

## Implementasi Cledspure Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Cleds Laundry

Eka Larasati Amalia <sup>1</sup>, Rosa Andrie Asmara <sup>2</sup>, Mungki Astiningrum <sup>3</sup>, Ulla Delfana Rosiani <sup>4</sup>,  
Atiqah Nurul Asri <sup>5</sup>, Retno Damayanti <sup>6</sup>, Kurniawati Agustina <sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Politeknik Negeri Malang, Jalan Soekarno Hatta No. 9, Telp/Fax: 0341-404424/0341-404420

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup> Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Malang

e-mail: \*<sup>1</sup>eka.larasati@polinema.ac.id, <sup>2</sup>rosa.andrie@polinema.ac.id, <sup>3</sup>muncky.astiningrum@polinema.ac.id,

<sup>4</sup>rosiani@polinema.ac.id, <sup>5</sup>atiqah.nurul@polinema.ac.id, <sup>6</sup>retnnodamayanti@polinema.ac.id,

<sup>7</sup>kurniawatiagustina450@gmail.com

### Abstrak

*Cleds Laundry mengalami kendala dalam pengelolaan data pelanggan, pencatatan transaksi, dan penyampaian informasi layanan yang masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan keterlambatan pelayanan dan ketidakakuratan data. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan memberikan solusi digital melalui pengembangan dan implementasi sistem informasi CledsPure berbasis website untuk meningkatkan efisiensi operasional mitra. Metode pelaksanaan mencakup analisis kebutuhan, perancangan dan pengembangan sistem, pelatihan penggunaan, serta evaluasi fungsional dan survei kepuasan. Hasil penerapan menunjukkan bahwa sistem mampu mempercepat proses pencatatan pesanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta meningkatkan aksesibilitas informasi melalui notifikasi otomatis. Survei kepuasan yang melibatkan berbagai peran pengguna menghasilkan nilai rata-rata 3,96 dari skala 4, yang mengindikasikan penerimaan sangat baik terhadap kemudahan penggunaan, kejelasan tampilan, dan peningkatan kualitas layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi melalui CledsPure memberikan dampak positif terhadap produktivitas dan profesionalitas layanan mitra. Kegiatan ini menegaskan pentingnya adopsi teknologi informasi bagi UMKM untuk meningkatkan daya saing dan membuka peluang pengembangan sistem lebih lanjut sesuai kebutuhan operasional di masa mendatang.*

**Kata kunci**—Sistem Informasi Berbasis Web, UMKM, Digitalisasi Layanan, CledsPure

### 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat modern. Internet menjadi bagian penting dalam aktivitas sehari-hari karena mampu menyediakan akses informasi secara cepat, luas, dan tanpa batasan ruang maupun waktu. Keberadaan perangkat digital seperti komputer, laptop, dan ponsel pintar yang terhubung dengan internet menjadikan informasi sebagai kebutuhan mendasar, sejajar dengan kebutuhan pokok lainnya. Fenomena ini mendorong masyarakat untuk memanfaatkan teknologi dalam berbagai aktivitas, termasuk pada transaksi, layanan jasa, serta kegiatan ekonomi berbasis digital [1,2].

Penerapan sistem informasi pada era digital tidak lagi terbatas pada perusahaan besar, melainkan telah menjadi kebutuhan strategis bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Digitalisasi membantu UMKM dalam meningkatkan efisiensi

operasional, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalkan kesalahan manual melalui otomatisasi pencatatan dan pengelolaan data [3]. Dalam sektor jasa laundry, kebutuhan terhadap kecepatan layanan, ketepatan pencatatan, serta transparansi status pengerjaan menjadi unsur penting yang menentukan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan preferensi konsumen modern yang menghendaki layanan praktis, responsif, dan terintegrasi dengan teknologi [4].

Layanan laundry merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami pertumbuhan pesat di wilayah urban. Kesibukan masyarakat, khususnya mahasiswa dan pekerja, menjadikan laundry sebagai solusi praktis untuk perawatan pakaian dan barang pribadi lainnya. Permintaan terhadap layanan laundry terus menunjukkan kestabilan dan bahkan mengalami peningkatan seiring berkembangnya gaya hidup masyarakat urban. Beberapa studi menunjukkan bahwa layanan laundry memiliki prospek usaha yang menjanjikan dengan tingkat kebutuhan yang

konsisten sepanjang tahun [5]. Selain itu, layanan laundry dan *dry cleaning* dinilai mampu memberikan efisiensi waktu serta kemudahan bagi pelanggan, sehingga menjadi pilihan utama bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi [6]. Temuan lainnya mengindikasikan bahwa konsumen semakin mengutamakan layanan yang menyediakan kemudahan akses informasi, pemantauan status layanan secara digital, serta kecepatan proses transaksi berbasis teknologi [7].

Cleds Laundry, UMKM yang bergerak pada bidang laundry sepatu di Kabupaten Sidoarjo, menghadapi berbagai permasalahan operasional. Berdasarkan observasi dan wawancara dengan pemilik usaha, Bapak Dewa pada tanggal 6 November 2024, ditemukan bahwa proses pencatatan data pelanggan dan transaksi masih dilakukan secara manual menggunakan buku besar dan nota kertas. Cara ini menimbulkan beberapa kendala, antara lain risiko hilangnya nota, kesulitan pencarian data, serta lambatnya penyampaian informasi mengenai status cucian. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan harus mendatangi *store* untuk menanyakan progres cucian, sehingga mengurangi kenyamanan dan menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan.

Selain itu, pencatatan keuangan yang masih dilakukan secara manual menghambat ketepatan pelaporan pendapatan dan meningkatkan potensi kesalahan manusia (*human error*), terutama ketika jumlah pelanggan meningkat. Minimnya integrasi sistem membuat proses pengelolaan data berjalan tidak efektif dan menghambat pengembangan usaha [8].

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan sistem informasi berbasis website bernama CledsPure. Sistem ini dirancang untuk mengoptimalkan efisiensi operasional melalui fitur manajemen kasir, pengelolaan data pelanggan, layanan, laporan pendapatan, serta riwayat transaksi secara terintegrasi. Sistem juga dilengkapi dengan notifikasi otomatis melalui WhatsApp guna meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. Selain layanan *offline*, sistem menyediakan fitur pemesanan *online* sehingga pelanggan dapat melakukan reservasi tanpa harus datang langsung ke lokasi.

Website ini juga berfungsi sebagai media informasi, katalog layanan, dan sarana promosi seperti penyampaian diskon atau *event* tertentu. Dengan adanya CledsPure, pelanggan dapat memantau status cucian secara *real-time*, kasir dapat mengakses data dengan cepat, dan pemilik usaha dapat memonitor pendapatan secara terstruktur.

Implementasi teknologi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, serta daya saing Cleds Laundry sebagai bagian dari transformasi digital UMKM [9].

## 2. METODE

Metode pelaksanaan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada implementasi sistem informasi berbasis website CledsPure sebagai solusi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional di UMKM Cleds Laundry Sepatu. Pendekatan kegiatan mencakup identifikasi kebutuhan mitra, pengembangan solusi teknologi yang sesuai, pelatihan penggunaan, serta evaluasi penerapan sistem dalam operasional sehari-hari. Seluruh aktivitas dilakukan sebagai bentuk kontribusi sosial untuk memperkuat kapasitas digital UMKM dan membantu mitra beradaptasi dengan tuntutan layanan modern berbasis teknologi.

### 2.1 Analisis Kebutuhan dan Persiapan Sistem

Tahap awal melibatkan observasi lapangan dan wawancara dengan pemilik Cleds Laundry untuk memahami permasalahan utama, seperti pencatatan manual, hilangnya nota, kesulitan pelacakan status cucian, serta keterlambatan informasi kepada pelanggan. Berdasarkan kebutuhan tersebut, tim menyusun rancangan CledsPure yang mendukung tiga peran pengguna admin, kasir, dan pelanggan.

Pengembangan sistem dilakukan dengan memanfaatkan Laravel sebagai framework, MySQL sebagai basis data, integrasi API WhatsApp untuk notifikasi digital, serta layanan hosting agar sistem dapat diakses secara *online* 24 jam. Tahap ini juga mencakup evaluasi internal oleh tim pelaksana, revisi tampilan antarmuka, penyempurnaan alur transaksi, dan perbaikan fitur sesuai kebutuhan mitra. Setelah finalisasi, website diunggah ke layanan hosting sehingga mitra dan pelanggan dapat mengaksesnya secara langsung.

### 2.2 Implementasi Sistem dan Pendampingan Mitra

Setelah sistem siap digunakan, dilakukan kegiatan pendampingan kepada pemilik dan karyawan Cleds Laundry. Pendampingan berfokus pada:

1. Pengenalan struktur dan fungsi utama sistem CledsPure.
2. Praktik penggunaan fitur, seperti pencatatan layanan, transaksi, dan pemesanan.
3. Simulasi pengiriman notifikasi WhatsApp otomatis kepada pelanggan.
4. Latihan penggunaan sistem secara mandiri.

5. Sesi diskusi, tanya jawab, dan klarifikasi kendala.

Tim memberikan modul panduan dalam bentuk cetak dan digital agar mitra dapat belajar secara mandiri. Pendampingan bersifat praktis dan interaktif untuk memastikan mitra benar-benar mampu mengoperasikan sistem dalam kegiatan operasional harian. *Pretest* diberikan untuk mengetahui pemahaman awal, dan *posttest* digunakan untuk menilai peningkatan pemahaman setelah pelatihan. Kegiatan pendampingan tersebut digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman dan kemampuan operasional metode yang lazim digunakan dalam kegiatan pengabdian literasi digital pada UMKM [10].

### 2.3 Evaluasi Penerapan Sistem

Evaluasi dilakukan untuk memastikan bahwa sistem dapat dioperasikan secara efektif oleh mitra. Metode evaluasi meliputi:

1. *Post-test* mengenai pemahaman terhadap fitur sistem.
2. Simulasi langsung, mulai dari login, pencatatan transaksi, hingga menghasilkan nota digital.
3. Wawancara dan umpan balik, untuk mengetahui tantangan dan kesiapan mitra menggunakan sistem secara mandiri.

Hasil evaluasi menjadi dasar untuk menentukan kelayakan implementasi penuh serta pertimbangan untuk pendampingan lanjutan apabila diperlukan. Evaluasi tersebut dilakukan untuk menilai kesiapan mitra dalam mengoperasikan sistem secara mandiri, pendekatan ini konsisten dengan prosedur evaluasi implementasi teknologi pada usaha kecil sebagaimana direkomendasikan dalam literatur [11], [12].

### 2.4 Model Pelaksanaan Kegiatan

Model pelaksanaan pengabdian disusun secara bertahap dan operasional, mencakup identifikasi kebutuhan, pengembangan sistem, pelatihan, implementasi, dan evaluasi. Rangkaian kegiatan ditampilkan pada Tabel 1 sebagai alur metode pelaksanaan program.

Tabel 1. metode pelaksanaan kegiatan

No.	Kegiatan
1.	Survei dan analisis data primer ke pemilik Cleds Laundry Sepatu serta observasi operasional di lokasi usaha
2.	Penjelasan kegiatan dan penandatanganan kontrak kerja sama dengan Bapak Dewa selaku pemilik

No.	Kegiatan
	Cleds Laundry Sepatu
3.	Pembuatan sistem informasi CledsPure oleh tim <i>developer</i> serta pengujian awal dan perbaikan sistem berdasarkan kebutuhan mitra
4.	Pelaksanaan <i>pretest</i> oleh mitra untuk mengetahui pemahaman awal terkait sistem
5.	Persetujuan mitra terhadap sistem dan penyerahan dokumentasi penggunaan, disertai pelatihan dan pendampingan operasional sistem
6.	Pelaksanaan <i>posttest</i> oleh mitra untuk mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan
7.	Monitoring dan evaluasi hasil implementasi sistem serta efektivitas penggunaannya dalam kegiatan operasional laundry

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

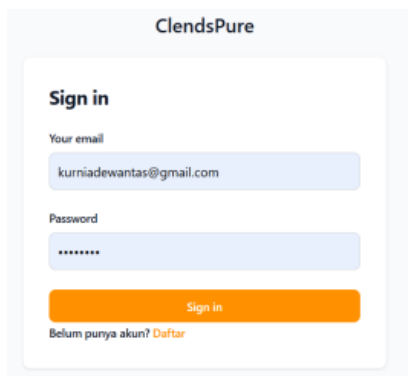
Bagian ini menjelaskan hasil implementasi sistem CledsPure pada UMKM Cleds Laundry serta pembahasan terkait perubahan perilaku mitra setelah digitalisasi dilakukan. Penjelasan disusun berdasarkan tampilan sistem, proses pendampingan, serta evaluasi efektivitas melalui indikator kinerja seperti peningkatan kepuasan, percepatan layanan, dan penurunan komplain pelanggan.

### 3.1 Tampilan Website

Website CledsPure dikembangkan dengan beberapa fitur utama yang mendukung proses operasional jasa laundry. Setiap fitur memiliki tampilan dan fungsi spesifik sesuai kebutuhan mitra.

#### 3.1.1 Tampilan Login Kasir

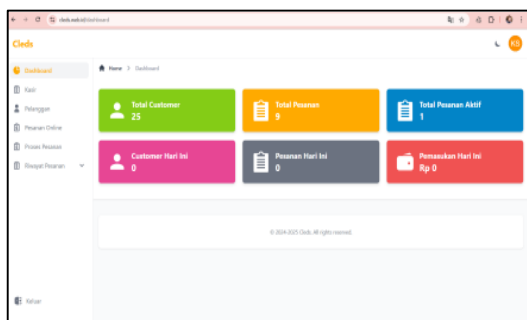
Gambar 1 menunjukkan halaman login yang digunakan kasir untuk mengakses *dashboard* sistem. Melalui halaman ini, proses otentikasi dilakukan sebelum kasir dapat menginput pesanan pelanggan dan mengelola data operasional.



Gambar 1. Tampilan Login Kasir

### 3.1.2 Tampilan Dashboard Kasir

Gambar 2 menampilkan *dashboard* kasir, yang berfungsi sebagai pusat pengelolaan layanan. Dashboard ini menyediakan informasi mengenai data pelanggan, status pesanan, dan rekap pendapatan harian. Tampilan ini membantu kasir memantau proses operasional secara lebih efisien.



Gambar 2. Halaman Dashboard Kasir

### 3.1.3 Tampilan Input Pesanan Pelanggan

Gambar 3 memperlihatkan fitur input data pesanan, di mana kasir dapat memasukkan informasi pelanggan dan jenis layanan yang dipilih. Setelah seluruh data diisi, kasir dapat menekan tombol *submit* untuk menyimpan pesanan secara digital.

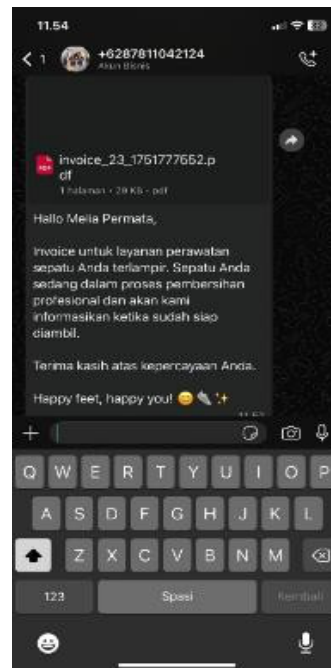


Gambar 3. Halaman Fitur Kasir

### 3.1.4 Tampilan Pesan Notifikasi Whatsapp

Gambar 4 menunjukkan notifikasi otomatis berupa nota digital yang dikirimkan ke WhatsApp pelanggan melalui sistem ClendsPure. Fitur ini

memberikan transparansi dan meminimalisir kesalahan pencatatan.



Gambar 4. Tampilan Pesan Notifikasi Nota Digital

### 3.1.5 Tampilan Nota Digital

Gambar 5 menampilkan contoh nota digital yang diterima pelanggan. Format nota disesuaikan dengan permintaan mitra agar mudah dibaca dan sesuai standar operasional.



Gambar 5. Tampilan Nota Digital

### 3.1.6 Tampilan Notifikasi Selesai

Gambar 6 menunjukkan pesan otomatis yang dikirimkan kepada pelanggan ketika pesanan telah selesai dikerjakan. Fitur ini mengurangi kebutuhan komunikasi manual antara kasir dan pelanggan.



Gambar 6. Tampilan Notifikasi Pesanan Selesai

### 3.2 Pasca Pengembangan Website

Setelah website CledsPure selesai dikembangkan, dilakukan pengujian fungsionalitas untuk memastikan bahwa seluruh fitur bekerja sesuai kebutuhan operasional mitra. Pengujian dilakukan secara bersama oleh tim pelaksana dan pemilik Cleds Laundry sehingga kedua pihak memiliki kesamaan persepsi mengenai kelayakan sistem. Tahap ini dilanjutkan dengan penyusunan buku pedoman penggunaan sistem sebagai referensi utama bagi mitra agar dapat mengoperasikan sistem secara mandiri. Selain itu, tim juga memberikan pelatihan penggunaan sistem yang meliputi proses input pesanan, pengelolaan data pelanggan, hingga pengiriman notifikasi otomatis kepada pelanggan. Untuk mengetahui tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem yang telah dikembangkan, dilakukan survei menggunakan instrumen penilaian berisi 10 indikator (Q1–Q10). Responden terdiri dari pelanggan (*customer*), kasir, admin, dan *owner*. Rekapitulasi hasil penilaian ditampilkan pada Gambar 7.

No	Nama	Role	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total	Nilai
1	Basitrah	Customer	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39	97,5
2	Tasda dai	Customer	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	35	87,5
3	NABILA ELISANNING TYAS	Customer	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38	95
4	Nanda Hendaningrum	Admin	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
5	Shofya Sedy	Customer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	bertha putri elizabeth	Customer	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	36	90
7	Rangga Putra Setiawan	Customer	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	38	90
8	Kurnia Dewenta Setiawan	Kasir	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37	92,5
9	Aldi Saputra	Kasir	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	36	90
10	Nisa	Customer	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	35	87,5
11	Ans kusyarto	Customer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
12	Rizky Anyasta	Customer	4	0	4	1	4	0	4	0	4	0	21	52,5
13	Alvin Alvin	Customer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
14	pamela	Customer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
15	Riri	Customer	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
16	Dewi	Customer	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	37	92,5
17	Andrik trianto	Kasir	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38	95
18	Kurni	Admin	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37	92,5
19	Anik	Kasir	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	36	90
20	sulton ahmad	Kasir	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38	95
21	Aurelia Wama Peneda	Kasir	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	36	90
22	Vany Aprilia	Owner	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	87,5
23	dewa	Owner	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	36	90
													83,9696922	

Gambar 7. Form Tingkat Kepuasan Mitra

Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan skor pada rentang 3–4 (baik hingga sangat baik) pada hampir seluruh indikator. Berdasarkan hasil rekapitulasi, nilai rata-rata keseluruhan mencapai 3,96, yang menunjukkan bahwa sistem CledsPure diterima dengan baik oleh pengguna. Responden menilai bahwa fitur-fitur pada sistem mudah dipahami, tampilan antarmuka sederhana namun informatif, serta alur kerja sistem membantu mempercepat proses pelayanan.

Jika dilihat lebih detail, sebagian besar responden, terutama pelanggan dan kasir, memberikan nilai total di atas 35, yang mengindikasikan tingkat kepuasan tinggi terhadap kecepatan pelayanan dan ketersediaan informasi pesanan secara *real-time*. Hal ini memperlihatkan bahwa integrasi notifikasi otomatis dan fitur pelacakan pesanan memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan pengguna.

Peran pemilik dan kasir juga memberikan kontribusi penting dalam evaluasi sistem. Kasir, sebagai pengguna yang berinteraksi paling *intens* dengan sistem, memberikan penilaian tinggi pada aspek efisiensi input pesanan dan keakuratan pencatatan transaksi. Sementara itu, pemilik memberikan penilaian positif terhadap kemudahan memantau transaksi harian serta peningkatan profesionalitas layanan melalui penggunaan nota digital yang lebih rapi dan jelas.

Secara keseluruhan, hasil survei menegaskan bahwa pengembangan sistem CledsPure berhasil menjawab permasalahan utama mitra, yaitu proses pencatatan manual yang memakan waktu, risiko kehilangan nota, serta keterlambatan penyampaian informasi kepada pelanggan. Dengan rata-rata nilai berada pada kategori baik menuju sangat baik, dapat disimpulkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan kualitas layanan, mempercepat alur operasional, dan memberikan pengalaman yang lebih transparan dan modern bagi pelanggan.



### 3.3 Dokumentasi Kegiatan Pendampingan

Kegiatan pendampingan UMKM Cleds Laundry dilakukan melalui beberapa tahapan mulai dari observasi awal, penyusunan kebutuhan sistem, sosialisasi, hingga penandatanganan kerja sama. Seluruh rangkaian kegiatan terdokumentasi pada Gambar 8 hingga Gambar 12.



Gambar 8. Perjanjian Surat Kerjasama dengan mitra

Pada Gambar 8. menunjukkan tahap pertama yang dilakukan yaitu penandatanganan Surat Perjanjian Kerja Sama dengan pihak mitra sebagai bentuk komitmen kedua belah pihak dalam pelaksanaan program pendampingan pengembangan sistem informasi digital. Dokumen ini menandai dimulainya kerja sama resmi dalam proses digitalisasi layanan operasional Cleds Laundry.



Gambar 9. Observasi Alur sistem dengan mitra

Tahap berikutnya adalah observasi alur operasional yang sedang berjalan yang ditunjukkan pada Gambar 9. Pada tahap ini tim mencatat proses penerimaan pesanan, pencatatan transaksi, hingga penyusunan laporan yang masih dilakukan secara manual. Hasil observasi tersebut menjadi dasar penyusunan kebutuhan fungsional sistem CledsPure yang akan dikembangkan.



Gambar 10. Sosialisasi alur sistem dengan TIM PKM

Sebelum proses pengembangan dimulai, tim PKM melakukan sosialisasi internal untuk memastikan seluruh anggota memahami konsep, rancangan alur, dan fitur sistem yang akan dibangun yang ditunjukkan pada Gambar 10. Kegiatan ini penting untuk menyamakan persepsi dan membagi peran dalam proses pengembangan.



Gambar 11. Sosialisasi Terhadap Mitra

Tahap berikutnya adalah sosialisasi kepada mitra, yang dilakukan untuk menjelaskan tujuan, manfaat, dan rencana implementasi sistem digital bagi Cleds Laundry seperti pada Gambar 11. Pada sesi ini, mitra diberikan gambaran terkait perubahan alur kerja dan peningkatan efisiensi yang akan diperoleh melalui sistem CledsPure.



Gambar 12. Sosialisasi kunjungan oleh tim PKM Mitra di Cleds Laundry Sidoarjo

Pendampingan kemudian dilanjutkan dengan kunjungan lapangan oleh tim PKM ke lokasi mitra untuk melakukan komunikasi intensif, pemantauan proses operasional, serta memastikan bahwa kebutuhan mitra terserap dengan baik dalam pengembangan sistem seperti pada Gambar 12. Kegiatan ini menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa solusi yang diberikan relevan dengan kondisi lapangan. Rangkaian kegiatan ini bertujuan memberikan pemahaman menyeluruh kepada mitra mengenai proses digitalisasi operasional serta mempersiapkan mereka untuk adaptasi terhadap sistem baru yang lebih modern dan efisien.

Implementasi sistem CledsPure membawa perubahan yang terasa pada kualitas operasional mitra, terutama dari sisi kenyamanan penggunaan, konsistensi pelayanan, dan keandalan pencatatan. Digitalisasi proses yang sebelumnya dilakukan secara manual membuat alur kerja menjadi lebih cepat dan ringkas. Mitra tidak lagi terbebani dengan pencatatan berulang dan risiko kesalahan tulis, sehingga proses input pesanan terasa lebih mudah dan efisien.

Pengurangan terhadap kesalahan pencatatan serta komplain pelanggan juga berpengaruh langsung pada persepsi mitra terhadap kualitas layanan. Ketika data dapat tersimpan secara otomatis dan status pesanan dapat dipantau secara *real-time*, mitra merasa lebih percaya diri dalam memberikan layanan yang akurat kepada pelanggan. Hal ini menumbuhkan rasa aman karena potensi kekeliruan dapat diminimalkan.

Kemunculan notifikasi otomatis kepada pelanggan merupakan perubahan perilaku operasional yang dianggap sangat membantu. Dengan komunikasi yang lebih terstruktur, mitra tidak perlu lagi melakukan pemberitahuan secara manual, sehingga interaksi menjadi lebih tertib dan profesional. Selain itu, kerapian rekap keuangan yang terbentuk secara otomatis membuat proses pelacakan transaksi menjadi lebih jelas, memberikan rasa nyaman bagi mitra dalam mengelola usahanya sehari-hari.

Keseluruhan perubahan ini menghasilkan peningkatan kepuasan mitra secara nyata. Mereka merasakan pengalaman kerja yang lebih teratur, cepat, dan bebas dari kerumitan administratif. Dengan sistem yang lebih stabil dan mudah digunakan, operasional harian menjadi lebih lancar, dan mitra dapat fokus pada pelayanan inti bisnis mereka tanpa dibebani kendala teknis sebagaimana sebelumnya.

Adapun tahapan lanjutan yang direncanakan dalam program pendampingan ini meliputi:

1. Finalisasi dan uji coba sistem CledsPure bersama mitra, sehingga sistem dapat dipastikan berfungsi secara optimal dan sesuai kebutuhan operasional UMKM.
2. Pelatihan penggunaan sistem bagi owner dan karyawan Cleds Laundry sebelum implementasi penuh dilakukan, guna memastikan kompetensi operasional yang memadai.
3. Evaluasi dampak digitalisasi terhadap produktivitas dan efisiensi usaha, yang diharapkan dapat menjadi model pengembangan sistem informasi bagi UMKM binaan Politeknik Negeri Malang di masa mendatang.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian yang berfokus pada penerapan Sistem Informasi CledsPure berhasil memberikan dampak nyata terhadap peningkatan efisiensi operasional pada UMKM Cleds Laundry Sepatu. Program ini mencakup dua kegiatan utama, yaitu pengembangan sistem informasi berbasis web dan pendampingan pelatihan penggunaan sistem kepada mitra. Sistem CledsPure dirancang untuk mengotomatisasi proses pencatatan transaksi, pelacakan status cucian, pengelolaan data pelanggan, serta pengiriman notifikasi otomatis melalui WhatsApp, sehingga mampu menggantikan proses manual yang sebelumnya rawan kesalahan dan membutuhkan waktu lebih lama.

Hasil implementasi menunjukkan bahwa sistem dapat berfungsi dengan baik sesuai kebutuhan operasional mitra. Berdasarkan hasil survei kepuasan pengguna, nilai rata-rata keseluruhan mencapai 3,96 yang menunjukkan bahwa sistem diterima dengan baik oleh pelanggan, kasir, admin, maupun pemilik. Mayoritas indikator penilaian berada pada kategori baik hingga sangat baik, khususnya pada aspek kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi pesanan. Temuan ini mengindikasikan adanya perubahan perilaku operasional mitra, ditandai dengan berkurangnya potensi komplain pelanggan, peningkatan kecepatan proses input data, serta meningkatnya akses informasi layanan secara *real-time*.

Pada aspek pendampingan, pelatihan penggunaan sistem dilakukan secara langsung kepada mitra sehingga pemilik dan karyawan mampu mengoperasikan CledsPure secara mandiri. Penyediaan buku panduan turut mendukung proses adaptasi, terutama dalam memastikan bahwa seluruh

fitur dapat digunakan secara konsisten dalam aktivitas harian.

Secara keseluruhan, program pengabdian ini berhasil meningkatkan efektivitas layanan, mempercepat alur kerja, serta memperkuat profesionalitas UMKM melalui digitalisasi layanan. Sistem CledsPure terbukti mampu menjadi solusi yang relevan bagi UMKM dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing, serta berpotensi dikembangkan lebih lanjut pada tahap berikutnya baik melalui segi pengembangan aplikasi mobile maupun penambahan fitur seperti integrasi sistem keuangan otomatis, *dashboard* analitik penjualan, serta perluasan implementasi untuk UMKM sejenis di wilayah lain guna memperluas manfaat digitalisasi bagi UMKM binaan lainnya.

### 5. SARAN

Pengembangan lebih lanjut terhadap sistem informasi CledsPure disarankan untuk mencakup versi *mobile responsive* atau pengembangan aplikasi mobile (Android/iOS). Hal ini bertujuan agar sistem dapat diakses dengan lebih fleksibel, baik oleh pihak internal seperti kasir dan admin, maupun oleh pelanggan yang ingin melakukan pemesanan atau memeriksa status cucian secara praktis melalui perangkat seluler. Aksesibilitas yang lebih luas melalui perangkat *mobile* akan mendukung peningkatan pengalaman pengguna dan memperkuat citra profesional UMKM dalam menghadapi era digital.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Malang yang telah memberikan dukungan moral dan dana terhadap program pengabdian masyarakat ini dan seluruh pihak dari Cleds Laundry yang mendukung terselenggaranya kegiatan pengabdian ini dengan baik dan lancar.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kurniawan, R. and Sasmita, A., 2020, Transformasi Digital dalam Kehidupan Modern, *Jurnal Teknologi Informasi dan Masyarakat*, vol. 6, no. 1, pp. 12–20.
- [2] Prasetyo, L., 2021, Pemanfaatan Internet dalam Ekonomi Digital, *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 15, no. 2, pp. 101–110.
- [3] Widodo, A. F., 2022, Digitalisasi UMKM dan Peningkatan Efisiensi Operasional, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 8, no. 3, pp. 45–53.
- [4] Putri, N. H., and Hidayat, S., 2021, Perubahan Preferensi Konsumen di Era Digital, *Jurnal Manajemen dan Teknologi*, vol. 13, no. 4, pp. 155–165.
- [5] Cristianty, L.I. and Wandebori, H., 2025. LAUNDRY BUSINESS STRATEGY TO INCREASE REVENUE (CASE: SOSOR LAUNDRY). *Journal of Syntax Literate*, 10(3).
- [6] Kisworo, I.E.A., Negoro, D.A., Kustiawan, U. and Abadi, F., 2025. Analisis Faktor Eksternal dan Pemasaran pada Bisnis Swipewash Marketplace untuk Layanan Laundry. *PaKMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), pp.520-530.
- [7] Hasanah, U. and Assyahri, W., 2024. Transformasi Pelayanan Publik untuk Generasi Z: Preferensi dalam Administrasi Negara Digital. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2), pp.185-199.
- [8] Pandia, W.D.B., Sari, N., Sembiring, K.N.B., Gulo, P.P. and Sinaga, I.N., 2025. Analisis Strategi Manajemen Operasional terhadap Produktivitas UMKM. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(03), pp.1978-1987.
- [9] Fitriani, D. and Hwihanus, H., 2023. Pengaruh sistem informasi akuntansi dalam penerapan siklus produksi dan pengendalian internal untuk meningkatkan efektivitas kinerja UMKM. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(1), pp.26-38.
- [10] Andriana, M., Sumarlin, T., Rakasiswi, S., Fitriani, N., Setiawan, D., Fitrianto, Y., Manalu, G. and Nurmana, A.H.B., 2023. Implementasi Digitalisasi UMKM di Kabupaten Boyolali Melalui Pelatihan Pemasaran Online. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 4(2), pp.994-999.
- [11] Handika, S.D., Aqham, A.A. and Huda, H.I., 2025. Optimalisasi Kinerja Umkm Di Era Digital Melalui Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Dan Pemanfaatan Teknologi Informasi. *Dinamika: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi*, 5(2), pp.312-322.
- [12] Ladewi, Y., Sabrina, N. and Ayati, S., 2025. Mengoptimalkan Digitalisasi UMKM: Peran Kompetensi SDM, Skala Usaha dan Fasilitas Infrastruktur. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, pp.61-71.