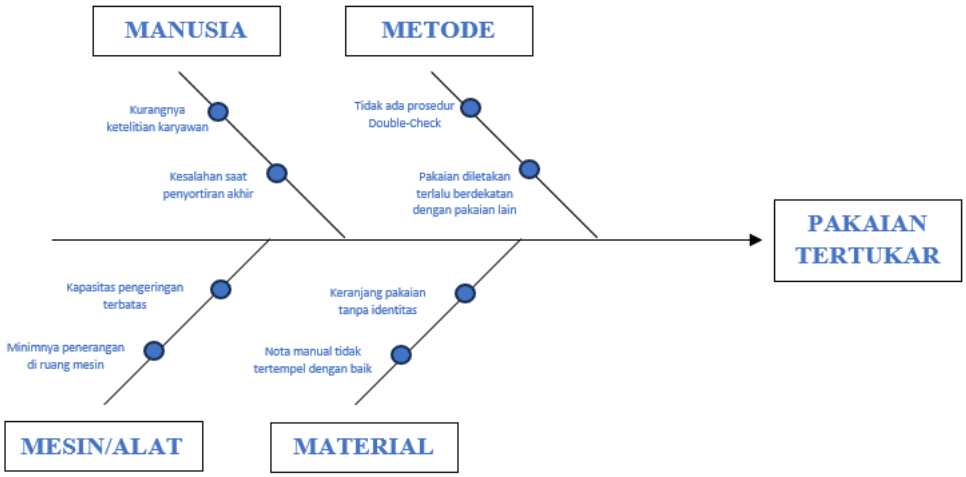
Gambar 1. Pareto Diagram
Sumber: Data Olahan 2025

Cause-Effect Diagram (Fishbone Diagram)

Diagram ini digunakan untuk mengidentifikasi penyebab masalah. Untuk keluhan "Pakaian Tertukar", pakaian tertukar disini mengacu pada kesalahan identifikasi, proses penyusunan yang keliru atau kelalaian saat pengemasan, penyebab bisa dibagi menjadi beberapa kategori:

1. Sumber Daya Manusia: Kurangnya ketelitian karyawan dan Kesalahan saat penyortiran akhir
2. Metode: Tidak ada prosedur Duoble-Check dan Pakaian diletakan terlalu berdekatan dengan pakaian lain
3. Mesin/Alat: Kapasitas pengeringan terbatas dan Minimnya penerangan di ruang mesin
4. Material: Keranjang pakaian tanpa identitas dan Nota manual tidak tertempel dengan baik

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026



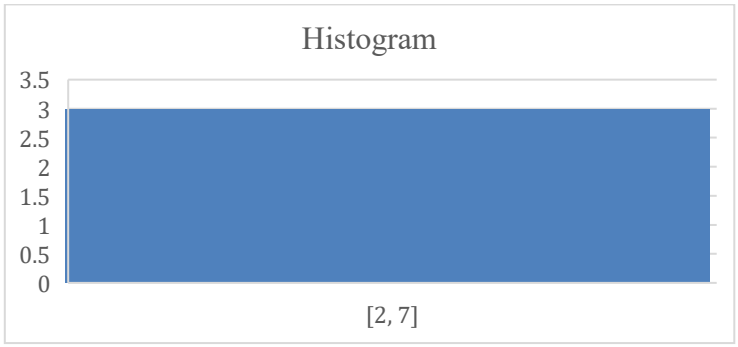
Gambar 2. Fishbone Diagram
Sumber: Data Olahan 2025

Histogram
Histogram dibawah ini menunjukan distribusi frekuensi keluhan. Berdasarkan data keluhan, berikut histogram untuk jumlah keluhan, berikut histogram untuk keluhan pertahun:

Tabel 5. Jumlah dan Frekuensi Keluhan per Tahun

Jumlah Keluhan (per Tahun)	Frekuensi
8-10	2
11-13	2
14-16	2

Sumber: Data Olahan 2025



Gambar 3. Histogram
Sumber: Data Olahan 2025

Distribusi frekuensi ini memberikan gambaran tentang sebaran keluhan dari 6 tahun operasional yang dilakukan selama periode 2020-2025. Dengan memahami pola ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area-area yang mungkin memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan pelayanan atau produk.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

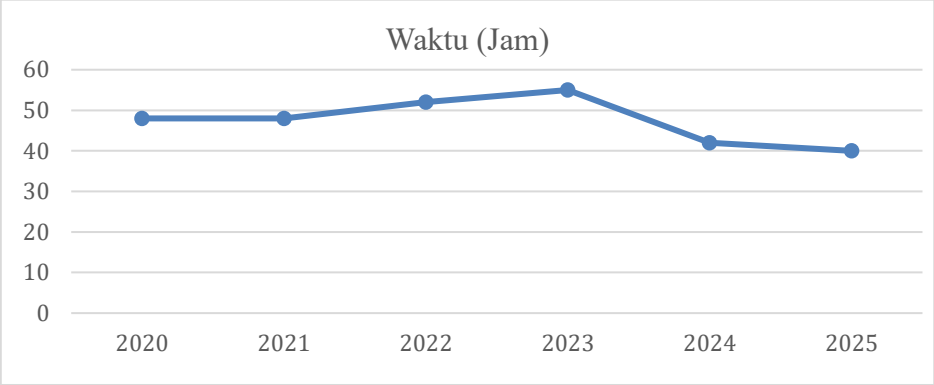
Control Chart

Digunakan untuk memantau proses dari waktu ke waktu. Berikut adalah waktu rata-rata penyelesaian:

Tabel 6 Waktu Penyelesaian

Tahun	Waktu (Jam)
2020	48
2021	48
2022	52
2023	55
2024	42
2025	40

Sumber: Olahan Data 2025



Gambar 4. Control Chart
Sumber: Data Olahan 2025

Hitung Rata-rata dan Batas Kontrol:

Rata-rata = (48 + 48 + 52 + 55 + 42 + 40) / 5 = 57

Scatter Diagram

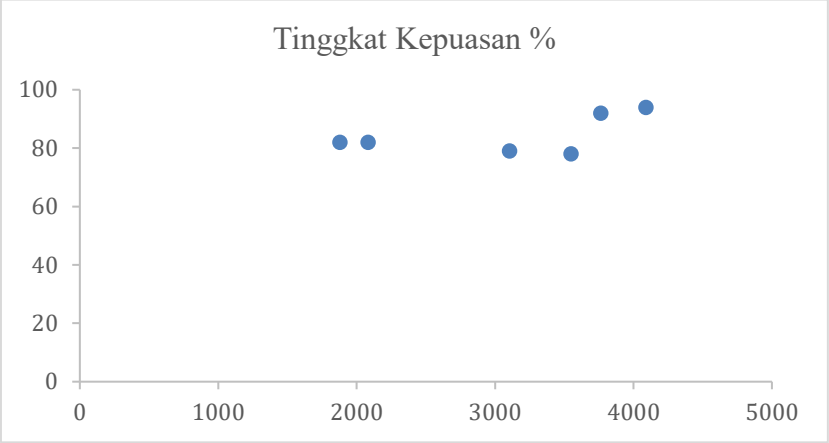
Digunakan untuk melihat hubungan antara dua variabel. Berikut hubungan antara jumlah keluhan dan tingkat kepuasan pelanggan.

Tabel 7 Hubungan Penerimaan Cucian dan Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tahun	Jumlah Cucian	Tinggkat Kepuasan (%)
2020	1880	82
2021	2083	82
2022	3104	79
2023	3550	78
2024	3764	92
2025	4089	94

Sumber: Olahan Data 2025

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026



Gambar 5. Scatter Diagram
Sumber: Data Olahan 2025

Stratification
Stratification adalah proses memisahkan data, agar dapat lebih mudah untuk di analisi untuk mendapatkan hasil yang baik. Berikut ini kategori keluhan berdasarkan jenis layanan laundry:

Tabel 8. Kategori Keluhan

Jenis Layanan	Jumlah Keluhan
Cuci Kiloan (Reguler)	15
Cuci Satuan (Badcover/Boneka)	12
Cuci Express	7
Cuci Kering	3

Sumber: Olahan Data 2025

Data di atas menunjukkan jumlah keluhan yang diterima untuk berbagai jenis layanan laundry pada JM Laundry Manado. Dari tabel tersebut, layanan Cuci Kiloan (Reguler) mendominasi dengan jumlah keluhan tertinggi, yaitu 15. Selanjutnya, layanan Cuci Satuan (Bedcover/Boneka) mencatat jumlah keluhan sebanyak 12. Kedua model layanan ini menunjukkan frekuensi keluhan yang cukup signifikan dibandingkan layanan lainnya. Layanan Cuci Express dan Cuci Kering memiliki jumlah keluhan yang lebih sedikit, masing-masing sebanyak 7 dan 3. Hal ini menunjukkan bahwa kedua layanan tersebut mungkin memiliki tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi atau prosedur penanganan masalah yang lebih jarang terjadi dalam operasional harian.

Tabel 9 Efektivitas Implementasi Quality Management

No.	Indikator Efektivitas	Target	Realisasi	Presentase Efektivitas (%)
1	Waktu Proses Cuci	±3 Hari	±4 Hari	75%
2	Penggunakan Bahan Baku	Sesuai SOP	Sesuai SOP	100%
3	Kepuasan Pelanggan	100%	85%	85%

Sumber: Olahan Data 2025

Berikut adalah penjelasan dari Efektivitas Implementasi Quality Management pada Tabel 9:

1. Waktu Proses Cucian. Target penyelesaian adalah 3 hari, namun realisasinya rata-rata 4 hari. Keterlambatan ini disebabkan oleh kurangnya ketelitian karyawan dalam mengelola antrean cucian. Selain itu, pemadaman listrik yang lama sering menghentikan operasional mesin cuci dan pengering. Meskipun ada mesin pengering sehingga tidak tergantung cuaca, faktor SDM dan teknis listrik tetap menjadi kendala utama.
2. Penggunaan Bahan Baku. Penggunaan deterjen dan pewangi sudah sangat akurat. Hal ini dikarenakan karyawan selalumenggunakan alat takar yang sesuai dengan berat cucian (SOP). Hasilnya, efektivitas mencapai angka sempurna karena tidak ada pemborosan bahan baku.
3. Kepuasan Pelanggan. Masalah utama yang membuat pelanggan kurang puas adalah keterlambatan durasi kerja. Perusahaan menargetkan kepuasan 100%, namun saat ini berada di angka 85%. Meskipun belum maksimal, angka ini menunjukkan bahwa kualitas kebersihan pakaian sudah diakui baik oleh konsumen, hanya aspek kecepatannya saja yang perlu diperbaiki.

Rangkuman Wawancara

- Apa yang mendorong JM Laundry Manado menerapkan konsep Total Quality Management dalam operasionalnya? Supaya tetap bisa bersaing dengan Laundry yang baru dan bisa mendapatkan keuntungan/profit yang lebih banyak.
- Bagaimana peran kepemimpinan dalam mendorong keberhasilan penerapan Total Quality Management di JM Laundry? Memantau setiap karyawan agar tetap mengerjakan pekerjaan sesuai SOP dan Melakukan Audit setiap minggu di seluruh outlet JM Laundry Manado.
- Sejauh mana seluruh anggota organisasi, dari manajemen hingga staf, berpartisipasi aktif dalam proses Total Quality Management? Seluruh staff dan karyawan melaporkan setiap pekerjaan yang dilakukan dihari itu, seperti menginfokan berapa banyak cucian yang dikerjakan dan melakukan pengecekan absensi setiap karyawan.
- Bagaimana JM Laundry mengukur kinerja karyawan dan proses bisnis untuk memastikan standar kualitas yang diterapkan melalui Total Quality Management? Kami melakukan pengecekan absensi karyawan, jumlah pakaian yang masuk dan memastikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan cucian yang ada.
- Apa dampak pengukuran kinerja tersebut terhadap perbaikan berkelanjutan di JM Laundry? Dampaknya performa karyawan lebih meningkat dan alat-alat yang kami gunakakn tetap bisa melakukan pekerjaannya dengan baik.
- Bagaimana penerapan Total Quality Management berkontribusi dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan JM Laundry? sangat berkontribusi besar dalam meningkatkan kebersihan pakaian yang dicuci, layanan antar-jemput gratis, dan respons cepat dalam berkomunikasi via Whatsapp dengan pelanggan, yang membuat pelanggan lebih loyal dan omset lebih meningkat.
- Apa kendala utama yang dihadapi saat menerapkan Total Quality Management dan bagaimana cara JM Laundry mengatasinya? Kendala yang paling sering terjadi itu pemadaman Listrik dan Karyawan yang sering absen dan menggunakan gadget saat jam kerja, Langkah antisipasi yang dilakukan membeli genset, memberikan bonus setiap bulan dan Langkah akhir yaitu mengganti karyawan.
- Apakah ada sistem khusus reward atau punishment dalam mendukung implementasi Total Quality Management di JM Laundry? Ya, kami memberikan reward kepada karyawan yang dapat meningkatkan omset Laundry, Punisment bisa berupa peringatan secara langsung dan memberikan training ulang.
- Bagaimana kepemimpinan JM Laundry mendukung budaya kualitas yang melibatkan seluruh organisasi secara konsisten? Sebagai pemilik JM Laundry Manado, saya dukung budaya

kualitas dengan ikut kerja langsung setiap hari, seperti cek hasil cuci dan setrika bareng karyawan, biar mereka lihat saya serius soal ini.

- Menurut Anda, sejauh mana kepemimpinan di JM Laundry mempengaruhi kualitas kerja Anda sehari-hari? Jelaskan alasannya. Kepemimpinan sangat mempengaruhi karena pimpinan memberikan arahan jelas dan dukungan koordinasi yang membuat administrasi dan jadwal antar-jemput lebih efisien. Owner yang rutin mengecek hasil cucian dan setrika membuat pekerja lebih teliti dan hasil kerja lebih rapi.
- Faktor kepemimpinan seperti apa yang membuat Anda lebih produktif dan semangat dalam bekerja? Komunikasi terbuka, pelatihan berkala, kerja tim, kepemimpinan yang adil dan memberi pujian menjadi faktor penting yang meningkatkan produktivitas dan semangat kerja.
- Bagaimana kepemimpinan di JM Laundry memengaruhi kedisiplinan dan tanggung jawab Anda dalam menjalankan tugas? Kepemimpinan mendorong kedisiplinan dengan konsisten memberikan arahan, ketegasan, sekaligus adil dalam menegur kesalahan, menjaga ketepatan waktu layanan dan akurasi pencatatan.
- Bagaimana partisipasi seluruh anggota organisasi dalam kegiatan pekerjaan dapat memotivasi Anda untuk bekerja dengan lebih baik? Partisipasi anggota seperti berbagi data keluhan, pengetahuan teknik cuci yang efektif, dan saling mengingatkan prosedur benar sangat memotivasi untuk bekerja lebih baik.
- Bagaimana cara Anda dan rekan kerja berpartisipasi secara aktif dalam proses perbaikan kualitas layanan di JM Laundry? Semua hari memberikan laporan tentang kendala di laundry agar masalah langsung diketahui dan bisa diperbaiki segera.
- Apakah Anda merasa diberi kesempatan penuh untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan Anda? Semua informan merasa diberi kesempatan penuh untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan terkait pekerjaan mereka.
- Seberapa efektif pengukuran kinerja yang diterapkan di JM Laundry dalam membantu Anda meningkatkan hasil kerja? Pengukuran kinerja sangat efektif membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki secara spesifik.
- Apakah Anda merasa pengukuran kinerja selama ini sudah objektif dan membantu Anda mengevaluasi diri? Jelaskan. Ya, pengukuran kinerja sangat objektif karena berbasis data keluhan pelanggan sehingga pekerja dapat mengevaluasi performa diri secara mandiri.
- Apakah penerapan Total Quality Management membantu meningkatkan kualitas layanan yang Anda berikan kepada pelanggan? Berikan contoh. Ya, TQM membantu meningkatkan kualitas layanan, contohnya konfirmasi order lewat WhatsApp mengurangi kesalahan pengiriman, pakaian lebih bersih tanpa noda deterjen, dan hasil setrika mulus tanpa lipatan.
- Menurut Anda, apakah sistem Total Quality Management yang diterapkan sudah membantu perusahaan mencapai standar layanan yang lebih baik? Ya, TQM telah membantu JM Laundry mencapai standar layanan yang lebih baik, dibuktikan dengan meningkatnya repeat order dan kualitas proses setrika serta packing yang memenuhi standar profesional.
- Bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang diberikan JM Laundry saat ini dibandingkan sebelumnya? Kualitas layanan saat ini jauh lebih baik dibanding sebelumnya, dengan pakaian yang lebih bersih, rapi tanpa noda, lipatan baju lebih rapih, dan cucian wangi tahan lama.
- Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan sudah konsisten dan memenuhi harapan Anda? Semua informan menjawab "Ya," merasa pelayanan sudah konsisten dan memenuhi harapan.
- Sejauh mana Anda merasakan adanya perhatian dari pihak JM Laundry terhadap kebutuhan dan keluhan Anda? Informan IV dan VI merasakan perhatian sangat baik, dengan tanggapan cepat terkait keluhan seperti pewangi. Informan V merasa cukup perhatian namun berharap respons keluhan bisa lebih cepat via chat.

- Apakah staf JM Laundry menunjukkan sikap profesional dan ramah saat melayani Anda? Semua informan menyatakan staf sangat profesional dan ramah, selalu sabar dan menjelaskan proses dengan baik.
- Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian cucian di JM Laundry? Kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian cucian dinilai sangat baik dan selalu tepat waktu oleh semua informan.
- Apakah Anda pernah merasakan adanya perbaikan layanan yang signifikan selama beberapa waktu terakhir? Semua informan merasakan perbaikan signifikan, seperti layanan antar gratis, tracking via WhatsApp, promo diskon pelanggan, dan upgrade mesin cuci profesional.
- Seberapa besar kemungkinan Anda merekomendasikan JM Laundry kepada teman atau keluarga berdasarkan kualitas layanan yang Anda terima? Kemungkinan merekomendasikan sangat besar; ketiga informan sudah aktif merekomendasikan JM Laundry ke kerabat mereka.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Melalui hasil wawancara, ditemukan bahwa pemilik menerapkan gaya kepemimpinan yang adil dan tegas, yang menjadi motor utama dalam membangun budaya kualitas di lingkungan kerja. Hal ini tecermin dari keterlibatan langsung pemilik dalam pengawasan hasil akhir untuk memastikan standar kebersihan dan kerapian terjaga sebelum sampai ke tangan konsumen.
2. Wawancara menunjukkan adanya partisipasi aktif dari seluruh karyawan dalam menjaga kualitas layanan, di mana komunikasi dua arah antara pemilik dan staf memungkinkan adanya evaluasi harian terhadap kendala operasional. Karyawan secara konsisten melaporkan perkembangan stok bahan baku dan kondisi mesin guna mendukung prinsip perbaikan berkelanjutan.
3. Berdasarkan analisis *Check Sheet* dan *Control Chart*, volume layanan JM Laundry menunjukkan tren peningkatan yang stabil dari tahun ke tahun, dengan puncaknya mencapai 4.089 unit pada tahun 2025. Namun, data statistik menunjukkan adanya variasi pada waktu penyelesaian (lead time), di mana terdapat fluktuasi yang menyebabkan proses pengerjaan terkadang melampaui batas kendali atas.
4. Analisis *Pareto Diagram* dan *Fishbone Diagram* mengungkapkan bahwa penyebab utama keterlambatan layanan bukanlah faktor cuaca, melainkan faktor teknis berupa pemadaman listrik yang sering terjadi di area Manado serta faktor ketelitian karyawan dalam proses penyortiran. Temuan ini membuktikan bahwa meskipun fasilitas pengering mekanis memadai, ketergantungan pada energi listrik tetap menjadi variabel kritis dalam manajemen waktu.
5. Integrasi antara manajemen kualitas yang baik dan analisis data yang akurat berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan yang berada di rentang 85%-94%. Hal ini dikonfirmasi melalui wawancara dengan konsumen yang menyatakan kepuasannya terhadap integritas layanan, yang kemudian berdampak pada tingginya angka *repeat order* dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Saran

Berdasarkam kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan bagi pihak JM Laundry Manado, diantaranya:

1. Sebagai langkah sederhana, owner bisa menyisihkan waktu satu hari seminggu untuk ikut langsung bekerja bersama karyawan di outlet, seperti memeriksa hasil cucian atau setrika, sambil memberikan arahan yang jelas melalui grup WhatsApp khusus tim. Pendekatan ini akan memperkuat rasa percaya dan motivasi karyawan, karena mereka melihat komitmen nyata dari pimpinan, sehingga budaya kualitas tertanam lebih dalam tanpa perlu biaya tambahan besar.
2. Mulailah dengan mengadakan rapat singkat selama 15-20 menit setiap hari Jumat di masing-masing outlet, di mana semua karyawan dari staf cuci hingga admin bisa berbagi laporan harian, keluhan pelanggan, serta ide-ide perbaikan proses kerja. Gunakan kertas catatan atau papan tulis sederhana untuk mendokumentasikannya, sehingga partisipasi menjadi kebiasaan yang memotivasi tim untuk saling mendukung dan menyelesaikan masalah secara kolektif dengan cepat.
3. Terapkan pencatatan harian yang mudah dengan buku log atau spreadsheet gratis di ponsel (seperti Google Sheets), mencakup data absensi karyawan, jumlah pakaian yang masuk dan selesai, serta catatan keluhan pelanggan. Berikan reward berupa bonus kecil atau hari libur ekstra setiap bulan untuk karyawan berprestasi, sementara punishment seperti peringatan lisan diterapkan secara adil ini akan membantu tim mengevaluasi diri sendiri dan menjaga performa tinggi secara konsisten.
4. Tingkatkan interaksi pelanggan dengan mengirim pesan WhatsApp otomatis untuk konfirmasi order, update status cucian, dan permintaan feedback sederhana setelah pengiriman, ditambah program kartu loyalitas dasar di mana pelanggan mendapatkan diskon setelah 5 kali cuci. Latih staf secara internal seminggu sekali tentang sikap ramah dan penanganan cepat keluhan, sehingga pelanggan merasa dihargai, loyalitas meningkat, dan omset naik melalui rekomendasi mulut ke mulut.
5. Antisipasi masalah umum seperti listrik mati atau disiplin karyawan dengan menyediakan genset kecil yang siap pakai, memasang aturan timer anti-gadget selama jam kerja beserta denda ringan, serta melakukan pengecekan pagi rutin terhadap stok deterjen, mesin, dan kondisi outlet secara keseluruhan. Jika karyawan sering absen, ganti dengan rekrutmen yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

Bakobat, H., Wullur, M., & Sumarauw, J. S. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Journal of Nursing Management*, *9*(4).

Crosby, P. B. (1979). Quality is free: The art of making quality certain. *(No Title)*.

Ishikawa, K. (1968). Guide to Quality Control. Tokyo: JUSE

Kaligis, A. C., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2020). Analisis Pelaksanaan Total Quality Management Pada PT. Metalindo Bumi Raya Kalimantan Selatan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi,[online] Volume*, *8*(4).

Tjiphanata, R., & Tumewu, F. J. (2024). Analisis penerapan manajemen mutu terpadu di rumah sakit umum daerah maria walanda maramis. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, *12*(01), 521-531.

Unggul Saragih, D. R. Manajemen Operasional Strategi dan Praktik Terbaik.