

## PENGEMBANGAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI MELALUI APLIKASI BILAS OUTLET (UMKM SKM LAUNDRY)

Nurul Mardhiah Sitio<sup>1</sup>, Syifani Zahra<sup>2</sup>, Salsabilla Rizki Ramadhani<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Administrasi Bisnis PSDKU, Fakultas Ilmu Sosial Politik, Universitas Padjadjaran  
*e-mail: nurul.m.sitio@unpad.ac.id*

### Abstrak

Abstrak harus diakhiri dengan komentar tentang pentingnya hasil atau kesimpulan singkat. Salah satu Usaha Mikro Kecil dan Menengah yang berada di Pangandaran adalah SKM Laundry. Dalam proses operasional bisnis ini, SKM Laundry masih melakukan pencatatan dan pengarsipan data maupun barang masuk secara manual, adanya penundaan pembayaran atau kasbon pelanggan, dan pembagian tugas secara manual. Tujuan penelitian ini adalah pengembangan sistem informasi pada UMKM berdasarkan permasalahan yang ada. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan berpikir induktif. Pengembangan penerapan sistem informasi di SKM Laundry telah dianalisis guna mendapatkan solusi terbaik, yaitu penerapan aplikasi Bilas Outlet. Tahapan pengembangan dalam penerapan aplikasi di SKM Laundry yaitu tahap penjelasan aplikasi dan pelatihan penggunaan aplikasi Bilas Outlet kepada karyawan. Penerapan aplikasi Bilas Outlet menyediakan berbagai fitur membantu SKM Laundry dalam menjalankan bisnisnya dengan lebih efisien.

**Kata kunci:** Bilas Outlet, Laundry, Sistem Informasi, Umkm

### Abstract

One of the Small and Medium Enterprises in Pangandaran is SKM Laundry. In the operational process of this business, SKM Laundry is still manually recording and archiving data and incoming goods. There are delays in payments or customer cash receipts and manual division of tasks. This research aims to develop information systems for SMEs based on existing problems. This study uses a descriptive qualitative method with an inductive thinking approach. SKM Laundry has analyzed the development of the application of information systems to obtain the best solution, which is implementing the Rinse Outlet application. The stages of development in implementing the application at SKM Laundry are the stage of explaining the application and training on using the Rinse Outlet application to employees. The Bilas Outlet application provides various features to help SKM Laundry run its business more efficiently.

**Keywords :** Bilas Outlet, Information System, Laundry, Smes

### PENDAHULUAN

Pendahuluan ditutup dengan tujuan pengabdian. Pentingnya UMKM di Indonesia terletak pada kontribusinya terhadap pertumbuhan ekonomi, mengingat mayoritas pengusaha di negara ini adalah pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah. UMKM telah diatur dalam Undang-Undang No. 20 tahun 2008 mengatur tentang UMKM, dalam UU tersebut UMKM dijelaskan sebagai: “perusahaan kecil yang dimiliki dan dikelola oleh seseorang atau dimiliki oleh sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu” Pada tahun 2018, terdapat sekitar 64,2 juta pelaku UMKM di Indonesia, yang merupakan 99,99% dari total pelaku usaha di negara ini. UMKM juga memberikan pekerjaan kepada sekitar 117 juta orang atau sekitar 97% dari total tenaga kerja di sektor usaha global. UMKM juga berkontribusi sebesar 61,1% terhadap perekonomian nasional (PDB), sementara sisanya, yaitu 38,9%, berasal dari pelaku usaha besar yang hanya berjumlah sekitar 5.550 atau 0,01% dari total pelaku usaha (Sasongko, 2020). Menurut Tedi Garnida selaku Kepala Dinas Koperasi UKM Perdagangan dan Perindustrian Pangandaran, UMKM di Pangandaran per 2022 sebesar 93.000 (Ma'arif, 2022).

Salah satu UMKM yang berada di Pangandaran adalah SKM Laundry. UMKM ini bergerak pada bidang usaha jasa yang mulai berdiri pada tahun 2019. SKM Laundry berlokasi di Jl. Merdeka No.418 (Depan RS Pandega Pangandaran), Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396. Dalam proses operasional bisnis ini, SKM Laundry masih melakukan pencatatan dan pengarsipan data maupun barang masuk secara manual. Metode ini dianggap sedikit menyulitkan karyawan SKM Laundry, hal ini dikarenakan akan menyulitkan dalam menelusuri data yang diinginkan maupun

terjadi perhitungan yang salah. Apabila dilihat dari jumlah pesanan yang masuk, SKM Laundry dapat menerima pesanan jasa sebanyak satu kuintal dalam sehari, bahkan bila musim liburan bisa mencapai 2,5 kuintal dalam sehari. Hal ini membuktikan bahwa, SKM Laundry merupakan UMKM yang terus berkembang pesat dan cukup besar cakupan pelanggannya, sayangnya masih menggunakan sistem operasional secara manual. Fakta ini didukung oleh pendapat Handika & Musmini (2021) bahwa masih ada beberapa UMKM yang belum memiliki kemampuan untuk mengatur bisnis mereka secara efektif, sehingga seringkali UMKM tersebut mengalami kegagalan. Kegagalan ini terjadi karena pemilik UMKM memiliki pengetahuan yang minim mengenai manajemen bisnis.

Strategi yang dapat digunakan oleh UMKM untuk menghadapi persaingan adalah menjalankan pengelolaan sistem administrasi penjualan dan keuangan secara efektif dan akurat. Sistem informasi merupakan gabungan dari data yang diolah secara terintegrasi dan saling melengkapi, menghasilkan data yang telah diolah dalam berbagai format, termasuk gambar, suara, dan tulisan (Rusdiana & Irfan, 2014 dalam Utami et al., 2019). Menurut O'Brien (2022) dalam Utami et al (2019) menyebutkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang terintegrasi yang memberikan data dan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung berbagai kegiatan operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Penggunaan teknologi informasi sebagai elemen penting dalam keberhasilan sebuah unit usaha tidak lagi terbatas pada perusahaan besar. Banyak unit usaha skala UMKM juga mulai mengadopsi teknologi informasi untuk mendukung proses bisnis mereka. Hal ini dikarenakan teknologi informasi menjadi salah satu alat yang efektif untuk menjaga keunggulan kompetitif UMKM di tengah persaingan usaha yang ketat (Stale & Majors, 2010 dalam Widiastuti & Fatmawati, 2019).

Berdasarkan permasalahan diatas, sistem informasi manajemen dan teknologi informasi dapat menjadi salah satu nilai tambah bagi UMKM, salah satunya SKM Laundry. Pada permasalahan yang dihadapi oleh SKM Laundry, aplikasi Bilas Outlet menjadi salah satu penerapan sistem informasi manajemen sebagai metode penyelesaian permasalahan yang berada di SKM Laundry.

## METODE

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali pemahaman dan penafsiran terhadap makna suatu peristiwa perilaku manusia dalam konteks situasi yang spesifik (Critcer, 1995 dalam Adisel, 2015). Penelitian ini lebih mengadopsi pendekatan berpikir induktif dengan menggunakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Teori yang disajikan dalam studi pustaka berperan sebagai panduan untuk memastikan penelitian ini tidak melenceng ke arah yang salah (Adisel, 2015). Teknik pengumpulan data yg dilakukan sebagai berikut :

### 1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data melibatkan interaksi langsung dengan responden dengan tujuan memperoleh informasi mengenai isu-isu yang menarik. Terdapat dua pendekatan wawancara yaitu wawancara tidak terstruktur dan wawancara terstruktur (Sekaran, 2003). Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan wawancara terstruktur, dimana peneliti sudah mengetahui informasi apa saja yang diperlukan dalam proses wawancara dan memiliki daftar pertanyaan telah disusun untuk diajukan kepada responden (Sekaran, 2003).

### 1. Observasi

Observasi non partisipan adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan terhadap perilaku orang lain dalam suatu situasi di lingkungan yang sedang diamati (Adisel, 2015). Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk melihat perilaku kerja atau cara kerja karyawan SKM Laundry dan kondisi lingkungan kerja SKM Laundry.

### 2. Dokumentasi

Tahapan yang dilakukan dalam bentuk dokumen maupun data dukung terkait perusahaan yang bisa membantu penelitian. Dokumentasi ini bersifat terbuka dalam artian dapat diakses secara umum. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan foto dan arsip nota.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjalankan sebuah usaha tentunya perusahaan harus menggunakan operasional yang terorganisir dengan baik. Berdasarkan data yang diperoleh, sistem operasional yang dijalankan oleh SKM sebagai berikut:

### 1. Penerimaan Cucian

Pada tahap ini pegawai SKM Laundry akan menerima cucian yang diberikan konsumen. Hal ini mencakup mencatat berapa banyak helai pakaian yang diterima rusak, bercak, atau instruksi khusus dari pelanggan, seperti pemisahan cucian berwarna atau perlakuan khusus pada pakaian tertentu.

#### 2. Pemilihan Jenis Pakaian

Tahap selanjutnya adalah pemilihan pakaian yang memiliki jenis sensitif terhadap mesin, air, ataupun bahan laundry lainnya, dan pakaian yang mudah luntur. Hal ini bertujuan untuk menghindarkan dari resiko yang akan terjadi.

#### 3. Penandaan.

Kemudian akan diberikan tanda pengenal seperti nomor atau nama pada setiap cucian untuk menghindari kehilangan atau kebingungan pada saat mengelola atau menyerahkan kepada konsumen.

#### 4. Proses Mencuci.

Pada tahapan ini, cucian berdasarkan jenis, warna, dan catatan dari pelanggan yang mana hal tersebut akan membantu mencegah kontaminasi warna dan merawat pakaian.

#### 5. Pengeringan.

Pada proses ini baju yang sudah dicuci akan dikeringkan di pengering sesuai dengan petunjuk pemakaian yang disarankan oleh pabrikan. Perhatikan suhu, waktu pencucian, dan pengaturan lainnya yang tepat untuk menjaga kualitas dan keawetan pakaian.

#### 6. Penyetrikaan.

Setelah semua proses telah dilalui maka pakaian akan diberikan sentuhan terakhir agar rapi dan wangi. Dalam hal ini para pegawai harus memperhatikan suhu setrika sesuai dengan jenis pakaian. Pada tahap penyetrikaan juga pakaian akan diberikan parfum laundry di setiap bagian tumpukan pakaian agar pakaian tetap wangi pada saat sampai ditangan konsumen.

### **Permasalahan yang Dihadapi SKM Laundry**

Sebagai bisnis yang bergerak di bidang jasa, SKM Laundry tentunya menghadapi permasalahan-permasalahan baik yang berhubungan dengan pelanggan maupun permasalahan internal pihaknya. Berdasarkan data yang diperoleh, SKM Laundry menghadapi beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut:

#### 1. Pencatatan keuangan manual

Pencatatan keuangan yang dilakukan oleh SKM Laundry masih bersifat manual, dimana pencatatan dikelola oleh pemilik dengan mencatat semua transaksi yang terjadi dalam buku besar. Pencatatan keuangan seringkali didapati ketidaksesuaian antara data tertulis dan transaksi yang sebenarnya. *Human error* masih menjadi penyebab utama permasalahan dalam sistem pencatatan. Selain itu, seringkali pelanggan yang menunda pembayaran atau kasbon menjadi permasalahan lainnya yang dihadapi oleh pihak SKM Laundry. Kasbon sering menyulitkan pencatatan keuangan

#### 2. Penundaan pembayaran atau kasbon pelanggan

Selain itu pencatatan manual, seringkali pelanggan yang menunda pembayaran atau kasbon menjadi permasalahan lainnya yang dihadapi oleh pihak SKM Laundry. Kasbon sering menyulitkan pencatatan keuangan pihak SKM Laundry. Pelanggan yang sering menunda pembayaran seperti seminggu sekali, sebulan sekali bahkan untuk waktu yang tidak pasti kapan, membuat pihak SKM Laundry kesulitan dalam mencatatnya dalam laporan keuangan pihaknya.

#### 3. Pembagian tugas manual

Permasalahan lainnya yang dihadapi oleh pihak SKM Laundry adalah pembagian tugas yang masih dilakukan melalui pencatatan manual. Nota yang menjadi bukti atas permintaan penggunaan jasa, dijadikan dasar dalam pembagian tugas. Setiap orderan yang masuk dan tercatat pada nota akan dipilah lagi dan dikategorikan sesuai dengan tugas masing-masing karyawan SKM Laundry. Pembagian tugas antar karyawan yang manual dianggap menyulitkan karyawan khususnya di waktu orderan yang masuk dalam jumlah yang banyak. Orderan yang diterima oleh pihak SKM Laundry seharusnya berkisar paling sedikit 1 (satu) kuintal dan dapat mencapai lebih dari 2 (dua) kuintal di waktu liburan.

### **Kebutuhan Akan Sistem Informasi oleh SKM Laundry**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pemilik dan karyawan serta pengamatan observasi terhadap sistem operasional pihak SKM Laundry, diketahui bahwa pihaknya membutuhkan bantuan atau kehadiran dari sistem informasi dalam menjalankan bisnisnya. Kebutuhan akan sistem informasi diyakini pihak SKM Laundry dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari kinerja

bisnis dan karyawan yang ada. Kebutuhan akan sistem informasi disampaikan oleh pemilik dan salah satu karyawan SKM Laundry, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sistem informasi terkait nota

Nota merupakan bukti tertulis atau pencatatan yang memperlihatkan hasil pembelian atau jasa yang dilakukan. Pada SKM Laundry, nota dicatat secara manual oleh karyawan sebelum diberikan kepada pelanggan sebagai bukti atas penggunaan jasa. Nota yang ditulis manual ini dinilai tidak efektif oleh karyawan. Selain menghabiskan banyak waktu dan biaya atas pembelian nota kertas serta alat tulis, nota juga berisiko untuk hilang atau terselip ketika terjadi lonjakan permintaan penggunaan jasa. Karyawan menyatakan kebutuhan akan sistem informasi yang dapat mengatasi ketidakefektifan sistem nota manual tersebut.

2. Sistem informasi terkait pembagian tugas

Selain nota untuk catatan internal bisnis dan pelanggan SKM Laundry, nota juga dijadikan sebagai dasar dalam membagi tugas antar karyawan. Apabila ada orderan masuk yang diterima, karyawan akan membagi tugas mereka secara manual berdasarkan catatan pada nota. Hal ini pastinya menunjukkan kurang efektif dan efisiennya sistem kinerja, khususnya bila terjadi lonjakan permintaan dari pelanggan. Oleh karena itu, karyawan menyatakan kebutuhannya akan sistem informasi untuk mengatasi permasalahan pembagian tugas untuk memudahkan karyawan.

3. Sistem informasi terkait pencatatan keuangan

Pencatatan keuangan yang dilakukan oleh SKM Laundry masih bersifat manual. Selain itu, pencatatan keuangan masih dikelola oleh pemilik SKM Laundry. Pencatatan keuangan oleh pemilik masih bergantung pada pencatatan orderan masuk dan penyerahan nota oleh karyawan. Hal ini dinilai tidak efektif karena pencatatan manual menghabiskan banyak waktu dan memerlukan pemeriksaan yang detail untuk menghindari dari kesalahan perhitungan. Pemilik SKM Laundry menyatakan kebutuhan akan sistem pencatatan keuangan yang lebih praktis melalui teknologi dan sistem yang tersambung langsung dengan pencatatan orderan masuk yang dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian, pencatatan jauh lebih mudah, praktis, dan meminimalisir kesalahan pada perhitungan.

### Penerapan Sistem Informasi Pada SKM Laundry

Berdasarkan analisis permasalahan terkait kebutuhan sistem informasi yang telah disebutkan di atas, maka saran aplikasi yang dapat digunakan oleh SKM Laundry adalah Bilas Outlet. Aplikasi ini sudah memuat beberapa fitur sistem informasi yaitu sistem informasi keuangan, sistem informasi human resource, dan sistem informasi operasional. Pada proses penerapan aplikasi ini, terdapat beberapa tahapan yaitu penjelasan aplikasi dan training penggunaan aplikasi Bilas Outlet kepada karyawan. Namun, pada tahap training penggunaan aplikasi Bilas Outlet ini belum terlaksana, dikarenakan perlunya peralatan tambahan yaitu printer thermal, peralatan ini membutuhkan waktu tunggu dalam proses pembeliannya. Alasan lain belum terlaksananya training aplikasi kepada karyawan adalah rentang waktu tim peneliti dalam pembuatan laporan, sehingga training dapat dilaksanakan di luar periode waktu yang telah ditentukan.

Dalam penerapan sistem informasi melalui Bilas Outlet di SKM Laundry berdasarkan kebutuhan yang telah dianalisis sebelumnya, yaitu:



Gambar 1. Fitur Laporan Keuangan

Menilik pada permasalahan pencatatan keuangan manual pada SKM Laundry, aplikasi Bilas Outlet telah menyediakan fitur laporan keuangan digital yang dapat di-export dalam bentuk excel. Fitur ini menyediakan beberapa jenis, sesuai pada gambar. Selain itu, Bilas Outlet juga menyediakan fitur laporan transaksi, laporan pelanggan, laporan pegawai, dan export data. Fitur-fitur ini memudahkan SKM Laundry dalam menjalankan pencatatan keuangan.



Gambar 2. Fitur Nota Digital Bilas Outlet

Berdasarkan gambar 1, Bilas Outlet menyediakan fitur nota digital yang dapat dikirim ke pelanggan dengan dua tipe, yaitu nota digital gambar dan nota digital teks. Nota Digital ini, akan otomatis terkirim ke whatsapp pelanggan. Selain fitur nota digital, Bilas Outlet juga menyediakan fitur nota cetak melalui printer thermal. Nota cetak juga terbagi menjadi dua tipe, yaitu nota cetak pelanggan dan nota cetak produksi. Fitur nota pada Aplikasi Bilas Outlet telah dianggap mampu untuk menyelesaikan permasalahan pencatatan barang. Sesuai pada gambar 4, Bilas Outlet menyediakan fitur kasbon pelanggan. Fitur ini, memberikan kesempatan kepada pelanggan yang ingin melakukan pembayaran kapan saja, meskipun barang sudah diambil. Selain itu, SKM Laundry juga dapat melakukan tagihan otomatis melalui faktur tagihan yang dapat dikirim ke whatsapp. Adanya fitur ini, sangat membantu SKM Laundry dalam menghadapi pelanggan yang melakukan penundaan pembayaran.

Bilas Outlet Menyediakan Fitur Pembagian Tugas Otomatis Dalam fitur ini, pegawai dapat melakukan pembagian kerja otomatis, tanpa harus memilah barang masuk milik setiap pelanggan. Dalam pembagian tugas ini, dapat dilakukan oleh karyawan SKM Laundry. Hal ini dikarenakan, Bilas Outlet menyediakan fitur login khusus karyawan. Fitur ini juga selaras dengan fitur nota cetak produksi, dimana nota cetak produksi dapat dilakukan oleh karyawan dalam proses produksinya, sehingga tidak perlu melakukan pencatatan manual di buku masing-masing karyawan. Dengan adanya fitur ini, sangat mengefisienkan setiap pekerjaan karyawan dalam melakukan tugasnya.

## SIMPULAN

SKM Laundry merupakan sebuah bisnis jasa yang menyediakan pelayanan pembersihan dan perawatan barang konsumen. Setiap bisnis pasti menghadapi beberapa permasalahan, termasuk permasalahan pencatatan keuangan manual, penundaan pembayaran atau kasbon dari pelanggan, serta pembagian tugas yang dilakukan secara manual. Oleh karena itu, SKM Laundry memerlukan penggunaan sistem informasi guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya. Implementasi sistem informasi melalui aplikasi Bilas Outlet disarankan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti laporan keuangan, fitur terkait pencatatan nota, fitur kasbon, dan fitur pembagian tugas otomatis, yang akan membantu SKM Laundry dalam menjalankan bisnisnya dengan lebih efisien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada SKM Laundry Pangandaran yang telah memberi dukungan selama pengabdian ini berlangsung

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker,D. A.(2019). Strategic Market Management. John Wiley & Sons  
Adisel. (2015). Transformasi Masyarakat Petani Dari Tradisional Ke Modern. Bogor: Ipb Press

- Das, A. (2017). Smes In The Global Economy: Evidence From Asian And European Countries. *International Journal Of Economics And Financial Issues*, 7(1), 235-242.
- Das, A. (2017). Smes In The Global Economy: Evidence From Asian And European Countries. *International Journal Of Economics And Financial Issues*, 7(1), 235-242.
- Handika, M., & Musmini, L. S. (N.D.). Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Umkm Berbasis Fintech (Studi Kasus Umkm Di Singaraja). *Jimat: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1(21), 454-462.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm*. Pearson.
- Ma'arif, S. (2022) 93.000 Pelaku Umkm Pangandaran, Baru 4 Produk Bisa Dipasarkan Di Swalayan. Diakses Pada 22 Juni 2023, Dari [https://Timesindonesia.Co.Id/Ekonomi/421468/93000-Pelaku-Umkm-Pangandar An-Baru-4-Produk-Bisa-Dipasarkan-Di-SWalayan](https://Timesindonesia.Co.Id/Ekonomi/421468/93000-Pelaku-Umkm-Pangandar-An-Baru-4-Produk-Bisa-Dipasarkan-Di-SWalayan)
- Moeloeng, Lexy J, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung:Pt Remaja Rosdakarya, Ceth. Ke-36,2017.
- O'brien, J. A., & Marakas, G. M. (2022). *Introduction To Information Systems*. Mcgraw-Hill Education.
- Reynolds, G. M. (2019). *Information Systems For Business*. Cengage Learning.
- Sasangko, D. (2020) Umkm Bangkit, Indonesia Terungkit. Diakses Pada 22 Juni 2023, Dari [https://Www.Djkn.Kemenkeu.Go.Id/ArtikEl/Baca/13317/Umkm-Bangkit-Ekono Mi-Indonesia-Terungkit.Html](https://Www.Djkn.Kemenkeu.Go.Id/ArtikEl/Baca/13317/Umkm-Bangkit-Ekono-Mi-Indonesia-Terungkit.Html)
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach (Fourth Edition)*. United States Of America: John Wiley & Sons,
- Simmons, R., Armstrong, C., & Durkin, M. (2008). The Small And Medium Sized Enterprise (Sme) Market In The United States And The United Kingdom: A Comparative Analysis. *Journal Of Small Business And Enterprise Development*, 15(4), 717-736.
- Utami, I. D., Santosa, I., Simanjuntak, I. R., Perrmatasari, U. A., & Faiza, N. (2019). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web Pada Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm) (Studi Kasus: Umkm Sumber Jokotole, Socah, Bangkalan). *Integer: Journal Of Information Technology*, 4(1), 1-10.
- Ward, J., & Peppard, J. (2020). *Strategic Planning For Information Systems*. John Wiley & Sons.
- Widiastuti, H., & Fatmawati, A. (2019). Sistem Informasi Produksi Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Zahroh Barokah. *Jurnal Insypro (Information System And Processing)*, 4(2), 1-7.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm*. Mcgraw-Hill Education