

**PEMBANGUNAN APLIKASI MARKETPLACE PENYEWAAN DAN
BOOKING LAPANGAN BADMINTON DI KOTA PADANG
MENGUNAKAN FITUR *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
(CRM)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Strata-1
pada Departemen Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Andalas

Oleh:

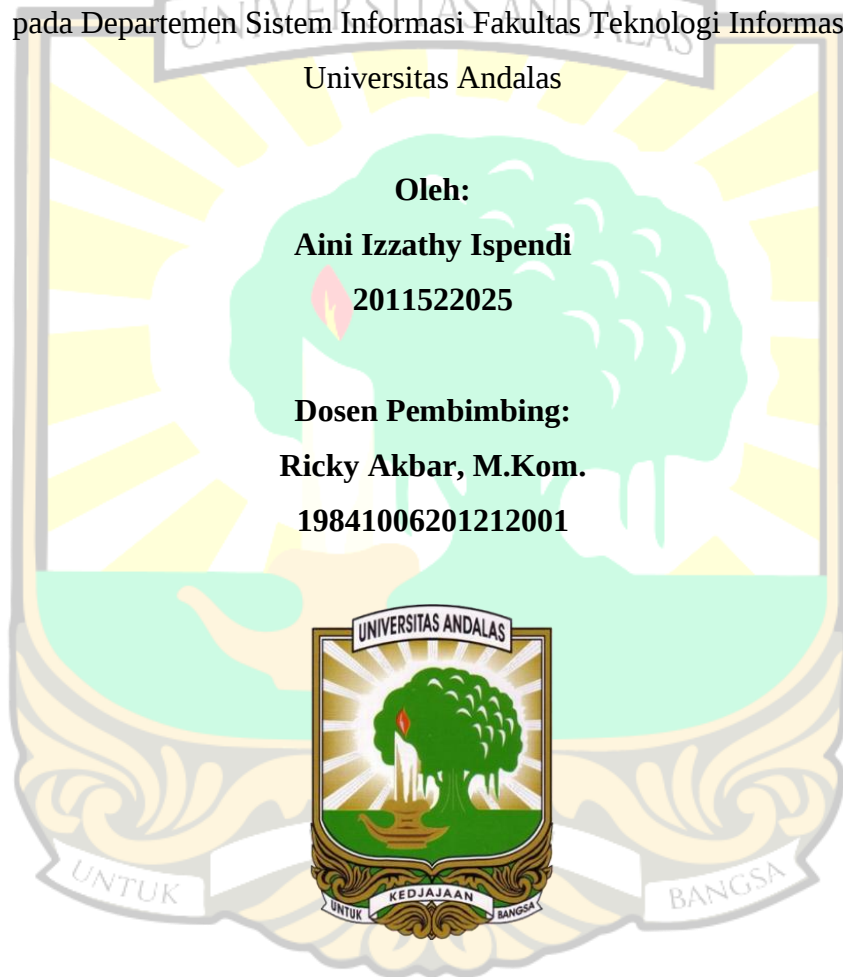
Aini Izzathy Ispendi

2011522025

Dosen Pembimbing:

Ricky Akbar, M.Kom.

19841006201212001



**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Marketplace merupakan model bisnis yang mempertemukan penjual dan pembeli pada sebuah platform digital yang berperan sebagai perantara untuk memfasilitasi proses transaksi. Model bisnis ini dapat diterapkan dalam berbagai proses transaksi, contohnya yaitu pada proses penyewaan dan booking lapangan badminton. Badminton adalah salah satu cabang olahraga yang banyak diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan di Indonesia, baik bagi kalangan remaja maupun dewasa. Model bisnis marketplace ini cocok digunakan pada proses booking dan penyewaan lapangan badminton karena pada saat ini masih banyak tempat penyewaan badminton dilakukan secara konvensional yaitu dengan mendatangi lapangan secara langsung untuk melakukan pengecekan jadwal, booking dan penyewaan lapangan. Hal ini tentunya tidak efektif karena memakan waktu dan biaya serta tidak ada kepastian untuk dapat menyewa lapangan tersebut, dan jika jadwal sudah penuh maka harus mencari lapangan lain. Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah dengan membangun model bisnis marketplace yang dapat membantu penyewa dalam melakukan booking dan penyewaan serta membantu pemilik lapangan untuk mengelola data penyewaan yang ada. Selain itu juga dapat diterapkan suatu strategi dalam mengelola interaksi antara penyewa dan pemilik lapangan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di platform digital melalui penerapan customer relationship management (CRM). Dengan adanya penerapan CRM pada aplikasi marketplace penyewaan dan booking lapangan badminton ini membantu pemilik lapangan menjaga komunikasi dan hubungan jangka panjang dengan penyewa. Salah satu model yang dapat digunakan adalah sistem membership dan poin pada aplikasi. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan melaksanakan observasi, studi literatur, wawancara, dan metode pembangunan sistem yang digunakan yaitu metode waterfall. Hasil yang dicapai dalam penelitian adalah sebuah aplikasi marketplace penyewaan dan booking lapangan badminton di Kota Padang menggunakan fitur customer relationship management (CRM) untuk membantu pemilik usaha lapangan badminton dalam mengelola data transaksi, mengelola lapangan, mengelola pelanggan serta dapat memudahkan dalam melakukan proses transaksi booking dan penyewaan lapangan badminton di Kota Padang.

Kata Kunci: Marketplace, Penyewaan, Booking, Lapangan Badminton, Customer Relationship Management (CRM)