

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah Padat Karya (RPK) adalah program Pemerintah Kota Surabaya yang bertujuan untuk mengentaskan kemiskinan dengan cara memanfaatkan aset-aset yang dimiliki oleh pemerintah untuk dikelola oleh Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR). Program ini memberi peluang bagi masyarakat untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Salah satu wujud dari program ini adalah pembukaan Rumah Padat Karya Prapen, yang berdiri di atas lahan seluas 627 meter persegi. Aset ini digunakan untuk mengelola usaha laundry kiloan yang bertujuan memudahkan masyarakat, terutama pekerja yang sibuk, untuk mendapatkan pakaian bersih dan wangi dengan cepat, harga terjangkau, serta tanpa harus mengeluarkan tenaga ekstra untuk mencuci pakaian sendiri.

Di tengah persaingan yang semakin ketat dengan bisnis laundry lain yang sudah lebih modern dan canggih, Omah Laundry Prapen sebagai bagian dari Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) membutuhkan strategi pemasaran yang lebih efektif agar tetap dapat bersaing di pasar. Dengan pesatnya perkembangan era digitalisasi, pelaku usaha dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Kehadiran teknologi digital tidak hanya mempermudah proses operasional, tetapi juga membuka peluang lebih luas dalam menarik pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.

Omah Laundry Prapen sudah melakukan langkah awal dengan membuat sebuah website untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan memperluas akses layanan mereka. Pengembangan fitur dan optimalisasi layanan berbasis digital menjadi penting untuk menarik minat konsumen serta menjaga loyalitas pelanggan. Salah satu upaya yang bisa dilakukan dalam pengembangan *website* Omah Laundry Prapen adalah dengan menambah fitur-fitur yang dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Fitur-fitur ini mencakup fitur kode promo yang memungkinkan pelanggan untuk menggunakan kode promo yang dapat memberikan potongan harga atau penawaran khusus saat memesan layanan melalui *website*. Kode promo ini dapat menjadi salah satu strategi pemasaran yang efektif untuk menarik pelanggan baru sekaligus mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Dengan

adanya fitur ini, Omah Laundry Prapen dapat menjalankan program promosi secara lebih efisien dan terukur. Serta fitur *review* dan *rating* yang dapat memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan ulasan dan penilaian mengenai layanan laundry yang mereka terima. Dengan adanya ulasan dan rating ini, calon pelanggan dapat melihat testimoni dari pelanggan sebelumnya, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas layanan Omah Laundry Prapen. Selain itu, *feedback* yang diperoleh melalui *review* juga akan membantu pihak manajemen dalam memperbaiki dan meningkatkan mutu layanan.

Dalam rangka meningkatkan daya saing di pasar yang semakin ketat, pengembangan *website* Omah Laundry Prapen dengan menambah fitur-fitur tersebut akan menjadi bagian penting dari strategi digital yang terintegrasi. Selain itu, *redesign* tampilan *website* yang lebih modern dan *user-friendly* akan memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi dan menggunakan layanan yang ditawarkan. Pengembangan website ini sejalan dengan kebutuhan UMKM untuk terus berinovasi dalam mengikuti perkembangan teknologi dan digitalisasi. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan pasar, serta meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga dapat berkontribusi pada pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Dengan demikian, Omah Laundry Prapen diharapkan dapat lebih dikenal di kalangan masyarakat luas, sekaligus mampu berkompetisi dengan bisnis laundry yang lebih modern di era digital ini.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dalam pengembangan website untuk Omah Laundry Prapen terdapat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana mengembangkan fitur kode promo pada *website* Omah Laundry Prapen?
2. Bagaimana mengembangkan fitur *review* dan *rating* dari pelanggan pada *website* Omah Laundry Prapen?

### **1.3 Tujuan**

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dalam satu bulan ini bertujuan untuk melakukan pengembangan *website* dengan menambahkan fitur-fitur untuk salah satu program Rumah Padat Karya yaitu Omah Laundry Prapen yang bekerjasama dengan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya.

### **1.4 Manfaat**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini memberikan berbagai manfaat, antara lain:

1. Meningkatkan wawasan dan pengalaman kerja yang berguna sebagai bekal di dunia kerja.
2. Memiliki kesempatan untuk belajar dan terlibat dalam proses pengembangan fitur baru yang dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam pengelolaan dan pengembangan *website*.
3. Membangun hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara lembaga pendidikan, instansi pemerintah terkait, dan UMKM, serta memberikan gambaran nyata mengenai dunia kerja selama berlangsungnya praktek kerja lapangan.