

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Hal yang perlu diperbaiki dalam prosedur Laundry X saat ini

Dalam mencari hal-hal yang perlu untuk diperbaiki terkait semua prosedur yang ada pada laundry X, digunakan analisis PIECES dengan hasil kesimpulan sebagai berikut:

- **Prosedur Penerimaan Pakaian**

Pada prosedur ini masih terdapat masalah terkait adanya kesulitan dalam penentuan harga yang masih dilakukan secara manual dan beresiko dalam kesalahan dalam pemberian harga laundry kepada pelanggan, lalu terkait banyaknya penyebaran laporan data nota pelanggan yang masih menggunakan rangkap tiga untuk setiap pesanan pelanggan.

- **Prosedur Pencucian Pakaian**

Pada prosedur ini masih terdapat masalah terkait tidak adanya *quality control* untuk memastikan jumlah maupun hasil kerja terhadap pakaian pelanggan. Selain itu terkait laporan hasil cuci, laporan terkait jumlah persediaan detergen maupun penggunaannya masih dilakukan secara lisan tanpa adanya pencatatan tertulis apapun.

- **Prosedur Pengeringan Pakaian**

Masalah pada prosedur ini berkaitan dengan prosedur cuci, karena tidak adanya proses penghitungan jumlah maupun

pemeriksaan kualitas hasil kerja pengering sehingga memiliki resiko terjadinya ketidak sesuaian pesanan pelanggan.

- **Prosedur Packing Pakaian**

Prosedur ini memiliki masalah yang sama dengan prosedur pencucian, meski terdapatnya proses perhitungan jumlah pakaian yang dilakukan pada prosedur ini, namun persediaan yang digunakan pada prosedur ini tidak ada.

- **Prosedur Penyerahan Pakaian**

Pada prosedur ini, didapatkan bahwa dalam penanganan pelanggan yang pakaiannya belum ada pada rak pakaian, sehingga dibutuhkan beberapa tahapan yang panjang dan waktu yang lama. Selanjutnya dalam penggunaan arsip fisik berupa buku laporan, hal tersebut dapat diperbaiki sehingga dapat mengurangi penggunaan lahan arsip fisik dan kebutuhan pencatatan berulang dari hasil nota pelanggan ke buku laporan.

- **Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan**

Pada prosedur ini, dapatkan bahwa terdapat masalah terkait dengan kebenaran keluhan yang diajukan pelanggan mengenai pakaian hasil laundry kepada admin kasir, dimana pakaian yang sudah dibawa pulang akan sulit dalam memastikan bahwa masalah tersebut bukan hasil manipulasi pelanggan.

- **Prosedur Pengendalian Persediaan**

Pada prosedur ini, dapatkan bahwa tidak terdapatnya pencatatan mengenai jumlah persediaan laundry (detergen, parfum, dan pemutih) hal ini juga membuat pemilik harus melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap persediaan

laundry saat ini dan jumlah persediaan yang harus dibeli secara langsung.

- **Prosedur Perekapan Data**

Pada prosedur ini, dapatkan bahwa tidak terdapatnya pengendalian terhadap laporan AR, dimana pelanggan yang pakaiannya sudah selesai diproses tapi masih berada di laundry serta pelanggan yang belum mengambil dan masih belum melakukan pembayaran, membuat semakin besarnya piutang laundry.

2. Rancangan prosedur usulan yang dapat diterapkan di Laundry X

Dari hasil pengolahan data yang telah dibuat, didapatkan bahwa rancangan yang dibuat pada penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dan hasil DFD. Berikut merupakan rancangan prosedur usulan untuk semua prosedur:

- **Prosedur Penerimaan Pakaian**

Pada prosedur ini dibuat pemesanan dengan cara manual maupun aplikasi, berkaitan dengan hal tersebut digunakan juga *database* pesanan pelanggan, sehingga semua data pesanan yang dibuat baik berdasarkan manual maupun penggunaan aplikasi akan tersimpan pada *database* itu sendiri.

- **Prosedur Pencucian Pakaian**

Pada prosedur ini dibuat adanya penginputan data hasil cuci seperti perhitungan jumlah ulang pakaian pelanggan, pemeriksaan terkait kualitas hasil proses cuci, dan penempatan kembali berdasarkan warna pada tag serta keranjang.

- **Prosedur Pengeringan Pakaian**

Pada prosedur ini dibuat adanya penginputan data hasil pengering seperti perhitungan jumlah ulang pakaian pelanggan,

pemeriksaan terkait kualitas hasil proses pengering, dan penempatan kembali berdasarkan warna pada tag serta keranjang.

- **Prosedur Strika Pakaian**

Pada prosedur ini dibuat adanya penginputan data hasil strika seperti perhitungan jumlah ulang pakaian pelanggan, pemeriksaan terkait kualitas hasil proses pengering, dan penempatan kembali berdasarkan warna pada tag serta keranjang. Pada prosedur ini juga terjadi perubahan nama, karena proses *packing* yang semula dilakukan pada prosedur ini dipindahkan ke prosedur penyerahan pakaian pelanggan.

- **Prosedur Penyerahan Pakaian**

Pada prosedur ini, sesuai dengan yang sudah dijelaskan pada prosedur strika, bahwa proses *packing* yang semula dilakukan pada prosedur strika dipindahkan ke prosedur ini sehingga memberikan kepastian kepada pelanggan mengenai kesesuaian pesanan pelanggan. Berkaitan dengan panjangnya urutan prosedur yang harus dilakukan ketika pakaian pelanggan diminta namun belum ada pada rak, proses tersebut diubah menjadi lebih singkat, yaitu ketika pakaian belum ada pada rak, maka pelanggan akan langsung diminta untuk datang kembali pada waktu selanjutnya.

- **Prosedur Penerimaan Keluhan Pelanggan**

Berkaitan dengan pemindahannya proses *packing* menjadi pada prosedur penyerahan pakaian, memberikan kemudahan bagi prosedur keluhan dalam mengelola keluhan pelanggan karena pelanggan tidak dapat memberikan keterangan palsu terkait pesanan hasil cuci. Penggunaan aplikasi membantu admin kasir

dan pemilik dalam pengawasan dan menindak lanjuti kinerja pegawai.

- **Prosedur Pengendalian Persediaan**

Pada prosedur ini, admin kasir memiliki tugas baru yaitu melakukan pengawasan dan penginputan terkait persediaan seluruh barang yang ada di laundry.

- **Prosedur Perekapan Data**

Pada prosedur ini, perekapan data yang dilakukan jauh lebih mudah karena adanya database yang mampu menampung informasi-informasi yang ada pada laundry.

3. *Input Output* Dokumen Usulan

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan terkait menambahkan dokumen baru, memperbaiki dokumen lama, menghilangkan dokumen lama, dan mempertahankan dokumen lama dalam penelitian ini, didapatkan bahwa:

- ❖ **Menambahkan dokumen baru**

- **Laporan Keluhan Pelanggan**

Laporan keluhan dibuat atas dasar laporan yang sebelumnya masih belum dibuat secara formal, laporan tertulis kecil pada buku laporan mingguan yang baru akan dicatat ketika terjadi keluhan yang mengharuskan pihak laundry untuk mengeluarkan biaya ganti rugi. Pihak pelanggan yang melakukan keluhan pun tidak mendapatkan informasi tertulis apapun yang dapat memberikan rasa bahwa keluhan tersebut akan ditanggapi. Oleh sebab itu, dibuat laporan keluhan yang nantinya akan dikirim langsung kepada pelanggan melalui SMS berisikan permohonan maaf dan pemberitahuan bahwa keluhan akan ditindak lanjuti.

❖ Memperbaiki dokumen lama

• Dokumen Pemesanan Pelanggan (Nota Pelanggan)

Laporan nota pelanggan diperbaiki karena hal ini berkaitan dengan penambahan sistem aplikasi, oleh karena itu dalam pembuatannya ditambahkan data seperti nomor id pelanggan dan *password* sehingga ketika pelanggan yang datang untuk tujuan pengambilan pesanan nanti harus menunjukkan data tersebut.

• Laporan Mingguan

Laporan mingguan diperbaiki karena hal ini juga berkaitan dengan penambahan sistem yang terpusat melalui *database*. Agar dapat mendukung hal tersebut, data-data baru ditambahkan yang juga akan mempermudah dalam pelaksanaan perekapan data yang akan dilakukan nantinya.

• Dokumen Pembelian

Dokumen pembelian dibuat atas dasar bentuk dokumen sebelumnya masih dalam berbentuk lembaran kertas yang diisi secara manual dimana memungkinkan untuk terjadi kehilangan berkas. Oleh karena itu diusulkan perbaikan dari dokumen tersebut dengan menambahkan data mengenai nomor pembelian dan nomor persediaan serta dokumen tersebut akan dihektet bersamaan dengan bon pembelian, sehingga ketika dilakukan proses perekapan data yang melibatkan *database* persediaan dalam hal penelusurannya akan lebih mudah.

❖ Menghilangkan dokumen lama

• Buku Laporan Pesanan Pelanggan

Laporan ini dihilangkan karena sudah terdapatnya *database* pesanan yang mencakup lebih banyak data, selain itu dengan

menghilangkan arsip fisik seperti laporan pesanan dalam bentuk buku seperti ini dapat menghemat pemakaian *space* arsip yang cukup besar.

- Laporan AR

Laporan AR dihilangkan, karena alasan yang sama dengan alasan dihilangkannya buku laporan pesanan yaitu *database* pesanan sudah mencakup banyak data yang mewakili data pesanan dan laporan AR itu sendiri.

- ❖ Mempertahankan dokumen lama

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, didapatkan bahwa tidak adanya dokumen yang dipertahankan.

4. Rancangan *User Interface*

Dalam perancangan *user interface* pada aplikasi laundry yang dilakukan pada penelitian ini, dibuat berdasarkan pelanggan sebagai *user* dan pihak laundry sebagai *user*. Aplikasi yang dibuat tersebut tersaji sebagai berikut:

- Pelanggan sebagai *user*

- Laundry Pakaian

Digunakan untuk melakukan pemesanan oleh pelanggan yang menggunakan aplikasi.

- Lihat Harga

Digunakan untuk memperlihatkan harga yang ditawarkan oleh laundry terkait jenis dari satuan pakaian pelanggan.

- **Telusuri Pakaian**
Digunakan oleh pelanggan yang sudah melakukan pemesanan pakaian di laundry, sehingga dapat ditelusuri apakah pakaian yang dimiliki sudah siap diambil atau belum.
- **Keluhan**
Digunakan sebagai sarana menyampaikan keluhan pelanggan terkait hasil kerja yang dilakukan oleh pihak laundry.
- **Pihak Laundry sebagai *user***
 - **Konfirmasi Pesanan**
Digunakan untuk melihat kumpulan pesanan yang menunggu konfirmasi terkait kesesuaian antara pakaian pesanan yang diserahkan dengan informasi yang diinput pada aplikasi.
 - **Update Hasil Laundry**
Digunakan oleh pegawai terkait hasil pengecekan hasil kerja laundry, penginputan ini menjadi dasar pelanggan dalam melakukan penelusuran pakaian.
 - **Telusuri Pakaian**
Sama seperti menu telusuri pakaian pelanggan, namun menu ini dibuat juga bagi admin kasir, digunakan ketika pelanggan yang tidak menggunakan aplikasi ingin mengetahui apakah pakaian sudah melalui semua proses dan sudah ada pada rak.
 - **Database Persediaan dan Pembelian**
Menu ini digunakan bagi admin kasir dalam menginputkan laporan hasil persediaan dan pembelian laundry.
 - **Rangkuman Data Pesanan**

Digunakan pemilik sebagai menu untuk melakukan proses penelusuran pesanan pelanggan.

5. Penggambaran *Job Description* Usulan

Dalam mendukung berjalannya hasil rancangan prosedur usulan yang akan diterapkan di Laundry X, maka dibuatlah *Job Description* untuk semua pegawai, yaitu:

- Admin Kasir, dengan *job description* yang melibatkan beberapa prosedur seperti prosedur penerimaan pakaian, prosedur penyerahan pakaian, prosedur penerimaan keluhan pelanggan, prosedur pengendalian persediaan, dan prosedur perekapan data.
- Pegawai Cuci, dengan *job description* yang hanya melibatkan prosedur pencucian pakaian.
- Pegawai Pengering, dengan *job description* yang hanya melibatkan prosedur pengeringan pakaian.
- Pegawai Strika, dengan *job description* yang hanya melibatkan prosedur strika pakaian.

6. Penentuan *Storage* Usulan

Dikarenakan adanya penggunaan sistem yang terkomputerisasi, maka sesuai dengan hasil pengolahan data yang dilakukan bahwa laundry akan difasilitasi 2 unit komputer dan 3 unit tablet, dengan ketentuan 1 unit komputer untuk keperluan admin kasir, 1 unit komputer untuk pemilik, 1 unit tablet untuk admin kasir, 1 unit tablet untuk pegawai laundry (pegawai cuci, pegawai pengering, dan pegawai strika), dan 1 unit tablet untuk pemilik dengan total biaya sebesar Rp.23.000.000.

6.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk meneliti terkait penilaian kinerja pegawai Laundry X berdasarkan kesesuaian antara kerja aktual dan *job description* yang telah diusulkan, sehingga dapat ditelusuri kesalahan kerja akibat dari faktor kerja pegawai. Selain itu dapat diteliti terkait penyeimbangan beban kerja pegawai di Laundry X. Dalam penyeimbangan kerjanya, dapat mempertimbangkan bobot kerja berdasarkan harga cuci pakaian, dimana semakin besar harga cucian semakin besar bobot kerja yang dilakukan. Dari penelitian tersebut dapat dilanjutkan dengan penentuan jumlah pegawai yang tepat sehingga mampu untuk melayani semua pemesanan pelanggan yang masuk.

