

ABSTRAK

Kerja sama antara pelaku usaha industri garmen (UMKM) dengan pihak penyedia jasa (makloon) menjadi salah satu strategi yang umum digunakan untuk meningkatkan kapasitas dan efisiensi usaha. Dalam praktiknya, kerja sama ini tidak selalu berjalan optimal karena mengalami kendala seperti keterlambatan produksi penyelesaian produk, kurangnya pengawasan terhadap kualitas, serta tidak adanya kesepakatan tertulis terkait standar waktu maupun tanggung jawab antar pihak. Hal ini menimbulkan ketidaksesuaian ekspektasi pelaku usaha (UMKM) dan pihak penyedia jasa (makloon). Menyadari pentingnya kepastian dan kejelasan dalam kerja sama yang dilakukan, penelitian ini bertujuan untuk merancang kontrak kerja atau *Service Level Agreement* (SLA) berdasarkan ISO 9001:2015 klausul 8.4. Metode *time study* berbasis data historis juga diterapkan untuk menetapkan batas waktu penyelesaian produksi menggunakan pengukuran waktu baku. Hasil rancangan menunjukkan waktu standar produksi dihitung dengan kombinasi simulasi jumlah pekerja (5 – 20 pekerja) dengan target produksi 100 – 700 pcs serta penambahan *buffer time* 10%, 30%, dan 50%. Perhitungan ini menghasilkan tetapan waktu produksi berdasarkan jenis produk. Penambahan kebutuhan SLA seperti *key performance indicator* (KPI), toleransi dan kelonggaran, prosedur *quality control*, dan penalti atau konsekuensi membantu membuat isi SLA jadi lebih jelas dan mudah diterapkan. Rancangan ini diharapkan menjadi acuan bagi pelaku usaha (UMKM) dan pihak penyedia jasa (makloon) dalam membangun kerja sama yang lebih konsisten dan selaras dengan target produksi yang telah disepakati. Penerapan *service level agreement* (SLA) berdampak pada peningkatan keteraturan proses kerja sama produksi antara UMKM dan pihak makloon. SLA memperjelas alur tanggung jawab, batas waktu penyelesaian, serta kriteria mutu yang harus dipenuhi. Dokumen ini juga berfungsi sebagai alat evaluasi kinerja dan mendorong transparansi melalui pencatatan yang lebih teratur.

Kata kunci: *Service Level Agreement* (SLA), ISO 9001:2015, *Time study*, *Key performance indicator* (KPI), Makloon, UMKM