

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi sekarang ini telah mengalami kemajuan secara pesat, hal ini tidak terlepas dari keberadaan internet. Internet bermanfaat bagi aktivitas kehidupan. *E-Marketplace* merupakan sebuah media online perantara untuk memfasilitasi dan memberikan kemudahan informasi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, transaksi maupun cara pembayaran (Utami and Trisna, 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa narasumber yang ada di pasar 26 ilir dalam hal ini baik itu pemilik toko ataupun pekerja yang ada di toko, pempek merupakan salah satu komoditas yang mempunyai potensi yang sangat tinggi. Di Palembang khususnya pada pasar 26 ilir saat ini dalam pemasarannya hanya melalui kerabat ataupun teman serta pelanggan yang membeli pempek tersebut. Selain itu, dalam melakukan pemesanan pembeli bisa datang langsung ke tempat penjual atau melakukan pemesanan menggunakan aplikasi pihak ke tiga yang dimana terkadang pembeli harus membayar lebih dikarenakan harga yang lebih mahal dari pada membeli langsung ke toko, serta produk yang di jual sering

tidak ada atau kehabisan padahal jika pembeli datang langsung produk yang di inginkan masih tersedia. Sehingga pembeli di hadapkan dengan kesulitan untuk melakukan pemesanan pempek, pembeli harus dihadapkan pilihan untuk datang langsung ke toko tetapi jarak dan waktu yang mungkin sulit di dapat atau melakukan pemesanan secara online yang lebih mahal serta informasi ketersediaan produk yang terkadang tidak tersedia. Serta dari sudut pandang pedagang yang masih melakukan pencatatan hasil penjualan kedalam buku catatan ini rentan terjadinya kehilangan, kerusakan dan kesalahan rekap sehingga pengusaha tidak bisa menganalisis hasil penjualannya secara tepat.

Dengan permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengakomodir keinginan pembeli serta membuat pihak penjual lebih efisien dalam melakukan penjualan produk mereka yang dalam hal ini makanan khas Kota Palembang yaitu pempek. Dengan semakin besarnya minat dari pembeli di dalam usaha penjualan pempek ini tentu menjadi sebuah peluang usaha bisnis baru dengan menyediakan toko online sebagai bagian dari *Marketplace*, dan dengan adanya permasalahan yang terjadi saat ini. Maka sebuah sistem informasi yang sudah dapat menerapkan pengolahan data penjualan dan pelaporan data yang baik sangat dibutuhkan saat ini. Mengingat semakin banyaknya minat pembeli terhadap produk pempek tersebut serta semakin berkembangnya media penjualan di masa sekarang ini, sebuah sistem yang berbentuk *marketplace* sangat layak untuk diterapkan pada saat ini.

Marketplace dalam penelitian (Putra, Nyoto and Sasty, 2017) merupakan media online berbasis internet (web-based) tempat melakukan kegiatan bisnis dan transaksi antara pembeli dan penjual. Pembeli dapat mencari supplier sebanyak mungkin dengan kriteria yang diinginkan, sehingga memperoleh sesuai harga pasar. Sedangkan bagi supplier/penjual dapat mengetahui perusahaan-perusahaan yang membutuhkan produk/jasa mereka.

Dalam penelitian (Juliany, Salamuddin and Dewi, 2018) Aplikasi sistem informasi ini memberi nilai tambah yakni membuat proses pencarian percetakan dan harga layanan jasa percetakan lebih efektif dan efisien karena masyarakat tidak perlu mengunjungi alamat percetakan. Di sisi lain, keuntungan yang didapat bagi pemilik toko dapat memperluas daya cakupan iklan tokonya sehingga masyarakat luas bisa lebih tahu adanya percetakannya tersebut.

Sedangkan penelitian (Arta, 2018) *Marketplace* ini dapat digunakan oleh 3 pengguna, yaitu admin, penyedia dan penyewa. Admin dapat mengelola penyedia dan penyewa. Penyedia dapat mengelola detail informasi yang disediakan, data lapangan, harga sewa, info turnamen, info nonton bareng, info kualitas lapangan dan info fasilitas lapangan. Sistem yang dibangun akan digunakan khusus untuk para pedagang kuliner khas Palembang yang ada di pasar 26 Ilir, *marketplace* ini dibangun dan dirancang khusus untuk melakukan perdagangan kuliner khas Palembang. Dari perancangan sistem tersebut, maka menghasilkan sistem yang lebih baik dari sistem yang sudah ada dikarenakan,

masyarakat lebih mudah mencari kuliner khas Palembang, update stok langsung dari pihak penjual langsung serta pilihan makanan yang lebih detail yang ada di pasar 26 ilir.

Dari masalah tersebut, penulis merancang sebuah *website e-marketplace* dengan kelebihan yaitu sistem yang dapat menampilkan menu makanan khas Palembang yaitu pempek lalu dapat memudahkan konsumen memilih makanan pempek yang diinginkan serta tempat mana saja yang menjual pempek dan sebagai wadah untuk memasarkan makanan pempek dan makanan khas Palembang seperti model, tekwan, kemplang, secara online dengan jangkauan yang lebih luas dan pembeli dapat dengan mudah mencari makanan pempek dan melakukan proses pemesanan dan pembayaran lewat *website e-marketplace* tersebut. Serta guna untuk mempertahankan pelanggan, pada sistem ini akan ditambahkan CRM atau *Customer Relationship Management* dalam bentuk informasi yang dapat disampaikan melalui email atau media sosial seperti *facebook* dan *instagram* kepada pelanggan. Pelanggan akan menerima notifikasi atau pemberitahuan melalui email yang sudah terdaftar bagi pelanggan yang sudah melakukan registrasi ke dalam sistem.

Dengan menggunakan sistem ini para pedagang pempek di 26 ilir dapat menginformasikan penjualan pempek kepada pihak luar dengan cepat melalui *website e-marketplace*. Pada penjualan pempek berbasis web, calon pembeli tidak harus datang ke toko secara langsung, cukup dengan berkunjung

ke situs website yang telah dibuat khusus untuk penjualan pempek hal ini akan mempermudah dan menghemat waktu dari calon pembeli.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka rumusan masalahnya adalah “Bagaimana membangun Sistem Informasi Marketplace Pempek Pada Pasar 26 Ilir Berbasis Web Menggunakan Metode E-CRM?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang ada, maka penelitian ini di batasi hanya untuk Sistem Informasi Marketplace Pempek Pada Pasar 26 Ilir Berbasis Web Menggunakan Metode E-CRM.

1. Data yang digunakan adalah data yang di dapat dari tempat penjualan kuliner khas Palembang yaitu pempek,
2. Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database mysql*,
3. Sistem tidak menampilkan produk lain selain produk kuliner pada toko-toko yang sudah terdata pada sistem
4. Sistem hanya menampilkan informasi kuliner, harga dan lokasi.
5. Pelanggan dapat melakukan transaksi pembelian kuliner dengan *Marketplace* yang dibangun

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berikut merupakan tujuan dan manfaat yang ada pada penelitian, yaitu:

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut ini:

1. Terciptanya sistem informasi *marketplace* berbasis web yang akan memberikan dukungan dan memperbaiki sistem yang cenderung masih manual,
2. Untuk membantu pengelolaan dan mengakses data serta meningkatkan kualitas pelayanan pada pempek 26 ilir.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membantu pedagang makanan tradisional terutama pempek untuk dipasarkan lebih luas dengan menggunakan *marketplace*.
2. Menarik peminat atau pelanggan dari luar daerah untuk membeli makanan khas Palembang dengan adanya *marketplace*.

1.5 METODELOGI PENELITIAN

1.5.1 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan pada Pempek 26 Ilir Palembang mulai 19 Oktober 2020 dan diperkirakan akan berakhir sampai dengan 2022.

1.5.2 Tempat Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penulis melaksanakan penelitian pada Pempek 26 Ilir Palembang Jalan Mujahidin, yaitu ada 3 tempat:

1. LALA,
2. EDI,
3. RIA.

1.6.3 Alat dan Bahan

Adapun alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat keras yang digunakan yaitu, laptop acer ES1-432-C8ZP : sebagai media yang sangat membantu rutinitas skripsi, RAM 4GB : untuk penggunaan multitasking umum seperti browsing, membuka word, dan membuka aplikasi ringan lainnya, prosesor intel COREi3 10 TH : sebagai otak dari komputer, karena setiap data yang akan di proses akan selalu melewati prosesor, smartphone Samsung A12 : sebagai salah satu tempat penyimpanan dokumen, mouse : sebagai alat penunjuk atau pointing device, Printer Epson L3150 : untuk mencetak dokumen dari computer, dan Flashdisk 8GB : untuk alat penyimpanan data atau juga untuk menginstal sistem operasi.

b. Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak yang digunakan yaitu, Sistem Operasi Windows 10 sebagai sistem operasi, penulisan Tugas ini dengan Microsoft Word 2010 untuk pembuatan Design diagram yaitu use case diagram, kelas diagram, dan aktifitas diagram, software pendukung untuk membuat aplikasi mobile menggunakan Android Studio, Software pendukung antara lain Visual Studio Code, Start UML, Flutter & MySQL, Apache, dan Web Browser menggunakan Google Chrome dan Mozilla Firefox.

1.6.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1.6.4.1 Metode Observasi

Pengumpulan data dan informasi dengan cara meninjau dan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu kegiatan yang sedang dilakukan, pengenalan data yang ada sehingga dapat diadakan evaluasi dari sudut tertentu yang mendukung kebenaran.

1.6.4.2 Metode Studi Pustaka

Penulis melakukan studi pustaka sebagai bahan tambahan guna melengkapi kekurangan-kekurangan data yang diperoleh dari interview dan observasi.

Pengumpulan data dengan cara mengambil dari sumber-sumber media cetak maupun elektronik yang dapat dijadikan acuan pembahasan masalah.

1.6.4.3 Wawancara (Interview)

Yaitu dengan cara bertanya langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam memberikan informasi mengenai pengolahan data yang dilakukan pada kawasan pusat pempek 26 ilir. Pada penelitian ini, penulis telah melakukan tanya jawab langsung dengan pimpinan.

1.6.4.4 Metode Perancangan Basis Data

Metode perancangan basis data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Perancangan Konseptual

- 1) Melakukan identifikasi identitas.
- 2) Melakukan identifikasi relasi.
- 3) Melakukan identifikasi atribut dan tipe identitas.
- 4) Menentukan domain atribut.
- 5) Menentukan Atribut primary key dan candidate key.

b. Perancangan Logical

- 1) Menghapus fitur yang tidak sesuai dengan model relasional
- 2) Menentukan model logikal data
- 3) Melakukan validasi relasi dengan menggunakan normalisasi
- 4) Membuat diagram ER untuk menggambarkan relasi global

c. Perancangan Fisikal

- 1) Melakukan pemilihan database management system (DBMS).
- 2) Transformasi entitas dan ke stuktur tabel.

1.6.5 Metode Pengembangan Aplikasi

E-CRM (Electronic Customer Relationship Management) merupakan salah satu konsep bisnis dan teknologi yang didukung oleh sistem informasi untuk mengintegrasikan semua proses bisnis yang berinteraksi dengan pelanggan. Bentuk E-CRM yang paling umum diterapkan oleh industri perhotelan adalah website.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika ini secara garis besar dapat memberikan gambaran isi, yang berupa susunan bab dari hasil penelitian.

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan Latar Belakang penelitian, Perumusan Masalah penelitian, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian skripsi, serta Sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas tentang teori yang mendukung terhadap masalah yang dibahas dalam penyusunan penelitian skripsi ini yang terdiri dari pengertian teori yang dipakai, metode penelitian, metode pengembangan sistem dan penelitian terdahulu.

BAB III ANALIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Metode pengumpulan data, Metode penelitian, Lokasi, Waktu, Teknik Analisis serta Pemodelan sistem dalam

membangun sistem dan perancangan sistem yang berguna sebagai acuan dalam pembangunan sebuah sistem

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang implementasi sistem secara detail. Sesuai dengan rancangan dan berdasarkan komponen, *tools*, atau bahasa pemrograman yang dipakai.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang beberapa kesimpulan dari permasalahan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan pengembangan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya.

