

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Surabaya, sebagai salah satu kota terbesar di Indonesia, memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. Di antara berbagai sektor ekonomi yang berkembang, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) menjadi salah satu pilar penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi lokal. UMKM tidak hanya membantu menciptakan lapangan pekerjaan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Salah satu contoh UMKM yang beroperasi di Kota Surabaya adalah Rumah Padat Karya Prapen, sebuah usaha yang bergerak di bidang layanan laundry dan berada di bawah naungan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Surabaya.

Rumah Padat Karya Prapen memiliki potensi besar untuk berkembang menjadi usaha yang sukses dan berdaya saing tinggi. Namun, dalam praktiknya, usaha ini menghadapi sejumlah tantangan yang cukup serius. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah sistem pendaftaran dan layanan laundry yang masih dilakukan secara manual. Proses manual ini sering kali menyebabkan berbagai masalah, seperti pencatatan yang tidak akurat, hilangnya data pelanggan, dan ketidakefisienan dalam pengelolaan waktu. Akibatnya, pelanggan sering kali merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, dan hal ini berdampak negatif pada reputasi usaha tersebut.

Selain masalah operasional, Rumah Padat Karya Prapen juga menghadapi kendala dalam hal personal branding. Saat ini, usaha laundry ini hanya dikenal oleh masyarakat sekitar Prapen saja. Tidak adanya upaya yang signifikan dalam membangun citra merek membuat usaha ini sulit untuk menarik perhatian pelanggan dari luar wilayah tersebut. Personal branding yang kuat sangat penting untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya tarik layanan yang ditawarkan. Tanpa strategi branding yang efektif, potensi pertumbuhan usaha ini menjadi terbatas. Untuk mengatasi berbagai tantangan ini, diperlukan langkah-langkah strategis yang dapat membantu Rumah Padat Karya Prapen meningkatkan efisiensi operasional dan memperkuat personal branding. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah pengembangan dan implementasi sistem informasi yang terintegrasi. Sistem informasi ini akan memungkinkan proses pendaftaran dan layanan laundry dilakukan secara otomatis, sehingga mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi. Selain itu, sistem informasi juga dapat digunakan untuk mengelola data pelanggan dengan lebih baik, memberikan pelayanan yang lebih responsif, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Dalam konteks personal branding, sistem informasi dapat membantu dalam menciptakan platform digital yang mendukung promosi dan pemasaran layanan laundry. Melalui penggunaan media sosial dan website, Rumah Padat Karya Prapen dapat meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak pelanggan dari berbagai wilayah. Dengan demikian, upaya ini tidak hanya akan membantu dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga dalam memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing usaha.

Implementasi sistem informasi yang efektif di Rumah Padat Karya Prapen diharapkan dapat membawa perubahan positif yang signifikan. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, diharapkan proses operasional menjadi lebih efisien, layanan yang diberikan lebih berkualitas, dan citra merek yang lebih kuat. Pada akhirnya, hal ini akan membantu UMKM ini untuk berkembang lebih pesat, memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat, dan berkontribusi lebih baik dalam perekonomian Kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan dalam proses pendaftaran dan layanan laundry di Rumah Padat Karya Prapen?
2. Bagaimana membangun dan memperkuat personal branding Rumah Padat Karya Prapen agar layanan laundry ini dikenal lebih luas di luar wilayah Prapen dan mampu menarik lebih banyak pelanggan?
3. Bagaimana memanfaatkan sistem informasi untuk menciptakan platform digital yang efektif dalam mendukung promosi dan pemasaran layanan laundry Rumah Padat Karya Prapen?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem informasi yang terintegrasi guna meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi kesalahan dalam proses pendaftaran serta layanan laundry di Rumah Padat Karya Prapen. Langkah-langkah yang akan dilakukan meliputi pembuatan sistem otomatis yang dapat mengelola pendaftaran dan layanan laundry dengan lebih baik, meningkatkan akurasi pencatatan data pelanggan dan layanan yang diberikan, serta mengoptimalkan waktu dan sumber daya dalam pengelolaan layanan laundry. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk membangun dan memperkuat personal branding Rumah Padat Karya Prapen agar layanan laundry ini dikenal lebih luas di luar wilayah Prapen dan mampu menarik lebih banyak pelanggan. Upaya ini mencakup pengembangan website sebagai platform digital utama untuk promosi dan pemasaran layanan laundry, serta pemanfaatan media sosial seperti Instagram dan TikTok dengan konten yang dibuat secara kreatif untuk meningkatkan visibilitas dan menarik lebih banyak pelanggan. Penggunaan platform digital ini akan dimaksimalkan untuk meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas layanan laundry serta mengukur dampaknya terhadap peningkatan jumlah pelanggan dan kepuasan mereka.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- Menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pengembangan sistem informasi, khususnya dalam konteks UMKM.
- Memberikan kontribusi akademis yang dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan implementasi sistem informasi dan personal branding pada UMKM.

2. Manfaat Praktis

- **Bagi Rumah Padat Karya Prapen:**
 - Meningkatkan efisiensi operasional dengan adanya sistem informasi yang terintegrasi, sehingga proses pendaftaran dan layanan laundry menjadi lebih terstruktur dan minim kesalahan.

- Meningkatkan akurasi dalam pencatatan data pelanggan dan layanan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- Mengoptimalkan penggunaan waktu dan sumber daya dalam pengelolaan layanan laundry, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas operasional.
- **Bagi Pengelola dan Karyawan:**
 - Memudahkan pengelolaan data dan administrasi melalui sistem otomatis yang terintegrasi, sehingga mengurangi beban kerja manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan.
 - Memberikan alat bantu yang efektif untuk mengelola promosi dan pemasaran digital melalui website dan media sosial, sehingga dapat memperluas jangkauan pasar dan menarik lebih banyak pelanggan.
- **Bagi Pelanggan:**
 - Memperoleh layanan laundry yang lebih baik dan terorganisir, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Padat Karya Prapen.
 - Memiliki akses yang lebih mudah dan informasi yang lebih lengkap tentang layanan laundry melalui website dan media sosial.

3. Manfaat Sosial

- Meningkatkan kesadaran masyarakat sekitar terhadap pentingnya digitalisasi dan personal branding bagi keberhasilan UMKM.
- Memberikan contoh nyata bagi UMKM lain di Kota Surabaya dan sekitarnya mengenai pentingnya penerapan teknologi informasi dan media sosial dalam mengembangkan usaha.
- Mendukung perekonomian lokal dengan memperkuat posisi Rumah Padat Karya Prapen sebagai UMKM yang mampu bersaing dan berkembang di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.