

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis *Laundry* merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama di perkotaan. Meningkatnya mobilitas dan aktivitas masyarakat modern telah mendorong permintaan akan layanan *Laundry* yang cepat dan efisien. Seiring dengan perkembangan ini, pengelolaan bisnis *Laundry* juga menjadi semakin kompleks dan memerlukan sistem yang lebih terstruktur. Pengelolaan bisnis *Laundry* memiliki kompleksitas tersendiri, terutama dalam hal manajemen prioritas pengerjaan.

Dalam menghadapi revolusi digital ini, banyak perusahaan di sektor penyedia jasa telah menghadapi tantangan dan peluang. Perkembangan teknologi informasi memacu inovasi di dalam bisnis *Laundry* yang mengubah cara perusahaan berinteraksi dengan konsumen dan mengelola operasional mereka. Seiring dengan popularitas bisnis *Laundry* yang merambah dari perkotaan hingga ke pedesaan, beberapa pelaku usaha bisnis *Laundry* seperti *Alisha Laundry* masih menggunakan metode konvensional. Sebelum penerapan metode *Simple Additive Weighting (SAW)*, proses penilaian kelayakan prioritas pengerjaan di *Alisha Laundry* dilakukan secara subjektif dan tidak terstruktur. Hal ini menyebabkan inkonsistensi dalam kualitas layanan, ketidakpuasan pelanggan, dan kesulitan dalam pengambilan keputusan strategis. Selain itu, tidak adanya sistem yang terintegrasi untuk mengelola dan menganalisis data layanan membuat proses penilaian menjadi kurang tepat sasaran dan memakan waktu.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem manajemen layanan berbasis web dengan menggunakan metode *SAW*. Metode *SAW* dipilih karena kemampuannya dalam memberikan penilaian yang komprehensif dan objektif melalui proses normalisasi dan perhitungan nilai preferensi berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dapat membantu memudahkan pengelolaan dan penilaian layanan di *Alisha Laundry*, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Framework *Laravel* digunakan dalam pengembangan aplikasi web ini, karena kemampuannya dalam menyediakan antarmuka pengguna yang ramah dan mudah digunakan, serta mendukung pengelolaan data yang terstruktur dan terintegrasi. Sistem ini dirancang untuk membantu pengelolaan data layanan, kriteria, dan bobot, serta melakukan perhitungan *SAW* untuk menentukan nilai akhir dari setiap layanan yang tersedia.

Dengan implementasi metode *SAW* pada sistem manajemen layanan berbasis web ini, diharapkan *Alisha Laundry* dapat terus meningkatkan kualitas layanannya dan menjaga kepuasan pelanggan yang selama ini menjadi prioritas utama perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana mengimplementasikan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) agar dapat digunakan untuk memudahkan pemilihan prioritas pengerjaan dalam aplikasi *Alisha Laundry* ?
2. Bagaimana alur proses pengerjaan dan langkah-langkah perhitungan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) ?

1.3 Tujuan

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

1. Mengimplementasikan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW) agar dapat digunakan untuk meemudahkan pemilihan prioritas pengerjaan dalam aplikasi *Alisha Laundr*.
2. Mengetahui alur proses pengerjaan dan langkah-langkah perhitungan Metode *Simple Additive Weighting* (SAW)

1.4 Manfaat

Penelitian tentang implementasi metode *Simple Additive Weighting* (SAW) pada sistem layanan laundry berbasis website memiliki beberapa manfaat, antara lain:

a. Bagi pemilik usaha

Layanan yang lebih baik dan pengambilan keputusan yang lebih baik dapat membuat pelanggan merasa lebih puas dengan pengalaman mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan menghasilkan ulasan positif.

b. Bagi konsumen

Dengan melihat peringkat yang diberikan untuk setiap layanan, konsumen dapat dengan mudah menentukan layanan yang paling sesuai dengan kriteria yang mereka prioritaskan, seperti harga, kualitas, atau kecepatan pelayanan.

c. Bagi Peneliti

memungkinkan peneliti untuk mengasah berbagai keterampilan, termasuk keterampilan penelitian, analisis data, pemecahan masalah, dan pemikiran kritis. Ini akan bermanfaat dalam karier.

1.5 Batasan Masalah

Fokus penelitian Hanya akan terbatas pada penerapan metode Simple *Additive Weighting* (SAW) sebagai alat untuk pemilihan prioritas pengerjaan *laundry* pada aplikasi web alisha Laundry.

-- Halaman ini sengaja dikosongkan --