

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Marketplace merupakan model bisnis baru yang berkembang seiring pesatnya perkembangan infrastruktur teknologi informasi. *Marketplace* ini dirancang untuk meminimalisir proses bisnis yang kompleks sehingga tercipta efisiensi dan efektifitas. Dengan adanya *Marketplace* tersebut setiap orang dapat melakukan aktivitas transaksi dengan mudah, cepat dan murah karena tidak ada batas ruang, jarak dan waktu (Sangadji, 2020). *Marketplace* menjadi *platform* transaksi bisnis *online* yang menyediakan metode elektrik untuk memfasilitasi berbagai transaksi komersil seperti proses *booking* dan penyewaan. Dengan mengadopsi model bisnis *marketplace* pada proses *booking* dan penyewaan dapat membantu calon penyewa dalam menemukan berbagai kebutuhannya tanpa menghabiskan banyak waktu dan tenaga, sehingga proses *booking* dan penyewaan lebih efektif dan efisien. Model bisnis *marketplace* ini juga dapat membantu *owner* bisnis dalam melakukan pengelolaan data transaksi dan promosi terhadap bisnis tersebut. Salah satu bisnis yang dapat menerapkan model *marketplace* ini adalah *booking* dan penyewaan lapangan badminton.

Permainan bulutangkis atau badminton adalah salah satu cabang olahraga yang banyak digemari oleh masyarakat di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Olahraga badminton mampu menarik minat berbagai kalangan umur, berbagai tingkat keterampilan serta dapat dilakukan oleh laki-laki maupun perempuan. Tujuan seseorang bermain badminton disamping untuk rekreasi juga untuk meningkatkan prestasi (Yusup et al., 2023). Permainan bulutangkis sudah ada sejak pemerintahan tentara Dinasti Han di Cina pada abad kedua dan tiga masehi. Permainan bulutangkis tersebut dianggap sangat berguna untuk melatih ketangkasan dan kekuatan tentara Dinasti Han (Istiawan et al., 2020). Bulutangkis atau badminton adalah suatu olahraga raket yang dimainkan oleh dua orang (untuk tunggal) atau dua pasangan (untuk ganda) yang berlawanan. Mirip dengan tenis, bulutangkis dimainkan dengan pemain di satu sisi bertujuan memukul bola permainan ("kok" atau "*shuttlecock*") melewati net agar jatuh di bidang permainan lawan yang sudah ditentukan (Lauddipa & Suryawinata, 2019).

Saat ini, badminton menjadi salah satu bidang olahraga yang sangat populer di Indonesia. Berdasarkan pada data Goodstat badminton menjadi cabang olahraga yang paling digemari dengan 56% dari responden pada kategori olahraga lapangan. Hal ini karena aksesibilitasnya yang terhitung mudah, tidak memerlukan banyak pemain, serta bisa dimainkan di berbagai jenis ruang, baik indoor maupun outdoor. Padang merupakan salah satu kota yang memiliki peminat olahraga yang tinggi terhadap permainan badminton, hal ini dapat dilihat dengan banyaknya usaha lapangan badminton di Kota Padang, beberapa diantaranya adalah G Sport Center, Hall PB Telkom Sumbar, GOR Semen Padang, Waina Bombastis Hall, Young Shu, Atlanta, dll. Gedung olahraga badminton ini mulai ramai dikunjungi oleh para penggemar badminton dengan menyewa lapangan untuk menyalurkan hobi olahraga badminton. Keadaan ini menimbulkan persaingan bisnis bagi pemilik lapangan badminton untuk mendapatkan penyewa lapangan.

Pada saat ini kebanyakan proses penyewaan lapangan badminton masih dilakukan dengan cara yang konvensional yaitu dengan mendatangi lapangan badminton tersebut satu persatu untuk melakukan pengecekan secara langsung, kemudian melakukan *booking* lapangan serta menanyakan jadwal penyewaan dan harganya. Cara *booking* secara langsung ini tentunya tidak efektif, karena memakan waktu dan biaya serta tidak ada kepastian untuk dapat menyewa lapangan tersebut, dan jika jadwal penyewaan sudah penuh maka harus mencari tempat lain sehingga akan menghabiskan waktu calon penyewa yang menyebabkan berkurangnya minat untuk melakukan *booking* dan penyewaan pada lapangan badminton. Maka salah satu solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan penerapan 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 strategi dalam mengelola interaksi antara penyewa dan pemilik lapangan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan di *platform digital* melalui konsep bisnis *Costumer Relationship Management (CRM)*.

Proses *membership* pada lapangan-lapangan badminton yang ada di Kota Padang pada saat ini masih dilakukan secara langsung dimana setiap pengunjung yang mendaftar keanggotaan pada lapangan tersebut akan dicatat secara manual sehingga dibutuhkan sebuah sistem pengelolaan keanggotaan ini dengan menerapkan *customer relationship management (CRM)*. CRM merupakan strategi bisnis yang memungkinkan perusahaan mengelola hubungan dengan pelanggan secara efektif dengan menyimpan informasi pelanggan, mencatat seluruh interaksi dan membuat profil pelanggan (Putri, 2023). CRM bertujuan untuk meningkatkan pendapatan melalui kepuasan pelanggan dengan mengelola interaksi pelanggan secara berkelanjutan, membangun nilai hubungan, dan memaksimalkan keuntungan dari hubungan tersebut (Rukmawan, 2024).

Membership pada dasarnya berguna untuk memperkuat komitmen dari para konsumen. Ketika melibatkan konsumen dalam program *membership* akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan bisa memiliki program-program yang hanya dimiliki oleh individu yang mempunyai kartu *membership* atau kartu keanggotaan (Rukmawan, 2024). Selain memberikan keuntungan untuk para pelanggan, sistem *membership* dapat membantu pemilik usaha dalam meningkatkan loyalitas pelanggan serta sebagai media branding (Azizah & Tisnawati, 2023).

Untuk mendukung penelitian ini dirujuk beberapa referensi penelitian terdahulu, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Kharis Anwar dkk pada tahun 2020 dengan judul “Aplikasi *Marketplace* Penyewaan Lapangan Olahraga dari Berbagai Cabang dengan Metode Agile Development” menghasilkan sebuah aplikasi menggunakan framework laravel, bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa penggunaan konsep *marketplace* dapat mempertemukan calon penyewa lapangan dengan banyak pengelola lapangan serta mudahnya mencari lapangan olahraga sesuai dengan keinginan penyewa dengan memilih kategori jenis lapangan, harga dan lokasi terdekat dan pengelola lapangan olahraga dapat mempromosikan lapangan olahraga dengan mendaftarkan lapangannya.

Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Ammar Alvi Hidayatullah, dkk pada tahun 2023 dengan judul “*Sistem Informasi Marketplace Penyewaan*

Lapangan Futsal di Kota Singkawang Berbasis Website” menghasilkan sebuah sistem informasi berbasis *web* yang dirancang dengan menggunakan metode *waterfall* dalam pengembangan perangkat lunak. Penelitian ini bertujuan agar dapat membantu penyewa lapangan dalam mendapatkan informasi dan mempermudah dalam melakukan penyewaan dan membantu pengelola lapangan dalam melakukan pendataan dan mempromosikan lapangan futsal yang dikelolanya.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ginta Szalika dan Evi Yulianingsih pada tahun 2022 dengan judul “*Penerapan Konsep CRM Pada Penyewaan Lapangan Bulutangkis Berbasis Web*” menghasilkan sistem informasi yang menerapkan konsep CRM untuk membantu dalam mengelola data pelanggan dan meningkatkan pelayanan penyewaan dengan baik. Dengan adanya penerapan konsep CRM pada penyewaan lapangan bulutangkis berbasis web yang dirancang dapat melakukan pemesanan lapangan dengan mudah melalui website yang dibangun.

Dari beberapa penelitian tersebut tentang pembuatan sistem penyewaaan lapangan badminton, terdapat kesamaan dalam hal tujuan yaitu sama-sama merancang dan membangun sebuah sistem informasi *booking* dan penyewaan lapangan badminton. Namun dalam pembuatannya juga terdapat beberapa perbedaan dalam aplikasi yang digunakan untuk merancang sistem ini, disini penulis menggunakan *framework laravel*, *database MySQL*, serta menggunakan metode *waterfall* dalam perancangan serta pembuatan sistem ini. Sedangkan perbedaannya, sistem yang dibangun ini mengadopsi model bisnis *marketplace* dimana semua pengusaha penyewaan lapangan badminton diajak dan dikumpulkan ke dalam satu *marketplace* sebagai wadah untuk melaksanakan transaksi *booking* dan penyewaan dengan calon penyewa, perbedaan lainnya dalam segi fungsional yaitu pada sistem ini terdapat manajemen jadwal *booking* sehingga jadwal keseluruhan dapat dilihat oleh *customer* maupun *owner* dengan jadwal *venue* yang dimilikinya. Sistem ini juga memiliki tiga aktor berupa *admin*, *customer* dan *owner*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dilakukan sebuah penelitian tugas akhir terkait pembangunan aplikasi *marketplace* penyewaan dan *booking* lapangan

badminton di Kota Padang menggunakan fitur *Customer Relationship Management* (CRM). Aplikasi ini nantinya diharapkan dapat membantu pemilik usaha lapangan badminton dalam mengelola data transaksi dan akan mempermudah calon penyewa lapangan badminton untuk memilih lapangan yang sesuai, melihat berbagai fasilitas, biaya, bahkan jadwal penyewaan, serta mempermudah proses transaksi antara penyewa lapangan dengan pemilik tanpa harus bertemu secara langsung sehingga lebih efektif dari sisi waktu dan efisien dari biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana melakukan perancangan dan pembangunan aplikasi *marketplace* penyewaan dan *booking* lapangan badminton di Kota Padang menggunakan fitur *customer relationship management* (CRM).”

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka batasan masalah dalam penelitian tugas akhir ini, yaitu:

1. Pembangunan sistem informasi ini hanya mengenai sistem penjadwalan lapangan badminton, proses *membership* (CRM) pada lapangan badminton, serta transaksi *booking* dan penyewaan lapangan badminton di Kota Padang.
2. Aplikasi yang dibangun merupakan sistem informasi dengan menggunakan model bisnis *marketplace* dan menerapkan konsep bisnis CRM sehingga setiap pemilik lapangan badminton juga dapat mendaftarkan bisnisnya pada aplikasi ini dan mengelola dengan sistem *membership* dengan lebih baik.
3. Aplikasi yang dibangun berbasis web yang dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *framework* laravel serta menggunakan *database* MySQL dalam penyimpanan dan pengelolaan data *booking* lapangan badminton

4. Aplikasi ini di bangun mulai dari tahap analisis kebutuhan hingga tahap pengujian sehingga aplikasi dapat digunakan sesuai dengan fungsional yang diharapkan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah aplikasi *marketplace* penyewaan dan *booking* lapangan badminton di Kota Padang menggunakan fitur *customer relationship management (CRM)* sehingga dapat memberikan kemudahan terhadap calon penyewa dalam memilih dan melakukan *booking* lapangan badminton serta memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran *membership*, selain itu juga dapat membantu calon pemilik usaha lapangan badminton dalam proses pengelolaan transaksi usahanya sekaligus sebagai sarana *marketing* dan promosi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat menjadi wadah dalam mempermudah penyewa untuk memilih tempat *booking* dan penyewaan lapangan badminton, serta melihat jadwal dan biaya *booking* sehingga dapat memilih sesuai dengan keinginannya.
2. Pemilik lapangan badminton dapat mengelola data serta mempermudah transaksi *booking* lapangan badminton ini dan dapat dijadikan sebagai sarana *marketing* dan promosi usahanya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Teori yang dibahas terdiri dari kajian literatur dan teori-teori yang mendasari penelitian meliputi penjelasan tentang sistem informasi, *marketplace*,

customer relationship management (CRM), penyewaan, *booking*, badminton, serta teori-teori penunjang lainnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek kajian, metode pengumpulan data, dan *flowchart* penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi penjelasan tentang kebutuhan informasi dan sumber data dalam perancangan dan pembuatan penelitian ini.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang hasil implementasi berupa pembuatan aplikasi *marketplace* penyewaan dan *booking* lapangan badminton di Kota Padang menggunakan fitur *customer relationship management (CRM)* dan melakukan pengujian terhadap sistem tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menjelaskan kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan sistem di masa yang akan datang.

