

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan kehidupan masyarakat modern ditandai dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan praktis yang mampu menunjang aktivitas sehari-hari secara efisien. Pola hidup yang semakin dinamis telah mendorong masyarakat untuk lebih mengandalkan jasa berbasis layanan, termasuk dalam pemenuhan kebutuhan dasar seperti mencuci pakaian. Fenomena ini mencerminkan adanya perubahan orientasi dari pekerjaan domestik menjadi konsumsi jasa, seiring dengan terbatasnya waktu, meningkatnya kesibukan, dan bertambahnya kesadaran terhadap efisiensi tenaga serta kenyamanan hidup.

Salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir adalah jasa *laundry*. Layanan ini menjadi solusi bagi masyarakat urban dan pelajar yang memiliki keterbatasan dalam melakukan pencucian secara mandiri. Meningkatnya mobilitas sosial dan tingginya aktivitas akademik maupun pekerjaan turut mendorong pertumbuhan usaha *laundry*, terutama di kawasan yang padat penduduk dan dekat dengan lingkungan pendidikan tinggi.

Kota Lhokseumawe sebagai salah satu kota penting di Provinsi Aceh memiliki karakteristik wilayah yang strategis, baik secara ekonomi maupun pendidikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Lhokseumawe tahun 2024, jumlah penduduk tercatat sebanyak 193.580 jiwa, dengan mayoritas berada pada usia produktif. Selain itu, kehadiran Universitas Malikussaleh sebagai perguruan tinggi negeri terbesar di wilayah tersebut menjadi faktor utama meningkatnya aktivitas ekonomi lokal. Berdasarkan data Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (PDDikti), Universitas Malikussaleh memiliki sekitar 23.000 mahasiswa aktif pada tahun akademik 2024/2025, dengan sebagian dari mahasiswa tersebut berdomisili di desa Blang Pulo. Kondisi ini menjadikan jasa *laundry* sebagai kebutuhan penting, terutama di kawasan sekitar kampus dan hunian mahasiswa seperti Blang Pulo.

Blang Pulo merupakan salah satu desa yang berkembang pesat di Lhokseumawe, khususnya dalam hal layanan jasa harian. Di kawasan ini, terdapat sejumlah usaha *laundry* yang melayani kebutuhan masyarakat, termasuk Medan *Laundry*, sebuah unit usaha jasa pencucian pakaian yang beroperasi melayani pelanggan secara langsung di lokasi dan juga tersedia layanan antar jemput. Medan *Laundry* menyediakan berbagai paket layanan diantaranya cuci *express*, cuci saja, cuci kering, cuci kering setrika dan setrika saja. Medan *Laundry* menggunakan sistem kerja dua *shift*, yakni *shift* pertama dari pukul 09.00 hingga 16.00 WIB dan *shift* kedua dari pukul 16.00 hingga 23.00 WIB, dengan total empat orang karyawan yang bertugas secara bergantian.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, jumlah cucian yang diterima rata-rata berkisar antara 80 kilogram (kg) hingga 100 kilogram (kg), dengan hanya mengandalkan 3 mesin cuci pintar yang memiliki kapasitas 9 kg 2 unit dan 15 kg 1 unit, sehingga karyawan dituntut bekerja cepat, teliti dan konsisten agar cucian pelanggan dapat diselesaikan tepat waktu dengan hasil memuaskan. Namun, realita di lapangan menunjukkan adanya permasalahan. Sejumlah keluhan pelanggan sering muncul, seperti pakaian yang luntur, keterlambatan penyelesaian cucian dari waktu yang dijanjikan, pakaian yang hilang serta tertukarnya pakaian antarpelanggan. Permasalahan tersebut mengindikasikan adanya beban kerja yang tidak seimbang antara kapasitas tenaga kerja dan volume pekerjaan. Dalam praktiknya, satu orang karyawan tidak hanya bertugas pada satu bagian, tetapi juga melakukan berbagai aktivitas, mulai dari penerimaan *laundry*, pencucian, penjemuran dan juga menjemput cucian dari rumah pelanggan. Sedangkan pada proses penyetricaan dilakukan oleh satu orang pekerja setiap *shift* dengan posisi berdiri selama berjam-jam menghadapi suhu panas sehingga dapat menyebabkan kelelahan otot, nyeri punggung, serta penurunan fokus kerja.

Permasalahan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara beban kerja dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Dengan volume cucian harian yang cukup besar, karyawan menghadapi tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat namun tetap menjaga kualitas. Beban kerja yang

berlebihan dapat meningkatkan risiko kesalahan, menurunkan produktivitas, serta mempengaruhi kondisi fisik dan psikologis karyawan.

Untuk memahami kondisi ini, diperlukan analisis beban kerja karyawan yang sistematis bukan hanya sekedar perkiraan saja. Dikarenakan sebelumnya pemilik *laundry* menentukan tenaga kerja hanya berdasarkan perkiraan saja tidak menerapkan analisis ilmiah apapun. *Workload Analysis* (WLA) dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar beban kerja yang ditanggung karyawan berdasarkan waktu kerja tersedia, volume pekerjaan, dan standar penyelesaian. Dengan pengukuran ini, dapat diketahui apakah karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan, seimbang, atau justru kekurangan. Selain itu, metode ini juga digunakan untuk menentukan jumlah tenaga kerja optimal yang sesuai dengan kebutuhan operasional. Metode ini mampu memberikan gambaran mengenai jumlah karyawan ideal yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai standar, sehingga kesalahan kerja dapat diminimalisasi dan pelayanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis mengambil judul penelitian tugas akhir “**Analisis Beban Kerja Karyawan Medan *Laundry* Untuk Menentukan Tenaga Kerja Optimal Menggunakan Metode *Workload Analysis* (WLA)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berapakah beban kerja yang diterima oleh setiap karyawan Medan *Laundry*?
2. Bagaimanakah kategori beban kerja karyawan Medan *Laundry* berdasarkan persentase beban kerja yang dihasilkan dari metode *workload analysis* (WLA)?
3. Berapakah jumlah tenaga kerja optimal yang dibutuhkan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Workload Analysis* (WLA)?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui beban kerja yang diterima oleh setiap karyawan Medan *Laundry*.
2. Untuk menganalisis kategori beban kerja karyawan Medan *Laundry* berdasarkan persentase beban kerja yang dihasilkan dari metode *workload analysis* (WLA).
3. Untuk mengetahui jumlah tenaga kerja optimal yang dibutuhkan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Workload Analysis* (WLA).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola jasa *laundry* dalam menentukan jumlah tenaga kerja yang optimal sehingga beban kerja karyawan lebih seimbang, operasional lebih efisien, serta kualitas layanan tetap terjaga.
2. Hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi praktis bagi usaha jasa *laundry* dalam penerapan prinsip ergonomi guna meminimalkan kelelahan karyawan, mengurangi kesalahan kerja, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu ergonomi dan teknik industri, khususnya dalam penerapan metode *Workload Analysis* sebagai alat analisis beban kerja di sektor jasa.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang ada tidak melebar dari pembahasan dan penulisan skripsi ini maka penulis membatasi permasalahan tersebut, adapun permasalahan yang dibatasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini difokuskan pada analisis beban kerja fisik karyawan operasional Medan *Laundry* yaitu pada karyawan bagian pencucian serta bagian penyetrikaan.
2. Penelitian ini hanya menganalisis paket layanan *laundry* cuci setrika.
3. Perhitungan beban kerja dan tenaga kerja optimal tidak memasukkan aspek biaya atau analisis finansial.

1.5.2 Asumsi

Karena ada aspek-aspek yang tidak dapat dikontrol dalam penelitian ini maka penulis menentukan beberapa asumsi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Proses operasional berjalan dengan baik dan lancar.
2. Karyawan bekerja dengan metode dan kecepatan kerja yang normal selama proses pengamatan berlangsung.
3. Tidak terjadi penambahan dan pengurangan jumlah tenaga kerja selama penelitian dilakukan.