

Audit Operasional Penerimaan dan Pengeluaran Pakaian sebagai Upaya Peningkatan Pengendalian Operasional pada Laundry Cantika

Nurhudabiah Putrijunita¹, Azfa Mutiara Ahmad Pabulo²

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

²Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta

DOI: <https://doi.org/10.71417/jpc.v2i1.125>

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) laundry di Indonesia sering menghadapi tantangan pengendalian operasional akibat pencatatan manual dan ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis, menyebabkan kesalahan penyerahan pakaian dan inkonsistensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan melakukan audit operasional proses penerimaan dan pengeluaran pakaian di Laundry Cantika Yogyakarta untuk mengidentifikasi kelemahan dan menyusun rekomendasi perbaikan. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif desain studi kasus tunggal, populasi mencakup seluruh proses operasional (25-30 penerimaan harian, 20-25 pengeluaran), sampel purposif 15 transaksi representatif per hari selama 10 hari kerja melibatkan pemilik dan 5 karyawan. Instrumen terdiri dari pedoman observasi terstruktur, protokol wawancara semi-terstruktur, dan lembar evaluasi audit, dianalisis melalui reduksi data, display tematik, dan triangulasi sumber. Hasil mengungkap pencatatan tidak terstruktur, absennya penandaan pakaian, dan pengendalian lemah, diatasi melalui format terstruktur dan SOP sederhana yang meningkatkan disiplin proses. Penelitian menyimpulkan audit operasional berbasis PKL efektif mengoptimalkan UMKM laundry skala mikro, merekomendasikan sistem pencatatan minimalis untuk skalabilitas usaha.

Kata Kunci: Audit Operasional, Operational Control, Pengendalian Internal, SOP Implementation, UMKM Laundry

Abstract

Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Indonesia's laundry sector frequently encounter operational control challenges due to manual recording practices and absence of written Standard Operating Procedures (SOPs), resulting in clothing delivery errors and service inconsistencies. This study aims to conduct an operational audit of clothing receipt and delivery processes at Laundry Cantika, Yogyakarta, to identify weaknesses and develop control improvement recommendations. Employing a descriptive qualitative approach with single case study design, the population comprised all operational processes (25-30 daily receipts, 20-25 deliveries), with purposive sampling of 15 representative transactions daily over 10 working days involving the owner and 5 employees. Instruments included structured observation guides, semi-structured interview protocols, and audit evaluation sheets, analyzed through data reduction, thematic display, and source triangulation. Findings revealed unstructured recording, absent clothing tagging systems, and weak internal controls, addressed through structured formats and simplified SOPs that enhanced process discipline. The study concludes that PKL-based operational audits effectively optimize micro-scale laundry MSMEs, recommending minimal recording systems for business scalability.

Keywords: Internal Control, MSME Laundry, Operational Audit, Operational Control, SOP Implementation

Copyright (c) 2026 Nurhudabiah Putrijunita, Azfa Mutiara Ahmad Pabulo.

✉ Corresponding author : Nurhudabiah Putrijunita

Email Address : putrijunita371@gmail.com

Received 04 Januari 2026, Accepted 05 Januari 2026, Published 05 Januari 2026

Pendahuluan

Proses operasional penerimaan dan pengeluaran pakaian di Laundry Cantika, sebuah UMKM jasa laundry di Yogyakarta, telah berjalan secara rutin dengan alur dasar mulai dari pelanggan menyerahkan pakaian, pencatatan nota sederhana, pencucian, hingga penyerahan kembali. Observasi awal menunjukkan kestabilan pelanggan dari kalangan rumah tangga, mahasiswa, dan pekerja, didukung oleh operasi harian yang mengandalkan kebiasaan karyawan tanpa sistem digital. Fenomena ini mencerminkan praktik umum UMKM laundry di Indonesia, di mana efisiensi bergantung pada volume layanan sederhana seperti pencucian kiloan atau satuan, sebagaimana dianalisis dalam studi kelayakan usaha laundry mikro yang menekankan struktur pendapatan stabil dari operasi manual (Sutarmo, 2025). Selain itu, pencatatan manual mendukung kelancaran harian namun rentan terhadap fluktuasi permintaan musiman (Rivaldo et al., 2023).

Pencatatan manual tanpa format baku, yang berpotensi menyebabkan kesalahan data dan ketidaksesuaian antara nota dengan pakaian aktual, sebagaimana teridentifikasi dalam audit operasional Laundry Cantika. Ketiadaan penandaan jelas pada pakaian memperburuk risiko pertukaran atau keluhan pelanggan, sementara proses pengeluaran tanpa verifikasi ulang menunjukkan pengendalian internal lemah. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa UMKM laundry sering mengalami ineffisiensi pencatatan keuangan yang berdampak pada pengelolaan operasional (Sutarmo, 2025; Rahmadani, 2025).

Kurangnya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis membuat pelaksanaan bergantung pada ingatan karyawan, menghasilkan inkonsistensi pelayanan dan peningkatan risiko operasional seperti keterlambatan atau kesalahan penyerahan. Hal ini memperlemah kepercayaan pelanggan dan efisiensi keseluruhan, mirip dengan kasus UMKM laundry lain di mana absennya SOP menyebabkan ketergantungan pada praktik informal (Mulyadi, 2016; Yultavera, 2025). Ketidakoptimalan ini juga memengaruhi kualitas layanan, di mana fluktuasi proses dapat menurunkan kepuasan pelanggan jangka panjang (Kotler & Keller, 2016; Sutarto, 2017).

Penelitian yang dikaji ini bertujuan melakukan audit operasional pada proses penerimaan dan pengeluaran pakaian di Laundry Cantika untuk mengidentifikasi kelemahan dan menyusun rekomendasi perbaikan pengendalian operasional. Urgensinya terletak pada kebutuhan UMKM laundry meningkatkan efisiensi di tengah persaingan digital, di mana pengendalian sederhana dapat mencegah kerugian dan mendukung skalabilitas usaha. Kebaruan penelitian ini adalah penerapan audit operasional berbasis PKL secara spesifik pada laundry lokal dengan fokus pencatatan dan SOP, melengkapi studi umum UMKM dengan rekomendasi praktis terstruktur (Rivaldo et al., 2023; Rahmadani, 2025).

Metodologi

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus tunggal pada Laundry Cantika untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi proses operasional penerimaan dan pengeluaran pakaian melalui audit operasional. Pendekatan ini sesuai untuk menggambarkan kondisi aktual UMKM jasa laundry serta mengidentifikasi kelemahan pengendalian operasional secara mendalam, sebagaimana direkomendasikan untuk analisis proses bisnis mikro (Sugiyono, 2022). Teknik pengumpulan data primer meliputi observasi partisipan terhadap alur kerja harian, wawancara semi-terstruktur dengan pemilik dan karyawan, serta dokumentasi nota transaksi dan catatan operasional existing (Creswell & Poth, 2021). Pendekatan mixed-method deskriptif ini memungkinkan triangulasi data untuk validitas temuan audit (Mulyadi, 2016; Rivaldo et al., 2023).

Instrumen dan Teknik Analisis Data

Penelitian mencakup pedoman observasi terstruktur untuk memetakan alur penerimaan-pengeluaran pakaian, panduan wawancara dengan 10 pertanyaan terbuka tentang praktik pencatatan dan kendala operasional, serta lembar evaluasi audit operasional berdasarkan kriteria efektivitas, efisiensi, dan pengendalian internal. Teknik analisis data mengikuti model Miles dan Huberman dengan tahap reduksi data (penyaringan temuan observasi dan wawancara), display data (klasifikasi kelemahan

pencatatan dan SOP), serta verifikasi melalui triangulasi sumber dan metode (Emzir, 2023). Analisis SWOT operasional juga diterapkan untuk mengidentifikasi kekuatan proses existing dan ancaman kesalahan pencatatan manual (Sudaryono, 2021; Sutarto, 2017).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian terdiri dari seluruh proses operasional Laundry Cantika yang mencakup penerimaan pakaian ($n=25-30$ transaksi harian), proses pencucian, dan pengeluaran pakaian ($n=20-25$ transaksi harian) selama periode PKL satu bulan. Sampel purposif difokuskan pada 15 transaksi representatif per hari selama 10 hari kerja, melibatkan pemilik usaha, 2 karyawan tetap, dan 3 karyawan paruh waktu sebagai informan kunci, memastikan cakupan komprehensif aktivitas krusial laundry (Sugiyono, 2022). Kriteria inklusi sampel mencakup transaksi peak-hour dan regular untuk merefleksikan variasi beban operasional (Rivaldo et al., 2023).

Prosedur Penelitian

Penelitian dimulai dengan observasi awal selama 3 hari untuk memahami alur kerja existing, dilanjutkan wawancara mendalam dengan pemilik dan karyawan pada hari ke-4 hingga ke-7. Tahap analisis data dilakukan secara iteratif minggu kedua dengan kompilasi temuan observasi-wawancara dan identifikasi pola kelemahan pencatatan serta ketiadaan SOP. Minggu ketiga difokuskan pada evaluasi audit operasional dan perancangan solusi berupa format pencatatan terstruktur serta rancangan SOP sederhana, diakhiri dengan validasi temuan melalui diskusi dengan pemilik usaha dan simulasi penerapan pengendalian (Creswell & Poth, 2021; Emzir, 2023). Proses ini memastikan rekomendasi praktis yang feasible bagi konteks UMKM laundry skala mikro (Kotler & Keller, 2016).

Hasil Dan Pembahasan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan pada Laundry Cantika, yaitu usaha mikro yang bergerak di bidang jasa pencucian pakaian dan melayani masyarakat sekitar, termasuk rumah tangga, mahasiswa, dan pekerja. Berdasarkan hasil observasi awal, diketahui bahwa Laundry Cantika telah beroperasi selama beberapa tahun dan memiliki jumlah pelanggan yang cukup stabil. Namun demikian, usaha ini belum memiliki sistem pengendalian operasional yang memadai, khususnya dalam proses penerimaan dan pengeluaran pakaian. Seluruh kegiatan operasional masih dilakukan secara sederhana dan sebagian besar bergantung pada kebiasaan serta ingatan pemilik dan karyawan.

Pada kondisi awal, proses penerimaan pakaian di Laundry Cantika belum didukung dengan pencatatan yang terstruktur. Pakaian yang diterima dari pelanggan hanya dicatat melalui nota sederhana tanpa adanya pencatatan ulang dalam buku khusus. Selain itu, belum diterapkan sistem penandaan pakaian yang jelas, sehingga identifikasi pakaian hanya berdasarkan urutan masuk dan ingatan karyawan. Hal ini berpotensi menimbulkan permasalahan seperti keterlambatan penyelesaian, kesalahan penyerahan pakaian, atau pakaian tertukar. Pada proses pengeluaran pakaian, pengecekan antara data penerimaan dan pakaian yang diserahkan kepada pelanggan juga belum dilakukan secara konsisten, sehingga pengendalian operasional belum berjalan optimal.

Melihat kondisi tersebut, kegiatan PKL ini difokuskan pada dua hal utama, yaitu: (1) evaluasi proses penerimaan dan pengeluaran pakaian melalui audit operasional, dan (2) penguatan pengendalian operasional untuk meminimalkan kesalahan dan meningkatkan kualitas layanan. Pendampingan dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan pemilik dan karyawan, serta evaluasi terhadap alur kerja yang berjalan.

Kondisi dan Evaluasi Proses Penerimaan dan Pengeluaran Pakaian

Pada tahap awal, dilakukan pemetaan alur penerimaan dan pengeluaran pakaian di Laundry Cantika. Ditemukan bahwa proses penerimaan pakaian hanya dicatat pada nota transaksi tanpa pencatatan tambahan yang memuat jumlah, jenis, dan kondisi pakaian secara rinci. Tidak adanya format pencatatan baku menyebabkan data penerimaan sulit ditelusuri kembali apabila terjadi keluhan dari pelanggan. Selain itu, belum adanya pemisahan yang jelas antara pakaian yang sudah diproses dan yang belum diproses juga menjadi kendala dalam pengendalian operasional.

Berdasarkan hasil audit operasional, disarankan agar proses penerimaan pakaian dilengkapi dengan pencatatan sederhana yang mencantumkan tanggal, nama pelanggan, jenis layanan, jumlah pakaian,

serta estimasi waktu pengambilan. Pada proses pengeluaran pakaian, diperlukan pengecekan ulang antara data penerimaan dan pakaian yang akan diserahkan kepada pelanggan. Dengan adanya evaluasi ini, pemilik mulai menyadari pentingnya pencatatan dan pengendalian operasional dalam menjaga kelancaran proses kerja.

Beberapa manfaat yang dirasakan setelah dilakukan evaluasi operasional antara lain:

1. Proses penerimaan dan pengeluaran pakaian menjadi lebih tertib.
2. Risiko pakaian tertukar atau terlambat diserahkan dapat dikurangi
3. Alur kerja karyawan menjadi lebih jelas dan terkontrol.

Pengendalian Operasional dan Dampaknya terhadap Efektivitas Layanan

Sebelum dilakukan audit operasional, Laundry Cantika belum memiliki mekanisme pengendalian operasional yang jelas. Penerimaan dan pengeluaran pakaian hanya didasarkan pada nota dan ingatan karyawan, tanpa adanya pengecekan sistematis. Kondisi ini menyebabkan kesulitan dalam memantau status pakaian pelanggan, terutama pada saat jumlah cucian meningkat. Setelah dilakukan evaluasi melalui audit operasional, pemilik mulai memahami pentingnya pengendalian operasional dalam setiap tahapan kerja. Beberapa langkah pengendalian operasional yang mulai diterapkan antara lain:

1. Pencatatan penerimaan pakaian secara lebih rinci pada saat pelanggan menyerahkan pakaian.
2. Pengelompokan pakaian berdasarkan status penggerjaan (belum dicuci, sedang diproses, dan siap diambil).
3. Pengecekan ulang data penerimaan sebelum pakaian diserahkan kepada pelanggan.

Penerapan pengendalian operasional ini membantu pemilik dan karyawan dalam memantau alur kerja secara lebih sistematis. Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan kesalahan operasional dapat diminimalkan. Selain itu, pelanggan merasa lebih yakin karena proses pengambilan pakaian menjadi lebih tertib dan jelas.

Kendala dan Solusi dalam Penerapan Pengendalian Operasional

Selama pelaksanaan audit operasional, ditemukan beberapa kendala dalam penerapan pengendalian operasional, antara lain:

1. Kurangnya kedisiplinan dalam mencatat data penerimaan pakaian secara lengkap.
2. Keterbatasan waktu karyawan karena harus melayani pelanggan sekaligus mengerjakan proses pencucian.
3. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis sebagai pedoman kerja.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diberikan beberapa solusi yang dapat diterapkan, yaitu:

- Menyediakan format pencatatan penerimaan dan pengeluaran pakaian yang sederhana dan mudah digunakan.
- Menetapkan alur kerja yang jelas agar setiap karyawan memahami tugasnya.
- Menyusun SOP sederhana sebagai pedoman operasional agar proses kerja lebih konsisten.

Tabel. 1 ormat Pencatatan Penerimaan dan Pengeluaran Pakaian

No	Nama Pelanggan	Jenis Layanan	Tanggal Diterima	Jumlah Pakaian	Tanggal Diterima	Tanggal Diambil
1						

2						
---	--	--	--	--	--	--

Dengan adanya audit operasional ini, Laundry Cantika memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kelemahan dan perbaikan yang diperlukan dalam proses penerimaan dan pengeluaran pakaian. Penerapan pengendalian operasional yang lebih baik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas layanan kepada pelanggan.



Setelah solusi diterapkan, proses pencatatan penerimaan dan pengeluaran pakaian di Laundry Cantika menjadi lebih tertib dan terkontrol. Data operasional lebih lengkap dan mudah ditelusuri, sehingga memudahkan evaluasi efektivitas operasional. Hal ini menunjukkan bahwa audit operasional dengan pengendalian sederhana dapat berjalan efektif apabila diterapkan secara konsisten.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa audit operasional pada proses penerimaan dan pengeluaran pakaian di Laundry Cantika mengungkap kelemahan sistemik berupa pencatatan manual tanpa format standar, ketidadaan SOP tertulis, dan pengendalian internal yang bergantung pada ingatan karyawan, meskipun operasi melayani pelanggan stabil dari berbagai segmen. Penerapan solusi praktis seperti format pencatatan terstruktur, pengelompokan pakaian berdasarkan status pengerjaan, pengecekan ulang sebelum pengeluaran, dan rancangan SOP sederhana berhasil meningkatkan ketertiban proses, mengurangi risiko kesalahan penyerahan atau keterlambatan, serta mempercepat pelayanan melalui alur kerja yang lebih sistematis dan terkontrol. Temuan ini membuktikan efektivitas pendekatan audit operasional berbasis PKL dalam mengoptimalkan UMKM laundry skala mikro dengan investasi minimal.

Penelitian mencakup desain studi kasus tunggal yang membatasi generalisasi, durasi satu bulan yang tidak menangkap pola musiman, serta pendekatan deskriptif tanpa metrik kuantitatif seperti waktu penyelesaian transaksi atau tingkat kepuasan pelanggan. Secara praktis, hasil ini merekomendasikan UMKM laundry mengadopsi sistem pencatatan minimalis dan SOP dasar untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan serta daya saing, sekaligus menjadi model pemberdayaan ekonomi lokal melalui kolaborasi perguruan tinggi-UMKM yang berkelanjutan.

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan penyusunan laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak Laundry Cantika yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL serta bersedia memberikan bimbingan, informasi, dan kerja sama selama kegiatan berlangsung.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada dosen pembimbing dan seluruh pihak yang telah memberikan arahan, dukungan, serta motivasi dalam pelaksanaan PKL dan penyusunan laporan ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terkait.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2021). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Emzir. (2023). *Metodologi penelitian kualitatif: Analisis data Miles dan Huberman*. Prenada Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mulyadi. (2016). *Auditing* (Edisi 6). Salemba Empat.
- Rahmadani. (2025). Inefisiensi pencatatan keuangan pada UMKM laundry. *Jurnal Akuntansi UMKM*, 4(1), 78-92.
- Rivaldo, Samsiah, S., & Marlina, E. (2023). Pengelolaan keuangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 45–53.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sudaryono. (2021). *Analisis SWOT operasional pada UMKM*. Deepublish.
- Sutarmo. (2025). Studi kelayakan usaha laundry mikro di Indonesia. *Jurnal Manajemen Usaha Kecil*, 9(1), 12-28.
- Sutarto. (2017). *Dasar-dasar organisasi*. Gadjah Mada University Press.
- Yultavera. (2025). Dampak absennya SOP pada UMKM laundry. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 101-115.