

DINAMIKA WAKTU KERJA DAN PENJADWALAN SHIFT TERHADAP TURNOVER KARYAWAN LAUNDRY 24 JAM

Avenia Rizki Pricilia¹, Agus Wahyudi², Syifa'atus Qomariyah³, Ghisella Putri Hapsari⁴,
Yohanes Ampur⁵, Lelik Vansius Jano⁶.

(1,2,3,4,5,6)Program Studi Manajemen, STIE Mahardhika Surabaya

Avenialubis@gmail.com, agus.wahyudi@stiemahardhika.ac.id, syifaatusqomariyah@gmail.com,
h.ghisellaa@gmail.com, yohanesampur23@gmail.com, lelikvansius@gmail.com.

Abstrak

Industri jasa binatu yang berkembang di Masyarakat dan beroperasi selama 24 jam menunjukkan peningkatan yang signifikan sejalan dengan pesatnya proses urbanisasi serta perubahan pola hidup Masyarakat di Indonesia. Meskipun demikian, pertumbuhan tersebut memicu berkurangnya retensi sumber daya manusia yang kompleks seperti permasalahan ketenagakerjaan yang banyak ditemukan dilapangan, yakni tingginya tingkat pergantian karyawan (turnover). Faktor yang diduga berkontribusi dan saling berkaitan terhadap kondisi tersebut adalah pengelolaan waktu kerja dan penerapan sistem penjadwalan shift yang belum terstruktur optimal. Penelitian ini menginvestigasi korelasi antara durasi kerja serta mekanisme pembagian shift terhadap fenomena turnover pada karyawan "Laundry Wae" di Gresik. Mengadopsi metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan dan wawancara yang melibatkan 9 responden yang terdiri dari pemilik usaha dan karyawan aktif, dengan dokumentasi terkait. Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari hasil observasi dan wawancara sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika jam kerja dan penjadwalan shift. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sistem penjadwalan yang diterapkan telah mampu mendukung keberlangsungan operasional secara umum, namun masih menghadapi berbagai kendala, seperti pertukaran shift secara mendadak, ketidaksesuaian ketepatan jam kerja pegawai, serta munculnya keluhan terkait pemerataan jadwal libur. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem berbasis digital serta evaluasi yang dilakukan secara berkala guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan keadilan dalam pengelolaan tenaga kerja pada operasional laundry 24 jam.

Kata kunci : Jam Kerja, Sistem Shift, Turnover Karyawan

Abstract

The burgeoning 24-hour laundry service industry in Indonesia has shown significant growth in line with rapid urbanization and changes in lifestyles. However, this growth has led to a decline in human resource retention, leading to complex employment issues, such as high employee turnover rates. Factors suspected to contribute and be interrelated to this situation include work time management and the implementation of an unstructured shift scheduling system. This study investigates the correlation between work duration and shift allocation mechanisms and employee turnover among "Laundry Wae" employees in Gresik. Quantitative methods were used to collect data through field observations and interviews with nine respondents, including business owners and active employees, along with relevant documentation. The data were analyzed using thematic analysis techniques to identify emerging patterns from the observations and interviews, thus gaining a comprehensive understanding of the dynamics of work hours and shift scheduling. Research findings indicate that the implemented scheduling system has been able to support overall operational continuity, but still faces various challenges, such as sudden shift changes, inconsistencies in employee work hours, and complaints regarding the equitable distribution of holiday schedules. Therefore, the development of a digital-based system and regular evaluation are necessary to improve efficiency, transparency, and fairness in workforce management in 24-hour laundry operations.

Keywords: *Working Hours, Shift System, Employee Turnover*

PENDAHULUAN

Perubahan gaya hidup masyarakat modern turut mempengaruhi peningkatan permintaan terhadap berbagai layanan jasa. Pada umumnya, individu berupaya mencari cara yang lebih praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik karena memiliki kemampuan ekonomi yang memadai untuk memperoleh kenyamanan maupun karena keterbatasan waktu yang dimiliki akibat tingginya mobilitas aktivitas. Oleh sebab itu, berbagai jenis jasa yang mampu mengurangi beban pekerjaan rutin menjadi semakin dibutuhkan. Salah satu bentuk layanan yang berkembang sebagai respons terhadap kebutuhan tersebut adalah jasa laundry, yang menawarkan kemudahan dalam pengelolaan pakaian dan kebutuhan pencucian lainnya. Model bisnis ini hadir sebagai respons terhadap perubahan gaya hidup masyarakat urban yang semakin padat aktivitas, di mana efisiensi waktu menjadi pertimbangan utama dalam memilih layanan kebersihan pakaian (Syahputra et al., 2024).

Akselerasi sektor bisnis laundry berbasis 24 jam di Indonesia mengalami eskalasi yang signifikan dalam kurun waktu 10 tahun terakhir. Fenomena ini didorong oleh pergeseran preferensi masyarakat perkotaan terhadap efisiensi waktu yang merubah pola hidup semakin mengutamakan kemudahan akses layanan jasa tanpa batas waktu. Merujuk pada data Asosiasi Pengusaha Laundry Indonesia, terdapat kenaikan tahunan sebesar 12-20%, di mana model operasional 24 jam menjadi segmen yang paling dominan. Usaha laundry 24 jam terkonsentrasi di sejumlah wilayah perkotaan besar, seperti Surabaya, Jakarta, Bandung, Bali, dan Yogyakarta (Kompas, BPS 2024). Walaupun potensi pasar dan pendapatan bisnis yang positif, pengelolaan operasional jasa laundry 24 jam menghadirkan berbagai tantangan manajerial sumber daya manusia seperti ekspansi dibayangi oleh instabilitas internal berupa tingginya angka atrisi karyawan yang memicu tingginya tingkat pergantian karyawan (turnover). Permasalahan ini tidak hanya berdampak pada berkurangnya tenaga kerja yang memiliki kompetensi dan pengalaman, namun mencakup berbagai aspek organisasi, mulai dari meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan bagi karyawan pengganti, menurunnya produktivitas selama proses adaptasi, hingga berkurangnya kualitas pelayanan yang berpotensi mengurangi kepercayaan pelanggan.

Dalam industri laundry yang beroperasi selama 24 jam, pengelolaan sumber daya manusia dan pengaturan waktu kerja menjadi faktor krusial dalam menjaga kesinambungan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan operasional tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga oleh efektivitas sistem penjadwalan shift dan pengaturan waktu istirahat yang diterapkan. Pada usaha laundry dengan jam operasional penuh, karyawan dituntut bekerja secara bergantian sehingga diperlukan sistem rotasi kerja yang terencana agar aktivitas operasional dapat berlangsung secara berkelanjutan. Dalam kondisi tersebut, kompetensi tenaga kerja, mekanisme pergantian shift, serta keterbatasan jumlah personel menjadi tantangan penting dalam mempertahankan kualitas layanan secara konsisten (Anggraeni et al., 2025).

Salah satu alasan menarik untuk dikaji lebih lanjut adalah keterbatasan penelitian yang secara khusus membahas keterkaitan pengaturan jam kerja, sistem penjadwalan shift, dan turnover karyawan pada industri laundry 24 jam. Literatur yang umumnya hanya berfokus pada persoalan turnover di sektor ritel maupun perhotelan, sementara di jasa laundry yang memiliki tantangan dan kebutuhan berbeda belum memperoleh perhatian. Kesenjangan yang terjadi, menjadi landasan dilaksanakannya penelitian. Berangkat dari asumsi ketidakaturan dalam pengalokasian jam kerja dan penyusunan jadwal kerja yang kurang memperhatikan kesejahteraan tenaga kerja merupakan faktor yang mendorong munculnya intensi karyawan untuk meninggalkan pekerjaan pada usaha laundry 24 jam. Jika Perusahaan memberikan kompensasi dan kepuasan karyawan secara adil dan

terstruktur, angka turnover akan menurun dan menjadikan tingkat loyalitas kerja karyawan yang signifikan. Terdapat pula kajian yang membahas distribusi beban kerja, kelelahan staf, serta pengaruh sistem penjadwalan terhadap kepuasan dan produktivitas kerja, ini mencerminkan kesenjangan kapasitas manajerial pada UMKM jasa di Indonesia, di mana praktik pengelolaan SDM yang baik belum menjadi prioritas. Perbandingan dengan praktik terbaik di industri serupa menunjukkan bahwa organisasi yang menerapkan penjadwalan berbasis preferensi karyawan (employee-preferred scheduling) mengalami penurunan turnover yang signifikan (Wenston et al., 2025).

Objek penelitian merupakan unit usaha laundry yang beroperasi selama 24 jam di kawasan komersial yang berkembang pesat dan memiliki tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi. Lokasi usaha yang strategis menyebabkan permintaan layanan berlangsung hampir sepanjang waktu, sehingga perusahaan harus mampu memastikan ketersediaan tenaga kerja pada setiap periode operasional. Kondisi tersebut menjadikan sistem penjadwalan kerja sebagai salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran proses penerimaan, pencucian, penyetrikaan, pengemasan, hingga penyerahan pakaian kepada pelanggan.

Meskipun demikian, implementasi sistem penjadwalan kerja yang diterapkan masih menghadapi sejumlah kendala. Perbedaan distribusi beban kerja antarshift, ketidaksesuaian jadwal dengan kebutuhan individu karyawan, serta kurangnya waktu pemulihan setelah bekerja menjadi beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi produktivitas tenaga kerja. Permasalahan di lapangan menunjukkan bahwa sistem rotasi shift yang kurang stabil dapat meningkatkan kelelahan fisik maupun psikologis pekerja. Sejalan dengan itu, (Darip et al., 2024) mengungkapkan bahwa pengelolaan jadwal kerja yang masih dilakukan secara manual cenderung menimbulkan inefisiensi dan ketidakseimbangan distribusi shift. Selain itu (*Pengelola, +martini*, n.d.) menegaskan pentingnya penerapan sistem penjadwalan yang adaptif guna mencegah akumulasi beban kerja. Oleh sebab itu, penelitian mengenai sistem shift dan pengaturan hari libur pada usaha laundry 24 jam menjadi relevan karena efektivitas pengelolaan waktu kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja operasional dan kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada bagaimana sistem penjadwalan shift dan kedisiplinan jam kerja diterapkan dalam operasional laundry 24 jam serta bagaimana pengaruhnya terhadap tingkat turnover karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem penjadwalan shift dan jam kerja ngevaluasi efektivitasnya dalam mendukung kelancaran operasional Perusahaan agar tingkat turnover karyawan tidak melonjak. Dengan fokus tersebut, penelitian ini menawarkan kontribusi ilmiah melalui kajian mengenai praktik pengelolaan jam kerja pada usaha laundry yang beroperasi tanpa henti, sebuah topik yang masih belum banyak dibahas dalam literatur manajemen operasional.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai pengaturan jam kerja dan sistem penjadwalan shift telah banyak dilakukan dalam berbagai sektor usaha jasa. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan jadwal kerja yang tepat berperan penting dalam menjaga efektivitas operasional, meningkatkan kinerja karyawan, serta mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, sejumlah studi juga membahas keterkaitan antara distribusi beban kerja, tingkat kelelahan pekerja, dan pengaruh pengaturan waktu kerja terhadap produktivitas maupun kepuasan kerja karyawan (Ekonomi Bisnis et al., n.d.)

Dalam konteks operasional laundry yang beroperasi selama 24 jam, sistem jam kerja dan penjadwalan shift memiliki peran strategis dalam memastikan keberlangsungan layanan tanpa gangguan. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa jam kerja yang berlebihan dan pembagian shift yang kurang seimbang dapat menimbulkan ketidakmerataan beban kerja antar pegawai, meningkatkan potensi terjadinya kesalahan dalam proses pelayanan, serta menurunkan konsistensi kualitas hasil kerja. Di samping itu, pengelolaan jadwal istirahat dan hari libur yang tidak direncanakan secara sistematis berpotensi menyebabkan kelelahan berkepanjangan, sehingga berdampak pada penurunan performa kerja dan kualitas pelayanan kepada konsumen. Berbagai penelitian juga menekankan pentingnya pemanfaatan data operasional dan teknologi pendukung dalam merancang sistem penjadwalan yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan bagi seluruh pekerja (112-118, n.d.).

Secara keseluruhan, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan waktu kerja yang baik merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional suatu usaha jasa. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perusahaan berskala besar atau organisasi formal, sementara kajian mengenai penerapan sistem shift pada usaha laundry yang beroperasi selama 24 jam masih relatif terbatas. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk memperluas kajian yang telah ada dengan menganalisis secara lebih mendalam pengaruh jam kerja dan sistem penjadwalan shift terhadap efektivitas operasional serta pengelolaan sumber daya manusia pada usaha laundry 24 jam.

2. Landasan Teori

a. Manajemen Operasional Laundry

Salah satu fungsi penting dalam manajemen operasional adalah kegiatan peramalan (forecasting), yaitu proses memperkirakan kebutuhan layanan, penggunaan bahan operasional, serta kebutuhan tenaga kerja sebagai dasar dalam perencanaan kapasitas usaha. Ketepatan peramalan memungkinkan perusahaan mengelola persediaan secara lebih efisien, mengendalikan alur proses kerja, dan menyusun jadwal kerja yang sesuai dengan kebutuhan operasional.

b. Teori Penjadwalan Kerja

Penjadwalan kerja merupakan suatu proses pengaturan waktu kerja yang dirancang untuk menjamin kelancaran distribusi tugas dan keberlangsungan aktivitas operasional. Jadwal kerja berfungsi sebagai acuan bagi karyawan dalam menjalankan tanggung jawab sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, sekaligus menjadi dasar dalam penilaian kinerja dan perhitungan kompensasi kerja. Penyusunan jadwal yang terencana dengan baik dapat meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi kemungkinan terjadinya kekosongan tenaga kerja maupun tumpang tindih pekerjaan, serta mendukung pencapaian target pelayanan secara maksimal. Dalam operasional laundry 24 jam, sistem penjadwalan yang tepat menjadi faktor penting untuk menjaga ketersediaan tenaga kerja pada setiap periode layanan dan memastikan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi secara berkelanjutan (3547-Article Text-14075-1-10-20250120, n.d.).

c. Rotasi Kerja

Rotasi kerja merupakan metode pengaturan waktu kerja yang membagi jam operasional ke dalam beberapa periode tertentu sehingga tenaga kerja dapat bertugas secara bergantian demi menjaga keberlangsungan pelayanan. Penerapan sistem ini bertujuan untuk menjamin kontinuitas operasional, mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia, serta mengurangi dampak kelelahan akibat pola kerja yang berulang. Pelaksanaan rotasi jam yang dirancang secara proporsional mampu menciptakan keseimbangan antara waktu kerja dan waktu istirahat, sehingga dapat mendukung kesehatan fisik maupun psikologis karyawan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengaturan jam kerja yang kurang optimal berpotensi meningkatkan tingkat kelelahan

pekerja, khususnya pada periode kerja dengan volume pekerjaan yang lebih tinggi. Walaupun perbedaan tingkat kelelahan tidak selalu menunjukkan signifikansi statistik, aspek tersebut tetap perlu diperhatikan karena berpengaruh terhadap produktivitas dan kualitas pelayanan yang dihasilkan (Syatriani et al., n.d.).

METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan sistem jam kerja dan pembagian shift pada usaha laundry yang beroperasi selama 24 jam, serta implikasinya terhadap turnover karyawan. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap pengalaman, persepsi, dan pemaknaan para pelaku yang terlibat secara langsung dalam sistem kerja tersebut. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam sesuai dengan konteks nyata yang terjadi di lingkungan kerja. Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, berbagai dinamika yang muncul dalam pengelolaan tenaga kerja dapat dianalisis secara utuh tanpa melakukan intervensi terhadap variabel penelitian, sehingga kompleksitas kondisi operasional yang terjadi dapat tergambarkan secara lebih komprehensif (Sartono et al., 2025).

2. Lokasi dan Subjek Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada salah satu usaha laundry yang menyediakan layanan selama 24 jam, yakni Laundry WAE di Gresik. Pemilihan lokasi didasarkan pada karakteristik operasional yang menerapkan sistem kerja bergilir guna menjamin keberlangsungan pelayanan sepanjang waktu. Informan kunci dipilih secara purposive dan terdiri dari (1) pemilik atau pengelola utama laundry WAE 24 jam yang bertanggung jawab atas kebijakan operasional dan penjadwalan (2) satu atau dua karyawan dengan masa kerja terlama yang memiliki ingatan institusional tentang perubahan kebijakan dan (3) mantan karyawan yang bersedia diwawancarai untuk memahami faktor pendorong keputusan keluar mereka. Pemilihan informan kunci seperti ini mengikuti prinsip purposive sampling yang bertujuan untuk memaksimalkan kedalaman dan relevansi informasi yang diperoleh (Sugiono et al., n.d.). Namun penelitian ini hanya terdiri atas pemilik dan 9 orang karyawan yang terlibat secara aktif dalam pelaksanaan sistem shift dan pengaturan jam kerja. Para informan tersebut dipilih karena memiliki peran langsung dalam proses penyusunan, pelaksanaan, dan evaluasi jadwal kerja yang diterapkan dalam kegiatan operasional laundry, sedangkan peneliti dan pihak laundry wae tidak memiliki akses untuk menghubungkan dengan mantan karyawan sebagai informan lanjutan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara semi terstruktur. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja laundry untuk memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi sistem shift, pembagian jam kerja, serta mekanisme pergantian tugas yang berlangsung dalam operasional sehari-hari. Sementara itu, wawancara dilaksanakan kepada sejumlah informan kunci yang meliputi satu manajer operasional, satu koordinator kerja, dan enam karyawan yang secara aktif menjalankan aktivitas operasional laundry 24 jam.

Penggunaan wawancara semi terstruktur memberikan keleluasaan bagi peneliti untuk mengeksplorasi berbagai informasi yang muncul selama proses penelitian tanpa mengabaikan fokus

utama kajian. Melalui teknik ini, pengalaman, pandangan, serta penilaian informan terhadap sistem penjadwalan kerja dapat digali secara lebih mendalam. Kombinasi observasi dan wawancara dipilih karena mampu menghasilkan data yang bersifat alami dan kontekstual, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai realitas yang terjadi di lapangan.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari individu yang memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dalam penerapan sistem jam kerja dan penjadwalan shift. Adapun kriteria yang digunakan meliputi posisi dalam struktur operasional, tingkat keterlibatan dalam aktivitas kerja harian, serta pemahaman terhadap mekanisme pengaturan jadwal yang diterapkan oleh perusahaan. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan memiliki tingkat relevansi yang tinggi terhadap fokus penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (thematic analysis). Metode ini dilakukan dengan mengelompokkan berbagai informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara ke dalam tema-tema utama yang berkaitan dengan dinamika jam kerja dan sistem penjadwalan shift. Informan kunci dipilih secara purposive dan terdiri dari: (1) pemilik atau pengelola utama laundry WAE 24 jam yang bertanggung jawab atas kebijakan operasional dan penjadwalan (2) satu atau dua karyawan dengan masa kerja terlama yang memiliki ingatan institusional tentang perubahan kebijakan; dan (3) mantan karyawan yang bersedia diwawancarai untuk memahami faktor pendorong keputusan keluar mereka. Pemilihan informan kunci seperti ini mengikuti prinsip purposive sampling yang bertujuan untuk memaksimalkan kedalaman dan relevansi informasi yang diperoleh (Sugiono et al., n.d.). Tujuan penggunaan analisis tematik adalah untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu serta menemukan hubungan antarfenomena yang muncul selama penelitian berlangsung.

Tahapan analisis meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam pelaksanaannya, peneliti menerapkan proses coding secara bertahap untuk mengorganisasi data ke dalam kategori-kategori yang memiliki kesamaan makna. Pendekatan ini dinilai efektif dalam menginterpretasikan informasi lapangan secara sistematis, sehingga dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai praktik pengelolaan jam kerja dan pengaturan shift pada operasional laundry 24 jam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator operasional dan karyawan yang terlibat dalam aktivitas pelayanan, diperoleh informasi bahwa penyusunan jadwal kerja pada usaha laundry 24 jam dilakukan oleh pihak manajemen internal, terutama koordinator operasional yang bertanggung jawab mengatur pembagian jam kerja dan hari libur seluruh karyawan. Jadwal umumnya disusun secara mingguan dan terlebih dahulu dikonsultasikan dengan manajer operasional sebelum diberlakukan kepada seluruh tenaga kerja. Penyusunan jadwal tersebut didasarkan pada kebutuhan operasional perusahaan agar kontinuitas layanan kepada pelanggan dapat terjaga sepanjang waktu.

Sistem kerja diterapkan melalui pembagian beberapa shift yang disesuaikan dengan jam operasional laundry yang berlangsung selama 24 jam. Meskipun jadwal telah ditetapkan oleh

manajemen, dalam praktiknya sering terjadi pertukaran shift antarkaryawan. Pergantian jadwal tersebut biasanya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepentingan pribadi, kondisi kesehatan, maupun kebutuhan lain di luar pekerjaan. Perusahaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk melakukan pertukaran jadwal dengan syarat memperoleh persetujuan dari pihak terkait dan menyampaikan konfirmasi kepada koordinator maupun manajemen. Namun demikian, pelaksanaan mekanisme tersebut tidak selalu berjalan sesuai prosedur. Dalam beberapa situasi ditemukan adanya pergantian shift secara mendadak tanpa pemberitahuan sebelumnya, sehingga mengakibatkan ketidakseimbangan jumlah tenaga kerja pada jam tertentu dan mengganggu kelancaran operasional. Kondisi tersebut mendorong perusahaan untuk menerapkan sanksi sebagai bentuk pengendalian terhadap pelanggaran aturan penjadwalan.

Kebijakan yang relatif fleksibel dalam pengaturan jadwal memberikan keuntungan berupa kemudahan bagi karyawan untuk menyesuaikan kebutuhan pribadi. Akan tetapi, fleksibilitas tersebut juga menuntut tingkat disiplin, komunikasi, dan tanggung jawab yang tinggi agar tidak berdampak negatif terhadap efektivitas kerja tim maupun kualitas pelayanan kepada pelanggan. Selain permasalahan terkait pertukaran shift, keluhan yang cukup sering muncul berkaitan dengan pembagian jam kerja yang dianggap kurang seimbang. Salah satu kondisi yang banyak disoroti oleh karyawan adalah penjadwalan yang menempatkan seseorang pada shift malam atau sore, kemudian harus kembali bekerja pada shift pagi di hari berikutnya tanpa jeda istirahat yang memadai. Situasi ini menyebabkan berkurangnya waktu pemulihan fisik sehingga berdampak terhadap kondisi kesehatan dan kesiapan kerja karyawan yang mampu meningkatkan turnover karyawan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pola jadwal seperti tersebut tidak hanya memicu kelelahan fisik, tetapi juga berpengaruh terhadap pengunduran diri karyawan. Menurunnya konsentrasi, ketelitian, dan produktivitas kerja menjadi dampak yang paling sering dirasakan oleh karyawan. Kondisi ini semakin terasa ketika volume pekerjaan meningkat atau ketika terdapat kebutuhan pribadi yang harus dipenuhi di luar jam kerja. Keluhan mengenai pembagian jadwal libur juga ditemukan dalam operasional laundry. Sebagian karyawan menganggap distribusi hari istirahat belum sepenuhnya merata, terutama ketika terdapat kebutuhan mendesak yang mengharuskan mereka mengajukan perubahan jadwal. Walaupun pihak manajemen berupaya mengakomodasi kebutuhan individu, keterbatasan jumlah tenaga kerja serta tuntutan operasional yang harus tetap berjalan selama 24 jam sering kali menjadi kendala dalam proses penyesuaian jadwal tersebut.

Menurut pemilik usaha, penyusunan jadwal kerja merupakan salah satu aspek yang paling menantang dalam pengelolaan operasional laundry 24 jam. Tantangan tersebut muncul karena perusahaan harus memastikan ketersediaan tenaga kerja pada setiap periode operasional sekaligus menjaga keseimbangan beban kerja antarkaryawan. Dalam proses penyusunan jadwal perlu mempertimbangkan berbagai faktor, seperti total jam kerja masing-masing karyawan, pemerataan pembagian shift, kebutuhan hari libur, serta kemampuan tenaga kerja dalam menjalankan tugas pada waktu tertentu. Tujuan utama dari pengaturan tersebut adalah menghindari penumpukan beban kerja pada individu tertentu yang ingin berhenti bekerja. Meskipun sistem penjadwalan yang diterapkan telah mampu mendukung kegiatan operasional sehari-hari, revisi jadwal masih sering dilakukan karena adanya perubahan kebutuhan tenaga kerja maupun permintaan penyesuaian dari karyawan. Oleh karena itu, koordinasi yang intensif antara manajemen dan karyawan menjadi faktor penting untuk memastikan perubahan jadwal tidak mengganggu kelangsungan pelayanan. Pihak pengelola menilai bahwa sistem yang ada cukup efektif, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kedisiplinan dan komitmen seluruh pihak dalam mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.

Penerapan sistem jam kerja dan penjadwalan shift pada laundry 24 jam memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penurunan frekuensi turnover karyawan. Sistem ini

memungkinkan layanan tetap berjalan secara berkesinambungan sehingga tidak terjadi kelelahan kerja, stress kerja, yang mengakibatkan keputusan pengunduran diri atau berhenti bekerja pada karyawan. Selain itu, pembagian shift juga berperan dalam mengatur pemanfaatan sumber daya manusia agar lebih efisien sesuai dengan tingkat permintaan layanan pada setiap periode waktu.

Dari sisi tenaga kerja, pengalaman menjalankan sistem kerja bergilir mendorong peningkatan kemampuan manajemen waktu, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kerja sama tim. Karyawan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan jadwal yang telah ditetapkan serta menjaga koordinasi dengan rekan kerja guna memastikan pelayanan tetap berjalan optimal. Meskipun demikian, efektivitas sistem yang diterapkan masih perlu ditingkatkan melalui evaluasi berkala. Pemanfaatan teknologi digital dalam penyusunan jadwal kerja dapat menjadi alternatif untuk mengurangi beban administratif manajemen sekaligus meminimalkan potensi konflik penjadwalan. Penggunaan sistem berbasis data juga memungkinkan distribusi jam kerja yang lebih adil dan transparan sehingga dapat mendukung keberlanjutan operasional perusahaan dalam jangka panjang.

JADWAL SHIFT BERGILIR LAUNDRY 24 JAM (MINGGU I)								
No	Nama	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
1	Anis	07.00-15.00	LIBUR	23.00-07.00	07.00-15.00	15.00-23.00	23.00-07.00	07.00-15.00
2	Titin	07.00-15.00	07.00-15.00	LIBUR	15.00-23.00	23.00-07.00	07.00-15.00	15.00-23.00
3	Ima	07.00-15.00	15.00-23.00	07.00-15.00	LIBUR	07.00-15.00	15.00-23.00	23.00-07.00
4	Dewi	15.00-23.00	LIBUR	07.00-15.00	23.00-07.00	07.00-15.00	15.00-23.00	23.00-07.00
5	Eko	15.00-23.00	23.00-07.00	LIBUR	07.00-15.00	15.00-23.00	23.00-07.00	07.00-15.00
6	Fika	15.00-23.00	07.00-15.00	15.00-23.00	LIBUR	23.00-07.00	07.00-15.00	15.00-23.00
7	Sigit	23.00-07.00	LIBUR	15.00-23.00	07.00-15.00	23.00-07.00	07.00-15.00	15.00-23.00
8	Risma	23.00-07.00	15.00-23.00	LIBUR	23.00-07.00	07.00-15.00	15.00-23.00	07.00-15.00
9	Intan	23.00-07.00	23.00-07.00	07.00-15.00	LIBUR	15.00-23.00	23.00-07.00	07.00-15.00

Gambar1. Penjadwalan Kerja

Shift	Total Libur	Keterangan
07.00-15.00	1	Shift berubah setiap hari
07.00-15.00	1	Shift berubah setiap hari
07.00-15.00	1	Shift berubah setiap hari
15.00-23.00	1	Shift berubah setiap hari
15.00-23.00	1	Shift berubah setiap hari
15.00-23.00	1	Shift berubah setiap hari
23.00-07.00	1	Shift berubah setiap hari
23.00-07.00	1	Shift berubah setiap hari

23.00-07.00	1	Shift berubah setiap hari
-------------	---	---------------------------

Gambar2. Pembagian 3 shift dan Libur*Dokumentasi 1. Wawancara Bersama pemilik Laundry WAE**Dokumentasi 2. Diskusi Team**Dokumentasi 3. Lapangan*

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem jam kerja dan penjadwalan shift pada usaha laundry 24 jam telah mendukung keberlangsungan operasional Perusahaan yang signifikan terhadap turnover karyawan, meskipun masih ditemukan sejumlah kendala dalam pelaksanaannya. Penyusunan jadwal yang dilakukan oleh pemilik usaha dan disetujui oleh kepala cabang laundry pada dasarnya telah mempertimbangkan kebutuhan layanan serta ketersediaan tenaga kerja.

Permasalahan yang paling sering muncul berkaitan dengan ketidakseimbangan waktu istirahat akibat jam kerja yang berlebih dan berdekatan antarshift. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap tingkat kelelahan, kedisiplinan, dan kualitas kinerja karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Meskipun demikian, sistem kerja bergilir tetap memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan kemampuan adaptasi dan tanggung jawab tenaga kerja. Untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan jam kerja, perusahaan disarankan mengembangkan sistem penjadwalan

berbasis digital yang mampu mengintegrasikan kebutuhan operasional dan kebutuhan individu karyawan secara lebih akurat. Selain itu, perlu ditetapkan prosedur yang lebih jelas terkait batas waktu pertukaran shift, mekanisme lembur, serta evaluasi rutin terhadap distribusi beban kerja. Langkah tersebut diharapkan dapat menciptakan sistem penjadwalan yang lebih adil, efisien, dan mendukung keberlangsungan operasional laundry 24 jam secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Sartono, S., Rahmat, S. M., Fariska, N., Jafar, F., Arfiyah, G., Prayuti, Y., & Sapsudin, A. (2025). Reconstructing Legal Philosophy Amidst a Normative Crisis: A Descriptive Qualitative Study of Discourse on Justice and Morality in Contemporary Law: Rekonstruksi Filsafat Hukum di Tengah Krisis Normatif: Kajian Kualitatif Deskriptif atas Wacana Keadilan dan Moralitas dalam Hukum Kontemporer. *International Journal Of Social, Policy And Law*, 6(2), 61-66.
- 112-118. (n.d.).
- 3547-Article Text-14075-1-10-20250120. (n.d.).
- Anggraeni, L., Irfan, M., & Sanjaya, R. D. (2025). *IMPLEMENTASI SOP DAPUR DALAM MENJAGA KONSISTENSI RASA DAN KUALITAS LAYANAN DI KAFE EDUKATIF CAN NGOPI GADING SERPONG*. 3, 49–55. <https://doi.org/10.61696/juparita.v3i2.772>
- Darip, M., Auliana, S., Rakhim, B., & Permana, S. (2024). PENGELOLAAN WAKTU KERJA KARYAWAN MENGGUNAKAN ALGORITMA ROUND_ROBIN DALAM SISTEM INFORMASI MANAJEMEN SDM DI PERUSAHAAN OUTSOURCHING. *INFOTECH Journal*, 11(1), 28–36. <https://doi.org/10.31949/infotech.v11i1>
- Ekonomi Bisnis, J., dan Akuntansi, M., Pratiwy Sihombing, R., Sanjaya Tambun, A., Zetta Nababan, E. R., Mega Kanaya Sibuea, J., & Albina Shafa, R. (n.d.). *Analisis Risiko Operasional Berbasis Pendekatan Enterprise Risk Management pada Coffee Shop 90 Derajat Medan*.
- pengelola, +martini. (n.d.).
- Sugiono, E., Efendi, S., & Al-Afgani, J. (n.d.). *PENGARUH MOTIVASI KERJA, KOMPETENSI, DAN KOMPENSASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN MELALUI KEPUASAAN KERJA PT. WIBEE INDOEDU NUSANTARA (PUSTAKA LEBAH) DI JAKARTA*. 5(1), 2021.

Syahputra, P. A., Fauzi, A., Wijayanti, M., Bhayangkara, U., & Raya, J. (2024). HUBUNGAN ANTARA LINGKUNGAN KERJA, STRES KERJA DAN KONFLIK KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. XX. In *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)* (Vol. 2, Number 1).

Syatriani, S., Arianggi, A., Hardiyanti Sahril, T., Tinggi Ilmu Kesehatan Makassar, S., Cendana Putih, P., & Korespondensi, A. (n.d.). *PERBEDAAN TINGKAT KELELAHAN KERJA KARYAWAN BERDASARKAN SHIFT KERJA PADA MINIMARKET MODERN DI KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR*. Retrieved <https://journal.stikmks.ac.id/a>

Wenston, D., Irfan, M., & Sanjaya, R. D. (2025). *ANALISIS SISTEM PENJADWALAN SHIFT DAN LIBUR KERJA DALAM OPERASIONAL DAPUR CAN NGOPI*. 3, 63–70. <https://doi.org/10.61696/juparita.v3i2.771>