

SKRIPSI
SISTEM LAYANAN JASA LAUNDRY UNTUK KONSUMEN UMUM DAN
HOTEL PADA *80 DEGRESS LAUNDRY AND DRY CLEAN* DI PT.
AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh
NIKEN MEGA AYUNINGTYAS
NIM : 1915744138

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
SISTEM LAYANAN JASA LAUNDRY UNTUK KONSUMEN UMUM DAN
HOTEL PADA *80 DEGRESS LAUNDRY AND DRY CLEAN* DI PT.
AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

OLEH
NIKEN MEGA AYUNINGTYAS
NIM : 1915744138

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

SKRIPSI
SISTEM LAYANAN JASA LAUNDRY UNTUK KONSUMEN UMUM DAN
HOTEL PADA *80 DEGRESS LAUNDRY AND DRY CLEAN* DI PT.
AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Oleh
NIKEN MEGA AYUNINGTYAS
NIM : 1915744138

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Sistem Layanan Jasa Laundry untuk Konsumen Umum dan Hotel pada *80 Degress Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.
2. Pelaksana
 - a. Nama : Niken Mega Ayuningtyas
 - b. NIM : 1915744138
3. Jurusan : Adiministrasi Bisnis
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 23 Agustus 2023

Menyetujui:

Pebimbing I,

Pebimbing II,

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Ketut Gede, SE,MM

NIP. 1916112081988111001

Wayan Suryathi, SE., M.M.

NIP. 196510171990112001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

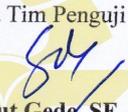
**SISTEM LAYANAN JASA LAUNDRY UNTUK KONSUMEN UMUM DAN
HOTEL PADA 80 DEGRESS LAUNDRY AND DRY CLEAN DI PT.
AEROFOOD INDONESIA UNIT DENPASAR**

Oleh:

Niken Mega Ayuningtyas
NIM: 1915744138

Disahkan:

Ketua Tim Penguji


I Gusti Ketut Gede, SE., MM.
NIP. 19611208198811101

Penguji I



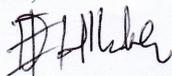
Drs. I Gusti Ngurah Sanjaya, MM.
NIP. 196508141990031014

Penguji II



Ni Luh Made Wijayati, SE., M.Si.
NIP. 196401141988112001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 23 Agustus 2023
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,



Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M
NIP. 197612032008122001

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sayangi dirimu, berhentilah menyenangkan orang lain”

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Sistem Layanan Jasa Laundry untuk Konsumen Umum dan Hotel pada 80 Degress Laundry and Dry Clean di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar**”, sehingga karya tulis ini dapat penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, yang telah mendengar keluh kesah penulis selama proses pengerjaan skripsi dan membukakkan jalan yang terbaik bagi penulis.
2. Terima kasih untuk orang tua terutama Ibu, karena telah mendukung dan selalu memberikan *support* kepada penulis dengan sepenuh hati.
3. Dosen pembimbing Bapak I Gusti Ketut Gede, SE, MM. dan Ibu Wayan Suryathi, SE., M.M. yang telah memberikan waktu dan ilmunya serta membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman terdekat yang sudah memberikan semangat dan menemani penulis dalam pembuatan skripsi.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika mendapatkan masukan dari para pembaca, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi tercapainya kesempurnaan dalam Skripsi Riset Terapan ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi perkembangan dunia industri dan ilmu pengetahuan kedepannya.

Badung, 27 Juli 2023

Yang menyatakan,



Niken Mega Ayuningtyas

1915744138

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Niken Mega Ayuningtyas
NIM : 191574413
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi
Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

**“Sistem Layanan Jasa Laundry Untuk Konsumen Umum dan Hotel pada 80
Degress Laundry and Dry Clean di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar”**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 27 Juli 2023

Yang menyatakan,

The image shows an official stamp of PT. AEROFood Indonesia, featuring the Garuda Pancasila logo and the text 'PT. AEROFood INDONESIA'. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Niken Mega Ayuningtyas
1915744138

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sistem Layanan Jasa Laundry untuk Konsumen Umum dan Hotel pada *80 Degress Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar” ini tepat waktu, yang ditunjukkan untuk melengkapi tugas dan syarat lulus sarjana terapan program studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali. Dalam tercapainya dan keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini tentunya penulis dibantu serta didukung dari berbagai pihak moriil maupun materiil, untuk itu dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

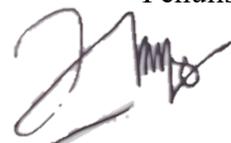
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Politeknik Negeri Bali.

5. Bapak I Gustti Ketut Gede, SE, MM., selaku dosen pembimbing 1, yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis menyusun skripsi ini dengan baik.
6. Ibu Wayan Suryathi, SE., M.M., selaku dosen pembimbing 2, yang telah membimbing serta banyak memberikan arahan, motivasi, dan petunjuk sehingga penulis menyusun skripsi ini dengan baik.
7. Orang tua dan keluarga tercinta serta semua pihak telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis bisa menyelesaikannya.
8. Sodara I Kadek Adi Sugiantara yang memberikan bantuan moril, menjadi pendengar di semua keluhan penulis, pemberi saran dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun skripsi dengan baik.
9. Teman terdekat yang telah penulis anggap sebagai keluarga yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada penulis serta memotivasi penulis agar lebih giat dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhir kata penulis ucapkan permintaan maaf apabila banyak pihak yang selama ini membantu dalam pengerjaan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan disini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Badung, 27 Juli 2023

Penulis,



Niken Mega Ayuningtyas

1915744138

ABSTRAK

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree Laundry & Dry Clean sendiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Laundry untuk konsumen umum dan hotel. Fokus utama untuk menarik pelanggan saat ini adalah kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus meningkatkan sistem pelayanannya. Jika perusahaan atau organisasi tidak dapat memenuhi harapan pelanggan, ada kemungkinan besar mereka akan ditinggalkan oleh pelanggan. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sistem layanan jasa laundry bagi konsumen umum pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar dan untuk mengetahui sistem layanan jasa laundry bagi hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil dan kesimpulan penelitian ini yaitu system pelayanan konsumen umum pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia memiliki sistem di mulai dari konsumen menaruh laundry dan akan ditanganin langsung oleh administrasi, lalu bagian administrasi membawa laundry konsumen umum ke section guest dan dari pihak section memulai proses pencucian hingga proses pengecekan laundry, dan kemudian dari section guets langsung menaruh laundry tersebut kembali ke bagian administrasi lalu menunggu hingga konsumen umum mengambil dan membayar jasa pencucian tersebut. Sistem layanan jasa laundry untuk hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar memiliki sistem dimuali dari pihak hotel menyiapkan laundry linen yang akan di kirim ke perusahaan, lalu checker dan driver mengambil dan dibawa ke perusahaan, dan selanjutnya section linen melakukan proses pencucian hingga selesai, lalu team checker dan driver membawa kembali laundry linen yang bersih ke hotel.

Kata kunci : Sistem layanan, konsumen, *laundry*

ABSTRACT

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – 80 Degree Laundry & Dry Clean itself is a company engaged in laundry services for general consumers and hotels. The main focus for attracting current customers is customer satisfaction. To increase customer satisfaction, companies must improve their service systems. If a company or organization cannot live up to customer expectations, there is a high probability that they will be abandoned by customers. The purpose of this study is to determine the laundry service system for general consumers at 80 Degrees Laundry and Dry Clean at PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar and to find out the laundry service system for hotels at 80 Degrees Laundry and Dry Clean at PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar. The research method used is descriptive qualitative. The results and conclusions of this study are the general consumer service system at 80 Degrees Laundry and Dry Clean at PT. Aerofood Indonesia has a system starting from the consumer placing the laundry and it will be handled directly by the administration, then the administration section brings the general consumer's laundry to the guest section and from the section starts the washing process to the laundry checking process, and then from the guests section immediately puts the laundry back to the administration section then waits until the general consumer picks up and pays for the washing service. Laundry service system for hotels at 80 Degrees Laundry and Dry Clean at PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar has a system starting from the hotel preparing laundry linen to be sent to the company, then checkers and drivers take it and bring it to the company, and then the linen section carries out the washing process until it's finished, then the checker team and drivers bring back the laundry linen clean to the hotel.

Keywords: *Service system, consumers, laundry*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Sistem Layanan Jasa.....	10
2.1.1 Pengertian Sistem.....	10
2.1.2 Pengertian Layanan Jasa	11

2.1.3 Karakteristik Jasa	12
2.1.4 Jenis-Jenis Layanan Jasa	14
2.2 Konsumen.....	15
2.2.1 Pengertian Konsumen	15
2.2.2 Jenis Konsumen.....	17
2.2.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.3 Laundry	18
2.3.1 Pengertian Laundry	18
2.3.2 Jenis-jenis layanan jasa laundry	20
2.4 Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik).....	21
2.5 Kerangka Teoritis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Tempat Penelitian.....	25
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	25
3.3 Sumber Data	25
3.4 Jenis Data	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
4.1.1 Sejarah Perusahaan	32
4.1.2 Visi Misi	35
4.1.3 Bidang Usaha PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar.....	35
4.1.4 Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	39
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	44

BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Simpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Orderan <i>80 Degree Laundry & Dry Clean</i> periode September 2022 – April 2023.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 4.1 Persamaan dan Perbedaan Komsumen Umum dan Hotel.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....	24
Gambar 4.1 Logo.....	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi pada <i>80 Degrees Laundry and Dry Clean</i>	40
Gambar 4.3 Diagram Alir sistem laundry untuk konsumen umum	49
Gambar 4.4 Diagram Alir system layanan jasa laundry hotel.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bill Konsumen Umum

Lampiran 2 Proses Pencucian Konsumen Umum

Lampiran 3 Proses Menyetrika untuk Konsumen Umum

Lampiran 4 Proses Melipat untuk Konsumen Umum

Lampiran 5 Drop Off Linen Laundry Hotel

Lampiran 6 Bill Hotel

Lampiran 7 Proses Pencucian Linen Hotel

Lampiran 8 Proses Pengeringan Linen Hotel

Lampiran 9 Form Bimbingan Dosen 1

Lampiran 10 Form Bimbingan Dosen 2

Lampiran 11 Form Perbaikan Ujian Komprehensif Skripsi

Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, jenis usaha pada bidang jasa memiliki aspek dan lingkup bisnis yang paling luas dibandingkan dengan jenis usaha lainnya. Selain memiliki jenis dan produk yang diberikan, jenis usaha pada bidang jasa termasuk memiliki persaingan yang sangat ketat. Banyaknya pesaing perusahaan yang ingin bertahan harus mempunyai nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Pada umumnya, jenis usaha lebih banyak mengandalkan kualitas pelayanan sebagai upaya atau cara untuk memberikan kepuasan terhadap konsumennya. Dengan menerapkan strategi yang berfokus pada kepuasan konsumen, maka diharapkan akan mampu memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan kepada calon konsumen atau mendorong konsumen lama untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.

Perusahaan yang bergerak pada bidang pencucian sudah banyak ditemui saat ini. Hal ini tentu akan menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha di bidang pencucian agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Kepuasan konsumen merupakan hal yang terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini. Semua usaha yang berkaitan dengan pelanggan harus

berkomitmen selalu meningkatkan pelayanan untuk kenyamanan dan kemudahan para pelanggan.

Dalam meningkatkan pelayanan maka diperlukan sistem pelayanan. Sistem pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang pada suatu organisasi perusahaan atau badan usaha untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sistem pelayanan merupakan salah satu yang terpadu dari semua satuan dan kegiatan yang berkaitan dengan lainnya dalam lingkungan masyarakat.

Untuk mengusahakan tercapainya tujuan pelayanan, sumber daya manusia merupakan satu pendukung dan penunjang pelaksanaan pelayanan yang terwujud sebagai tenaga, dana, sarana, dan prasarana yang tersedia atau diadakan dan didayagunakan oleh masyarakat maupun pemerintah. Mencermati kegiatan tersebut maka seluruh perusahaan yang ada perlu melaksanakan secara baik tugas dan fungsinya, agar secara maksimal mendukung pencapaian tujuan pelayanan. Saat ini berbagai upaya dilakukan perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan, karena organisasi akan mendapat *image* positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya, jika perusahaan atau organisasi tidak mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, maka tidak menutup kemungkinan perusahaan atau organisasi akan ditinggalkan pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa (2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah dibandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Pelanggan adalah investasi perusahaan yang amat vital dan itu merupakan tanggung jawab semua ini, khususnya petugas pelayanan untuk dapat memelihara dan mengamankan investasi yang vital tersebut, maka kinerja suatu perusahaan yang maksimal merupakan pengaman investasi serta modal dalam keunggulan bersaing. Antara kinerja suatu bisnis dan keunggulan bersaing mempunyai hubungan positif yang sangat erat, artinya semakin baik kinerja suatu perusahaan, semakin kuat juga keunggulan bersaing yang dimilikinya. Sebaliknya, semakin buruk kinerja suatu perusahaan, keunggulan bersaingnya semakin berkurang.

Salah satu kebutuhan yang tetap menjadi prioritas adalah layanan jasa laundry. Dalam konteks ini, layanan jasa laundry memiliki peran penting baik bagi individu umum maupun bagi bisnis seperti hotel. Kebersihan pakaian dan tekstil lainnya menjadi hal yang tak terelakkan, dan layanan jasa laundry hadir sebagai solusi praktis untuk memenuhi kebutuhan ini. Di tengah pesatnya pertumbuhan industri pariwisata, terutama di daerah Denpasar, Bali, permintaan akan layanan jasa laundry dari berbagai segmen, termasuk konsumen umum dan hotel, semakin meningkat. Dalam upaya menjawab permintaan ini, *80 Degrees Laundry and Dry Clean*, yang merupakan bagian dari PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar, hadir sebagai penyedia layanan jasa laundry yang berkomitmen untuk memberikan solusi.

Namun, di balik peluang bisnis yang menjanjikan, terdapat beberapa fenomena permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian serius. Pertama, terjadi peningkatan signifikan dalam permintaan layanan, baik dari konsumen umum maupun hotel-hotel. Hal ini memunculkan tantangan dalam kapasitas pelayanan yang dimiliki oleh *80 Degrees Laundry and Dry Clean*, apakah mampu memenuhi kebutuhan dalam skala yang lebih besar. Kedua, dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan dan kecepatan adalah kunci. Sementara menghadapi peningkatan permintaan, risiko pengorbanan kualitas dan kecepatan layanan juga mungkin timbul. Ketiga, persaingan di industri layanan jasa laundry semakin ketat seiring dengan pertumbuhan permintaan.

Dalam mengimplikasikan perlunya strategi yang kuat agar *80 Degrees Laundry and Dry Clean* tetap unggul di pasar. Keempat, pengelolaan sumber daya seperti tenaga kerja, peralatan, dan bahan baku menjadi kritis dalam menghadapi lonjakan permintaan. Pengelolaan yang tidak efisien dapat berdampak negatif pada kualitas layanan dan efisiensi operasional. Terakhir, keberagaman kebutuhan konsumen umum dan hotel menambah kompleksitas dalam penyediaan layanan, mengharuskan *80 Degrees Laundry and Dry Clean* untuk dapat mengatasi berbagai jenis tekstil, metode perawatan, dan tantangan khusus yang muncul.

PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – *80 Degree Laundry & Dry Clean* sendiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Laundry untuk konsumen umum seperti pakaian sehari-hari, seragam hotel, *linen housekeeping* hotel. Fokus mereka saat ini adalah melayani jasa *Laundry* dari hotel-hotel yang

telah menjalin kerja sama dengan perusahaan. Customer PT Aerofood Indonesia Unit Denpasar – *80 Degree Laundry & Dry Clean* yang dimaksud diatas adalah perusahaan jasa penginapan (Hotel).

Tabel 1.1 Jumlah Orderan *80 Degree Laundry & Dry Clean* periode September 2022 – April 2023

Bulan	Tahun	Jumlah Hotel	Order Pcs
September	2022	18	113.807
Oktober	2022	25	142.715
November	2022	17	573.113
Desember	2022	20	146.006
Januari	2023	25	133.363
Februari	2023	27	170.505
Maret	2023	29	268.515
April	2023	30	182.548
Total			1.730.572

Sumber : Data Orderan *80 Degree Laundry & Dry Clean* (2023)

Berdasarkan Tabel. 1 diatas, dapat dilihat bahwa *80 Degree Laundry & Dry Clean* dalam waktu 8 (delapan) bulan sudah menerima 1.730.572 cucian dari hotel, hingga bulan April 2023 *80 Degree Laundry & Dry Clean* sudah memiliki 30 hotel yang menjadi langganan laundry, konsumen umum yang memilih laundry di *80 Degrees Laundry and Dry Clean* juga mengungkapkan bahwa pelayanan dan kualitas yang ditawarkan sungguh sangat baik, hal ini diungkapkan oleh Putu Suadiah salah satu konsumen umum yang peneliti wawancarai saat melakukan observasi lapangan.

Dalam konteks ini, penelitian dengan fokus pada "Sistem Layanan Jasa Laundry untuk Konsumen Umum dan Hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar" menjadi sangat relevan.

Melalui penelitian ini, diharapkan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh *80 Degrees Laundry and Dry Clean* dapat diidentifikasi secara mendalam. Selain itu, solusi-solusi yang tepat dan efektif dapat dirumuskan untuk meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan menjaga daya saing bisnis dalam menghadapi tuntutan perkembangan industri dan kebutuhan konsumen yang semakin beragam dan kompleks.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis sistem layanan jasa laundry di *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar sehingga memiliki pelanggan yang puas dengan pelayanannya dan setiap bulannya memiliki pelanggan hotel baru yang hingga saat ini sudah mencapai 30 hotel, berdasarkan hal tersebut diatas, maka peneliti akan menganalisa sistem layanan laundry melalui karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Sistem Layanan Jasa Laundry untuk Konsumen Umum dan Hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan penelitian yang diambil yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimanakah sistem layanan jasa laundry untuk konsumen umum pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar?

2. Bagaimanakah sistem layanan jasa laundry untuk hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang diambil yaitu sebagai berikut

1. Untuk mengetahui sistem layanan jasa laundry bagi konsumen umum pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.
2. Untuk mengetahui sistem layanan jasa laundry bagi hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan masalah di atas maka manfaat penelitian yang diambil yaitu sebagai berikut :

1. **Manfaat Praktis**

Manfaat secara umum:

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberi suatu masukan berbagai pihak khususnya pelaksanaan sistem layanan jasa laundry dalam hal ini *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi, serta penelitian ini dapat berguna dalam memberikan suatu gambaran dan pengetahuan kepada pembaca mengenai system layanan jasa laundry untuk umum dan hotel.

Manfaat secara keseluruhan:

a. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar bagi mahasiswa serta menambah wawasan dan pengetahuan mengenai sistem layanan jasa laundry untuk konsumen umum dan hotel pada *80 Degrees Laundry and Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini digunakan sebagai informasi tambahan untuk pemimpin perusahaan serta masukan obyektif yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

c. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini merupakan sumbangan atau kepustakaan dan bahan pertimbangan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti.

2. **Manfaat Teoritis**

- a. Sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah kualitas pelayanan.
- b. Dengan melakukan penelitian, diharapkan dapat memberikan pengalaman yang berguna bagi peneliti untuk dapat berfikir secara analisis dan dinamis di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan beberapa hal yang menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, dan Manfaat Penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan bagian Tinjauan Pustaka yang isi di dalamnya menjabarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar penelitian yang meliputi Telaah Teori, Penelitian Sebelumnya (Kajian Empirik), serta Kerangka Teoritis.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang Tempat Penelitian, Objek dan Subjek Penelitian, Sumber Data, Jenis Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang Gambaran Umum perusahaan yang menjadi lokasi penelitian dan Visi Misi perusahaan. Bab ini juga dibahas tentang hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian serta implikasi dari penelitian tersebut.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil dari penelitian, serta memberikan saran dari hasil penelitian untuk perusahaan maupun pengembangan pada penelitian berikutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil uraian pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. System pelayanan konsumen umum pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia memiliki sistem di mulai dari konsumen menaruh laundry dan akan ditanganin langsung oleh administrasi, lalu bagian administrasi membawa laundry konsumen umum ke *section guest* dan dari pihak *section* memulai proses pencucian hingga proses pengecekan laundry, dan kemudian dari *section guets* langsung menaruh laundry tersebut kembali ke bagian administrasi lalu menunggu hingga konsumen umum mengambil dan membayar jasa pencucian tersebut.
- b. Sistem layanan jasa laundry untuk hotel pada *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar memiliki sistem dimuali dari pihak hotel menyiapkan laundry linen yang akan di kirim ke perusahaan, lalu checker dan driver mengambil dan dibawa ke perusahaan, dan selanjutnya *section linen* melakukan proses pencucian hingga selesai, lalu team checker dan driver membawa kembali laundry linen yang bersih ke hotel.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu agar menerapkan sistem aplikasi berbasis web yang dapat memudahkan para konsumen umum dan hotel menggunakan jasa laundry dan para pelanggan bisa untuk melacak proses pencucian hingga pengiriman. Dan secepatnya *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar mengembangkan sebuah system pelayanan yang sudah direncanakan agar tidak terjadi kekeliruan dan juga kehilangan dalam proses pencucian sesuai dengan visi yang di terapkan di *80 Degrees Laundry and Dry Clean* di PT. Aerofood Indonesia Unit Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf. (2014). *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan”*. Prenadamedia Group. Jakarta. Hal. 372
- Abdul Kadir. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. Andi. Yogyakarta. Hal. 16
- Ahmad, M., & Nasution, D. P. (2018). Analisis Kualitatif Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Yang Diberi Pembelajaran Matematika Realistik. *Jurnal Gantang*, 3(2), 83–95. <https://doi.org/10.31629/jg.v3i2.471>
- Alfinul Alim, Priansah. 2018. *Pengaruh Persepsi Label Halal Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fesyen Muslim (Survei Pada Pelanggan Produk Zoya Muslim Di Kota Malang)*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 62 No. 1 Hal 127.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 199
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Atqiya, F. F. (2019). *Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penerima Kas Pada Madrasah Stanawiyah Persis 60 Ketapang dengan Menggunakan PHP dan MySQL*. Bandung: Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia.
- Azhar Susanto, (2013), *Sistem Informasi Akuntansi, -Struktur-Pengendalianresiko-Pengembangan*, Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung. Hal. 22
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, (2011). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Pt Refika Aditama Anggota Ikapi. Bandung.
- Esterina Febriyanti Siregar, Mutiya Safitri, Meryatul Husna. (2022). *Perancangan System Informasi Pelayanan Jasa Laundry Di Get Laundry Tanjung Sari Medan*. Konferensi Nasional Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan. Hal.934-942
- Fathansyah. (2015). *Basis Data*. Informatika Bandung. Bandung. Hal. 11
- Gronroos, C. (2016). *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond, Ltd., Hal. 144

- Ika Mei Lina, G. (2022). *Perancangan Sistem Informasi Simpan Pinjam pada Koperasi nusantara Berbasis Java*. 1704-1713.
- Ilham, H. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Eden Kitchen Jakarta Pada Masa Pandemi Covid-19*. Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
- Irpan Andi, Yuni Firayanti, Ahmadi. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Titop Laundry Pontianak*, Jurnal Economina, Vol. 2, No.6. Hal. 1218-1232
- Kotler dan Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kristianti, I. P. (2018). Analisis Pengaruh Struktur Modal Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(1), 56–68. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i1.141>
- Lilyani Asri Utami, Herby Dreffar Praja. (2023). *System Informasi Pelayanan Laundry Berbasis Web Pada CV. Indorrama Bogor*, Jurnal Teknoinnfo. Vol.17. No. 2. Hal. 398-407
- Marsudi Lestariningsih, A. (2021). *Pengaruh Promosi dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Aplikasi Shoppe (Studi pada Mahasiswa Stiesia Surabaya)*. 10.
- Moleong, L.J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*, Pt. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Mukarom Zaenal Dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cv Pustaka Setia, Bandung. Hal. 85
- Nasution, M.Nur. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Jakarta. Hal. 5
- Resi Wisyastuti, Zidanne Zulfiki Fahri Lubis. (2022). *Perancangan System Informasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis Android Pada Laundry Express*. *Jurnal Ilmiah Penelitian Teknologi Informasi & Computer*, Vol. 3. No.1. Hal.43-58
- Royan Barokah. (2022). *Pemanfaatan Aplikasi Ojery (Ojek Laundry) Untuk Mempermudah Konsumen Dalam Pencarian Laundry Berbasis Android*. *Jurnal Teknologi Pintar*, Vol.2. No.12. Hal.17
- Shidarta, (2019). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Pt Grasindo. Jakarta
- Sil, M., Kassiavera, S., & Belly, N. M. (2018). Analisis Total Quality Management terhadap Kinerja Manajerial pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah dalam Era Globalisasi. *The National Conferences Management and Business (NCMAB) 2018 “Pemberdayaan Dan Penguatan Daya Saing Bisnis Dalam Era Digital,”* 208–220

- Sri Rahmayanti, F. (2023). *Pengaruh Peningkatan Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Pekan Baru*. 13(1), 126-134.
- Sucipto Basuki, L. (2020). *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Text Chatting Berbasis Android Web View*. 8 .
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Cv Alfabeta, Bandung. Hal. 456
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Widoyoko, Eko Putro. (2014). *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, Hal. 46
- Yoerizal, Agus Nurofik, Dessy Trismiyanti. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Laundry 21 Air Tawar Barat, Padang Utara, Kota Padang*, Jurnal Pustaka Manajemen, Vol. 2. No. 2. Hal.81-85.