

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Indonesia memiliki keberagaman kuliner tradisional. Salah satu diantaranya yaitu jajanan pasar yang sering dijumpai di pasar tradisional. Jajanan pasar adalah makanan tradisional Indonesia yang diperjual belikan khususnya di pasar-pasar tradisional. Jajanan pasar sendiri pun memiliki jenis yang beragam, mulai dari yang manis hingga yang gurih, ada pula yang kering dan basah. Contoh Jajanan pasar antara lain yaitu Lemper, Klepon, Onde-onde, dan lain-lain. Di zaman yang telah modern seperti ini, kebanyakan jajanan pasar masih dipasarkan secara konvensional, yakni dengan hanya diperjual belikan di pasar-pasar tradisional.

Penjualan online atau *E-Commerce* merupakan mekanisme bisnis tersendiri yang dapat meningkatkan penjualan. Penerapan teknologi informasi pada bidang bisnis, dikenal dengan sebutan *E-Business* atau *E-Commerce*. Paradigma baru dalam dunia bisnis tersebut “Penerapan *E-Commerce* di Indonesia” dinilai merupakan sebuah terobosan baru yang dapat meningkatkan nilai perusahaan, baik dari sisi kolaborasi, sumber daya manusia, operasi ataupun penjualan. Penerapan *E-Commerce* pada perusahaan, secara tidak langsung akan meningkatkan nilai perusahaan yang dapat memberikan dampak pada meningkatnya tingkat perekonomian di Indonesia. (Patrisius Yesandria Ropi, 2020).

*Customer Relationship Management (CRM)* adalah pendekatan terintegrasi untuk mengidentifikasi, memperoleh, dan mempertahankan pelanggan. Dengan memungkinkan organisasi untuk mengelola dan mengkoordinasikan interaksi pelanggan. (Francis Buttle, 2019).

Teknologi merupakan fasilitator dalam implementasi strategi CRM. Teknologi berfungsi untuk memfasilitasi akuisisi pengetahuan pelanggan dan melakukan analisis secara mendalam tentang pelanggan. Pengetahuan yang dimiliki tentang pelanggan digunakan untuk memformulasikan strategi pemasaran dan perencanaan pemasaran sehingga perusahaan dapat mempertahankan pelanggan di berbagai sumber, perusahaan, bidang usaha, dan geografi. CRM membantu organisasi memaksimalkan nilai dari interaksi pelanggan dan kinerja perusahaan.

Strategi ini menjadi faktor penting untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam membangun hubungan personal dengan pelanggan melalui bermacam metode komunikasi. Melalui interaksi dengan pelanggan, organisasi dapat mempertahankan dan memelihara hubungan dua belah pihak yang saling menguntungkan sehingga pada akhirnya loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan nilai-nilai seperti kepercayaan, pengalaman pelanggan, dan keuntungan yang didapat. (Kartika Imasari, 2011).

Untuk itu Aplikasi *E-Commerce* Jajanan pasar dibuat untuk meningkatkan pelayanan dalam berbelanja dengan mencari pola yang sering muncul diantara banyak

transaksi dengan mencari pola yang sering muncul diantara banyak transaksi dengan menggunakan metode ini akan mendukung sistem rekomendasi.

Alasan yang melatar belakangi untuk mengimplementasi menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) yaitu untuk meningkatkan pelayanan customer dalam menentukan produk pada aplikasi *E-Commerce* Jajanan Pasar.

## **1.2 Rumusan masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun sebuah aplikasi *E-Commerce* Jajanan Pasar berbasis android yang nantinya dapat memberikan rekomendasi barang, agar aplikasi ini nantinya dapat meningkatkan pelayanan pada customer.

## **1.3 Ruang lingkup**

Untuk memperjelas pembahasan ini diperlukan ruang lingkup yang jelas, adapun Batasan masalah dalam membangun aplikasi ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Aplikasi ini mengimplementasi metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk memberikan rekomendasi barang.
2. Aplikasi ini hanya membahas dari sisi user.
3. Aplikasi ini hanya memiliki satu penjual.
4. Aplikasi ini hanya menggunakan metode transfer antar bank dan Cash On Delivery (COD).

5. Aplikasi ini memberikan informasi resep bahan makanan pada layar smartphone.
6. Aplikasi ini hanya dapat memesan makanan yang tersedia. Adapun makanan yang tersedia yaitu berjumlah 15 jenis makanan yaitu:
  - Lemper
  - Arem-arem
  - Kue Lumpur
  - Onde-onde
  - Risoles
  - Pastel
  - Serabi Solo
  - Kue Lapis
  - Kue Pukis
  - Kue Klepon
  - Kue Apem
  - Kue Jentik Manis
  - Gethuk
  - Bika Ambon
  - Kue Carabikang
7. Aplikasi ini berbasis android dan dapat dijalankan online.
8. Aplikasi ini menggunakan 15 sampel data transaksi.

9. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman kotlin.
10. Keluaran (Output) aplikasi ini berupa rekomendasi makanan berdasarkan makanan yang sering di beli.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah meningkatkan layanan berbelanja dengan mengimplementasi metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk memberikan rekomendasi barang.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi terhadap konsumen dalam menentukan berbelanja. Dan diharapkan pula pihak pengelola dapat lebih mengetahui barang apa saja yang sering dibeli secara bersamaan oleh konsumen yang berbeda.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi dengan judul “APLIKASI E-COMMERCE JAJANAN PASAR MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) BERBASIS ANDROID” disusun guna memberi gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang pokok yang menjadi latar belakang permasalahan yang diambil, menguraikan masalah yang dihadapi, menentukan ruang lingkup masalah untuk membatasi aplikasi, menentukan tujuan, manfaat dan kegunaan sistem, serta sistematis penulisan.

## **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Membahas mengenai tujuan pustaka yaitu mengacu penelitian-penelitian yang ada sebelumnya dengan meninjau kelebihan dan kekurangan dari penelitian tersebut sehingga dapat digunakan sebagai referensi. Sedangkan dasar teori konsep dasar serta teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang digunakan untuk mendukung proses analisis permasalahan. Selain itu memberikan gambaran teknologi yang digunakan sebagai pendukung yang akan dilakukan.

## **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Menganalisis sistem dalam aplikasi yang dibangun dimulai dari aspek-aspek yang berkaitan serta merancang sistem dimulai dari segi analisis kebutuhan, terdiri dari kebutuhan masukan, proses, keluaran, perangkat keras, dan perangkat lunak, selanjutnya berisi permodelan-permodelan dengan diagram-diagram, sampai berisi desain tampilan yang dapat mempermudah pengguna layanan dalam penggunaan sistem.

#### **BAB 4 IMPEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM**

Berisi kumpulan serta menjawab permasalahan yang dihadapi sampai mengetahui keunggulan dan kekurangan dari sistem yang dirancang dengan yang sudah ada, serta hasil implementasi yang diinginkan dalam pembuatan aplikasi ini.

#### **BAB 5 PENUTUP**

Berisi kesimpulan serta menjawab permasalahan yang dihadapi sampai mengetahui keunggulan dan kekurangan dari sistem yang dirancang dengan yang sudah ada, serta hasil implementasi diikuti pengujian telah mencapai tujuan yang diinginkan dalam pembuatan aplikasi ini.