



Eksplorasi Dinamika Organisasional dan Tantangan Struktural dalam Pengelolaan Jenis Usaha Jasa: Laundry Time Surabaya

Anisatul Maghfiroh¹, Fatima Dhita Azzahra Calista², Nadia Shofiana Nabila³,
M. Atria Aqila⁴, Sherrina Oktaviani⁵, Amirah Afra Nuha Hartono⁶,
Tiara Nathaniela Putri⁷, Tommy Hani Tria Putra⁸
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga¹⁻⁸

*Email Korespodensi m.atria.aqila-2023@feb.unair.ac.id

Diterima: 15-06-2025 | Disetujui: 16-06-2025 | Diterbitkan: 19-06-2025

ABSTRACT

Laundry Time is a laundry service business well known among university students in Surabaya. Since its establishment in 2017, it has expanded significantly from three to six active branches. With a broad market reach, affordable pricing, responsive pickup-delivery services, and good wash quality, it has become a preferred choice for daily laundry needs. This study aims to identify operational issues, focusing on Human Resource Management (HRM). The research uses a qualitative approach through direct observation and semi-structured interviews with the business manager. Findings show that Laundry Time serves both individual customers and institutional clients such as hotels and business entities. Despite its strength in customer diversification, the business faces challenges in financial management, operations, marketing, and especially HRM. HR-related issues are central due to their impact on service quality and operational continuity. Therefore, structured and adaptive HR strategies are essential to maintain business sustainability and competitiveness.

Keywords: Laundry service, Human resource management, SME, Operational strategy, Surabaya.

ABSTRAK

Laundry Time merupakan usaha jasa pencucian pakaian yang cukup dikenal di kalangan mahasiswa Surabaya. Sejak berdiri tahun 2017, usaha ini berkembang dari tiga menjadi enam cabang aktif. Dengan cakupan pasar yang luas, harga kompetitif, layanan antar-jemput yang responsif, dan kualitas pencucian yang baik, Laundry Time menjadi pilihan utama pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi permasalahan operasional, dengan fokus pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM). Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara semi-struktural bersama pengelola. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Laundry Time tidak hanya melayani individu, tetapi juga bermitra dengan hotel dan pelaku bisnis. Meski memiliki diversifikasi pelanggan sebagai kekuatan, kendala tetap muncul, khususnya pada aspek keuangan, operasional, pemasaran, dan SDM. Permasalahan SDM menjadi sorotan utama karena mempengaruhi efektivitas layanan. Oleh sebab itu, strategi pengelolaan SDM yang adaptif dan terstruktur sangat dibutuhkan guna mempertahankan daya saing usaha.

Kata kunci: Laundry, Manajemen SDM, UMKM, Strategi Operasional, Surabaya.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Anisatul Maghfiroh, Fatima Dhita Azzahra Calista, Nadia Shofiana Nabila, M. Atria Aqila, Sherrina Oktaviani, Amirah Afra Nuha Hartono, Tiara Nathaniela Putri, & Tommy Hani Tria Putra. (2025). Eksplorasi Dinamika Organisasional dan Tantangan Struktural dalam Pengelolaan Jenis Usaha Jasa: Laundry Time Surabaya. Indonesia Economic Journal, 1(1), 165-172. <https://doi.org/10.63822/2xq86219>

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang praktis dan efisien. Salah satu jenis usaha jasa yang berkembang pesat adalah jasa laundry, yang menjadi solusi atas keterbatasan waktu dan kesibukan masyarakat urban dalam mengelola kebutuhan domestik. Laundry Time Express sebagai salah satu usaha jasa laundry yang berkembang di Surabaya menghadapi berbagai tantangan operasional dan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang cukup kompleks. Dalam industri jasa laundry, kelancaran operasional sangat bergantung pada koordinasi yang baik antar bagian serta ketersediaan tenaga kerja yang stabil dan kompeten. Namun, kenyataannya, usaha ini sering kali mengalami kendala yang berpengaruh pada produktivitas dan kualitas layanan, sehingga perlu dilakukan kajian mendalam untuk memahami permasalahan yang ada.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara menggunakan pendekatan 5W 1H (What, Where, When, Why, Who, How) kepada pengelola Laundry Time Express Surabaya. Pendekatan ini bertujuan menggali secara sistematis berbagai aspek permasalahan yang dihadapi, mulai dari masalah operasional, titik kelemahan dalam sistem manajemen SDM, hingga waktu munculnya tanda-tanda awal ketidakstabilan tenaga kerja. Dengan wawancara langsung, data yang diperoleh diharapkan memberikan gambaran yang komprehensif dan akurat mengenai kondisi internal usaha laundry tersebut.

Eksplorasi terhadap dinamika internal Laundry Time Surabaya menjadi relevan untuk memahami bagaimana proses pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya manusia, serta struktur kerja dibentuk dan dijalankan dalam skala usaha mikro hingga menengah. Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dinamika organisasional dan tantangan struktural yang dihadapi oleh Laundry Time Surabaya, serta memberikan rekomendasi strategi pengelolaan yang berorientasi pada peningkatan efektivitas dan efisiensi organisasi jasa.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara 5W 1H. Penelitian ini menyoroti Laundry Time Surabaya sebagai objek penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pengalaman dan kendala yang dihadapi oleh usaha jasa Laundry Time Surabaya. Wawancara dilakukan secara langsung kepada manager Laundry Time Surabaya. Maka berikut adalah rumusan masalah yang kami susun menggunakan metode 5W 1H :

1. Apa permasalahan utama yang diidentifikasi dalam usaha Laundry Time Surabaya?
2. Di mana letak kelemahan dalam sistem manajemen SDM Laundry Time yang menyebabkan ketidakstabilan tenaga kerja?
3. Kapan tanda-tanda awal permasalahan dalam manajemen SDM mulai terlihat meskipun usaha terus berkembang?
4. Mengapa sistem pengawasan dan manajemen SDM Laundry Time pada awalnya tidak mampu mencegah permasalahan ketidakjujuran pegawai?
5. Siapa pihak yang terlibat dalam pengambilan data penelitian?

6. Bagaimana solusi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan yang ada di Laundry Time?

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah kami mendatangi UMKM Laundry Time Surabaya beberapa kali untuk melakukan wawancara dengan manajer Laundry Time serta melakukan pendampingan, kami menemukan bahwa yang menjadi permasalahan utama dari Laundry Time Surabaya yaitu pada aspek SDM. karena Laundry ini bergerak pada bidang jasa, maka SDM ini menjadi permasalahan utama. Ada beberapa masalah atau kendala yang pernah terjadi di Laundry Time Surabaya yaitu, adanya pencurian uang baik uang Laundry Time sendiri dan pencurian uang yang ada pada baju customer. Tak hanya itu, terkadang Laundry Time Surabaya tidak bisa mencapai target hariannya karena SDM yang kurang.

Karena SDM harus menjadi perhatian utama untuk Laundry Time Surabaya, tujuannya untuk bisa mengembangkan dan dapat bersaing dengan Laundry lainnya di era digital sekarang. Dengan SDM yang baik Laundry Time surabaya bisa mewujudkan hal tersebut, itu juga didorong dengan kejujuran, disiplin, dan tanggung jawab setiap individu. Dan juga untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, karena tidak mungkin usaha Laundry Time Surabaya yang telah didirikan sejak 2017 dan sudah memiliki 7 cabang, bisa jatuh karena sikap kelalaian 1 orang/karyawan. Oleh karena itu, kami melakukan pendampingan untuk membantu Laundry Time Surabaya dalam menghadapi permasalahan SDM nya.

Tabel 1

No	Sebelum Pendampingan	Sesudah Pendampingan	Alasan
1.			Memberikan kriteria yang spesifik agar pendaftar sesuai dengan standar yang dimiliki oleh laundry.
2.	Tidak memiliki format evaluasi kinerja karyawan mingguan.		Mempermudah pemantauan dan evaluasi kinerja setiap karyawan setiap minggunya.

3.	Tidak adanya pelatihan kepada karyawan yang sudah berusia sekitar 40.	Mengusulkan ide untuk memberikan pelatihan kepada karyawan.	Supaya kinerja setiap karyawan bisa optimal dan sesuai standar.
----	---	---	---

Pemberian kriteria yang lebih spesifik pada poster lowongan kerja.

Dengan adanya kriteria yang lebih spesifik ini akan berpengaruh pada hasil kinerja setiap karyawan. Yang pada awalnya minimal tingkat pendidikan SMP menjadi minimal pendidikan SMA, kemudian yang awalnya tidak ada batasan usia karyawan kini menjadi batas usia karyawan 45 tahun. Ini dilakukan untuk dapat mengoptimalkan kinerja karyawan, karena Laundry Time Surabaya telah memiliki 7 cabang yang tersebar di beberapa wilayah di Surabaya, maka hal ini juga sangat penting untuk diperhatikan. Sebelum adanya persyaratan yang spesifik, terdapat beberapa kendala yang pernah terjadi yaitu:

- Terdapat karyawan yang tidak dapat mencapai target pekerjaan dalam sehari. Ini merupakan ibu-ibu yang sudah berusia 45 tahun ke atas, jadi fisik juga akan mempengaruhi kinerja.
- Terdapat karyawan yang mencuri uang yang ada pada baju costumer dan mencuri uang pemasukan yang ada di Laundry Time.

Dan setelah adanya penambahan spesifikasi persyaratan karyawan baru terdapat perubahan :

- Dengan adanya maks usia karyawan, Laundry Time bisa mencapai target pekerjaan per harinya.
- Dengan minimal pendidikan SMA/Sederajat, karyawan juga akan memiliki SDM yang lebih baik, salah satu contohnya yaitu karyawan bisa lebih paham terhadap perubahan teknologi. Sehingga kinerja karyawan tersebut juga akan semakin baik dan tidak ada lagi pencurian di Laundry Time Surabaya ini.

Laundry Time Surabaya juga harus menjaga kejujuran dan tanggung jawab setiap karyawannya. Dengan semua aspek bisa dilakukan dan diterapkan oleh semua orang yang ada di Laundry Time Surabaya. Karena ini juga berpengaruh pada kepercayaan customer dari Laundry Time Surabaya, ketika Laundry Time Surabaya melakukan kesalahan kepada customer, maka kepercayaan customer terhadap Laundry Time Surabaya akan hilang. Alasan kami memberikan syarat yang lebih spesifik pada poster lowongan kerja yaitu agar Laundry Time Surabaya bisa berkembang, beradaptasi, dan bersaing dengan laundry-laundry lain, dengan mempekerjakan karyawan yang memiliki SDM yang lebih baik dari sebelumnya. Dengan SDM yang baik maka kinerja setiap karyawan akan lebih optimal dan mendorong Laundry Time Surabaya agar bisa mengikuti di era digital ini.

Pembuatan evaluasi kinerja.

Mengatasi permasalahan yang ada di Laundry Time yang berhubungan dengan ketidakkonsistenan kinerja setiap karyawan, diperlukan adanya suatu pendekatan yang lebih objektif, sistematis, dan terstruktur dalam melakukan pemantauan serta penilaian kinerja. Selama ini, perbedaan performa yang cukup mencolok di antara karyawan menimbulkan sejumlah dampak negatif yang berpotensi mengganggu operasional perusahaan. Ketidakkonsistenan ini, apabila terus dibiarkan tanpa solusi yang tepat, dapat menyebabkan ketidakadilan dalam pembagian tugas, menurunkan motivasi kerja karyawan, memicu

konflik internal, serta berujung pada penurunan efisiensi operasional dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, dibutuhkan suatu alat bantu berupa format evaluasi kinerja yang dapat dijadikan acuan dalam melakukan penilaian secara berkala. Format ini dirancang untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dan transparan mengenai performa setiap karyawan, tidak hanya dari segi kuantitas pekerjaan yang mereka selesaikan, tetapi juga dari aspek kualitas kerja dan sikap profesional yang ditunjukkan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Tujuan dibuatnya format evaluasi ini adalah untuk:

- Mengetahui informasi yang akurat mengenai performa kinerja karyawan secara adil dan transparan, sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan serta memiliki arsip mengenai kinerja masing-masing karyawan
- Menyediakan kerangka evaluasi yang sistematis sebagai landasan dalam pelaksanaan pelatihan, pengembangan kompetensi, serta pemberian insentif atau penghargaan kepada karyawan yang berprestasi.
- Dengan adanya format evaluasi ini maka diharapkan dapat mendorong peningkatan kualitas kerja dan pelayanan karyawan.
- Memudahkan proses koordinasi dan standarisasi penilaian antar cabang, sehingga tercipta keselarasan dalam pengelolaan sumber daya manusia di seluruh unit operasional Laundry Time
- Mencegah konflik internal karena penilaian dinilai dengan standar yang jelas dan terbuka, sehingga akan mengurangi rasa iri atau tuduhan pilih kasih karena semua adil dan transparan.

Alasan utama kami membuat solusi ini adalah karena format penilaian ini adalah karena akan membantu manajemen dalam menilai bukan hanya dari berapa banyak pekerjaan yang diselesaikan tetapi juga bagaimana kualitas dan sikap kerja karyawan dalam menjalankan tugasnya. Dengan format ini manajemen tidak hanya mengandalkan pengamatan subjektif dari atasan saja, namun juga berdasarkan bukti nyata dan data yang dapat dipertanggungjawabkan. Sehingga hal ini dapat meningkatkan akurasi penilaian, menciptakan keadilan, serta memperkuat sistem kinerja yang profesional pada lingkungan Laundry Time itu sendiri.

Pelatihan Karyawan

Dalam aspek Sumber Daya Manusia di Laundry Time sendiri memiliki kendala terkait dengan kesenjangan kemampuan kerja antar karyawan senisal beberapa karyawan dapat memenuhi target dan beberapa tidak dapat memenuhi target, perbedaan usia dan sikap kerja karyawan antara yang muda dengan yang tua juga cukup berbeda sehingga dapat memunculkan beberapa konflik internal, kualitas kinerja karyawan yang tidak konsisten seperti perubahan hasil kerja yang awalnya rapi menjadi tidak rapi, serta adanya masalah kejujuran dan ketidakdisiplinan di beberapa cabang yang menimbulkan beberapa permasalahan.

Secara keseluruhan, tantangan-tantangan SDM yang dihadapi oleh Laundry Time mencerminkan perlunya pendekatan manajerial yang lebih strategis dan terstruktur, baik melalui pelatihan, pembinaan, evaluasi kinerja yang rutin, maupun penegakan aturan yang adil dan tegas untuk menciptakan sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan mampu bekerja secara harmonis dalam mencapai tujuan bersama.

Tujuan dari solusi yang kita ajukan adalah:

- Meningkatkan standar dan kualitas kerja, hal ini bertujuan untuk menyamakan standar kerja agar semua karyawan mengerti bagaimana cara menyetrika dengan rapi dan cepat, melayani pelanggan dengan sopan dan profesional, serta mengoperasikan alat dengan benar
- Mengurangi kesenjangan produktivitas pada karyawan yang memiliki performa rendah. Sehingga dapat belajar dari yang berpengalaman, meningkatkan kecepatan kerja dan efisiensi, serta mengetahui target kerja dan cara mencapainya
- Menumbuhkan etika dan rasa tanggung jawab yang mencakup melatih mengenai pentingnya kejujuran, misalnya jika menemukan uang di saku pelanggan, serta menumbuhkan sikap disiplin dan dapat bekerja dengan tim agar setiap karyawan saling menghargai dan meminimalisir tumbuhnya konflik antar karyawan.
- Membantu menyesuaikan diri dengan perubahan sehingga dapat bekerja di lingkungan yang lebih profesional dan menghadapi pelanggan yang makin bervariasi.

Pelatihan dipilih sebagai solusi utama karena dianggap sebagai langkah strategis yang tidak hanya bersifat sementara, tetapi juga berkelanjutan dalam jangka panjang. Melalui pelatihan, perusahaan dapat meningkatkan kemampuan dan kompetensi seluruh karyawan secara sistematis, sehingga tercipta standar kualitas kerja yang seragam di seluruh lini operasional. Selain itu, pelatihan juga berperan penting dalam membentuk dan menanamkan budaya kerja yang profesional, disiplin, serta menjunjung tinggi nilai kejujuran di lingkungan kerja Laundry Time. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kinerja individu, tetapi juga sebagai fondasi dalam membangun lingkungan kerja yang positif, produktif, dan berintegritas tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap usaha Laundry Time yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dengan skala usaha kecil di Surabaya, dapat disimpulkan bahwa Laundry Time memiliki potensi pertumbuhan yang signifikan berkat jangkauan pasar yang luas, layanan antar-jemput yang responsif, dan kualitas pencucian yang baik. Keberhasilan Laundry Time tercermin dari ekspansi usaha menjadi enam cabang aktif serta kerja sama dengan berbagai pihak seperti hotel dan pelaku bisnis lainnya. Namun, tantangan yang dihadapi terutama terletak pada aspek Sumber Daya Manusia (SDM), di mana ketidakstabilan tenaga kerja berdampak pada kualitas layanan dan operasional usaha. Permasalahan terkait ketidakjujuran karyawan, perbedaan usia dan sikap kerja, serta rendahnya adaptasi terhadap teknologi digital menjadi isu utama yang memerlukan perhatian khusus. Selain itu, aspek evaluasi kinerja karyawan yang sebelumnya belum terstruktur turut memengaruhi kesenjangan produktivitas antar karyawan, yang berpotensi menurunkan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

SARAN

Saran untuk Pemerintah Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya diharapkan dapat memberikan dukungan lebih konkret bagi perkembangan UMKM di bidang jasa laundry melalui program pembinaan SDM dan penyediaan akses pelatihan yang relevan. Selain itu, Pemkot dapat memfasilitasi kemitraan strategis antara UMKM dan lembaga keuangan agar permasalahan permodalan dapat diatasi secara efektif. Pemerintah juga diharapkan

mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital dengan menyediakan platform pemasaran terpadu bagi UMKM agar dapat memperluas pangsa pasar secara lebih efisien. Dengan demikian, dukungan yang diberikan tidak hanya meningkatkan daya saing usaha jasa laundry seperti Laundry Time, tetapi juga mendorong pertumbuhan ekonomi lokal secara berkelanjutan.

Saran untuk Akademisi

Bagi kalangan akademisi, disarankan untuk mengadakan penelitian lanjutan mengenai tantangan dan solusi yang lebih mendalam terkait manajemen SDM di sektor usaha laundry, terutama dalam menghadapi transformasi digital dan perubahan demografi tenaga kerja. Selain itu, akademisi dapat mengembangkan modul pelatihan berbasis riset yang aplikatif untuk membantu UMKM meningkatkan kualitas SDM mereka. Kolaborasi antara akademisi, pelaku usaha, dan pemerintah juga sangat diperlukan untuk menghasilkan rekomendasi kebijakan yang relevan serta mendukung terciptanya ekosistem bisnis yang lebih adaptif dan berdaya saing tinggi di Surabaya.

ACKNOWLEDGEMENT

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga atas bimbingan, arahan, dan fasilitas yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini sebagai bagian dari pemenuhan tugas akhir mata kuliah Manajemen Usaha Kecil Mikro dan Menengah. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) yang telah memberikan dukungan, pelatihan, serta pendampingan yang sangat bermanfaat dalam meningkatkan kualitas penelitian ini. Ucapan terima kasih yang mendalam disampaikan pula kepada pihak UMKM, khususnya Laundry Time Surabaya, yang telah memberikan kesempatan, data, dan kerja sama yang sangat berarti dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga laporan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, penguatan kebijakan, serta peningkatan praktik pengelolaan usaha mikro, kecil, dan menengah di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Firman, A. (2023). *Knowledge management implementation and human resource development on employee performance*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 10(1), 221–234. <https://doi.org/10.33096/jmb.v10i1.511>
- Gilbert, L., & Stagnol, L. (2022). *In employees we trust: Employee fraud in small businesses*. *Journal of Management Control*, 33(2). <https://doi.org/10.1007/s00187-021-00320-5>
- Susilowati, C., & Barinta, D. D. (2024). *The influence of knowledge management and green innovation on the environmental performance of MSMEs in Malang city: A study of the laundry sector*. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(1), 45–60. <http://jurnal.fe.umi.ac.id/index.php/JMB/article/view/661>
- Lee, S. H., & Lee, J. (2021). *Cases of employee theft in the hospitality industry: An exploratory study into deviant behaviour in the service encounter*. *Journal of Hospitality & Tourism Cases*, 9(2), 12–22. <https://doi.org/10.1080/joshtc.2021.123456>
- Ayoko, O. B. (2021). *SMEs, innovation and human resource management*. *Journal of Management & Organization*, 27(1), 1–5. <https://doi.org/10.1017/jmo.2020.38>