

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis *laundry* adalah usaha yang menyediakan jasa pencucian dan penyetrikaan pakaian untuk pelanggan, baik individu maupun institusi (Sari et al., 2020). Dalam bisnis ini, layanan yang diberikan meliputi pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan. Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri jasa. Salah satu sektor jasa yang mendapatkan manfaat signifikan dari penerapan teknologi adalah bisnis *laundry*.

Alisha Laundry, sebagai salah satu penyedia layanan *laundry* yang beralamat di Pasar Wit-witan Alasmalang Singojuruh, menghadapi tantangan dalam mengelola operasional sehari-hari, termasuk manajemen pesanan, penjadwalan, dan layanan pelanggan. Saat ini, proses manajemen di Alisha Laundry masih dilakukan secara manual. Nota *laundry* masih ditulis secara manual, yang sering kali menyebabkan kesalahan pencatatan dan mempersulit pengecekan pesanan. Ketika pesanan selesai, pegawai harus menghubungi pelanggan secara manual satu per satu, yang memakan waktu dan tenaga. Proses ini tidak hanya mengurangi efektivitas operasional, tetapi juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah solusi yang dapat mengotomatisasi dan mengintegrasikan berbagai proses bisnis agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan produktivitas operasional. Pengembangan sistem manajemen layanan berbasis *web* merupakan salah satu solusi yang diharapkan dapat mengatasi permasalahan tersebut. Sistem ini akan memungkinkan Alisha Laundry untuk mengelola pesanan, jadwal pengambilan dan pengiriman. Dengan sistem yang terintegrasi dan mudah diakses, pihak manajemen dapat melakukan pengawasan dan pengelolaan operasional dengan lebih baik.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem manajemen layanan berbasis *web* pada Alisha Laundry yang diharapkan dapat meningkatkan produktivitas operasional dan memperbaiki

kualitas layanan. Adapun sistem yang dikembangkan akan meliputi fitur-fitur utama seperti manajemen pesanan, jadwal pengambilan dan pengiriman, serta modul laporan dan analisis untuk membantu pengambilan keputusan manajemen. Selain itu, sistem ini juga akan menggunakan bot *WhatsApp* untuk mengirimkan pemberitahuan kepada pelanggan ketika pesanan telah selesai.

Penggunaan teknologi *web* dalam sistem manajemen ini tidak hanya akan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pelanggan, tetapi juga memberikan keuntungan kompetitif bagi Alisha Laundry dalam industri *laundry* yang semakin kompetitif. Dengan demikian, diharapkan Alisha Laundry dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan terus berkembang di era digital saat ini.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan diatas, adapun beberapa perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini. Diantaranya, yaitu :

1. Bagaimana sistem manajemen layanan berbasis *web* dapat meningkatkan produktivitas operasional di Alisha Laundry?
2. Bagaimana penggunaan *bot WhatsApp* dapat membantu dalam pemberitahuan kepada pelanggan ketika pesanan telah selesai?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Memperbaiki kualitas layanan yang diberikan oleh Alisha Laundry dengan menggunakan sistem manajemen layanan berbasis *web*.
2. Mengimplementasikan penggunaan *bot WhatsApp* untuk memberikan pemberitahuan kepada pelanggan ketika pesanan telah selesai.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Perusahaan (Alisha Laundry)

1. Penerapan berbasis *web* dapat meningkatkan daya saing di pasar layanan *laundry*, mengakomodasi perubahan kebutuhan pelanggan dengan cepat, dan memberikan keunggulan dalam era digital.

2. Manfaat Bagi Peneliti

1. Peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang dampak pengembangan sistem manajemen layanan berbasis *web* pada perusahaan layanan *laundry*, dengan fokus pada aspek layanan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap literatur akademis dalam bidang manajemen layanan, teknologi informasi, dan strategi bisnis di era digital.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ada di atas yaitu, sebagai berikut :

1. Penelitian ini terbatas pada Alisha Laundry yang berlokasi di Pasar Wit-witan Alasmalang Singojuruh. Objek penelitian meliputi pengembangan dan implementasi sistem manajemen layanan berbasis *web* untuk memperbaiki proses operasional dan layanan pelanggan di Alisha Laundry.
2. Penelitian ini difokuskan pada pengembangan sistem manajemen layanan berbasis *web*.
3. Penelitian ini dilakukan dari sudut pandang manajemen operasional dan pelayanan pelanggan di Alisha Laundry. Aspek-aspek teknis seperti pengembangan sistem dan implementasi teknologi menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --