

**PENERAPAN *DIGITAL MARKETING GRABFOOD* PADA
RUMAH MAKAN PECEL LELE *SEAFOOD* JAWARA
KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Sriwijaya**

OLEH:

**MMUHAMMAD SYAFE'I
NPM 062030601534**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2023

**PENERAPAN *DIGITAL MARKETING GRABFOOD* PADA
RUMAH MAKAN PECEL LELE *SEAFOOD* JAWARA
KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**MUHAMMAD SYAFE'I
NPM 062030601534**

Menyetujui,

Palembang, 22 Agustus 2023

Pembimbing I,

**Gusti Ayu Oka Windarti, S.E., M.M.
NIP 197310192001122062**

Pembimbing II,

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 197310192001122002**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 1976022222121001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syafe'i

NPM : 062030601534

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran

Judul Laporan Akhir : Penerapann *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan *Seafood Jawara* Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah ini surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, 22 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Syafe'i
NPM 062030601534

LEMBAR PENGESAHAN




Nama : Muhammad Syafe'i
NPM : 062030601534
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Seafood Jawara Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Keti Purnamasari, S.E., M.Si. Ketua Penguji		24-08-2023
2.	Titi Andriyani, S.E., M.Si. Anggota Penguji		21-08-2023
3.	M. Yusup, S.E., M.Si., Ph.D. Anggota Penguji		04-09-2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Tidak ada balasan untuk kebaikan selain kebaikan (pula). (QS. Ar-Rahman Ayat 60)

Persembahkan Kepada

- **Orang Tua Tercinta**
- **Keluarga Besar**
- **Dosen-dosen Administrasi
Bisnis**
- **Teman dan sahabat terbaik**
- **Teman-teman 6 NF
angkatan 2020**
- **Almamater Kebanggaan**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat limpahan dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan laporan akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma DIII pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul “**Penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang**”. Laporan ini membahas tentang *Digital Marketing Grabfood Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang*.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini masih terdapat banyak kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat menjadi acuan bagi penulis di masa yang akan datang dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D.3 Administrasi Bisnis
5. Ibu Gusti Ayu Oka Windarti, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
6. Ibu Titi Andriyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini
7. Bapak Jeki Sebagai Pemilik Usaha Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
8. Lidia selaku kasir, Anton selaku koki, serta Malik dan Budin selaku pelayan yang telah membantu dalam melancar penelitian dan pemberian informasi di Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang
9. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar dan seluruh karyawan di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmunya yang bermanfaat kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini

10. Kedua Orang Tuaku tercinta Bapak Hasanuddin. S.Pd.I dan Ibu Badrul Hayati.S.Pd,I (almh) serta ibu Nurhayti. S.pd., yang senantiasa mendukung, mendoakan serta memberikan semangat dan bantuan baik berupa moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis
11. Saudari tercinta Kakak Rika Hasmayanti Agustina. S.Pd.M.Ag., dan Kakak Kurnia Alhasanah. S.Psi., serta seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, semangat selama pembuatan laporan akhir ini
12. Kepada seluruh teman dan sahabat saya yang telah memberikan banyak dukungan, selalu mendengarkan keluh kesah, selalu ada saat sedih dan senang saya dalam membersamai perjuangan dalam pembuatan laporan akhir ini
13. Semua rekan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya teman-teman seperjuangan kelas 6 NF angkatan 2020 Jurusan Administrasi Bisnis yang telah bersama dalam perjalanan perkuliahan ini

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya.

Palembang, 2023

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang dan untuk mengetahui dampak dari Penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang. Laporan ini menggunakan jenis data kualitatif yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Sumber data laporan ini berasal dari data primer dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, buku, dan data yang didapatkan dari tempat usaha Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang. Keyinforman yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 5 orang dari usaha Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang telah berhasil menerapkan *Digital Marketing Grabfood* dengan baik sehingga berdampak mengalami peningkatan terhadap omsetnya dibandingkan sebelum menggunakan penerapan *Digital Marketing Grabfood*. Adapun saran untuk Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang Diharapkan untuk menampilkan gambar menu makanan di aplikasi Grabfood semenarik mungkin untuk menarik minat pembeli, menambahkan menu makanan baru agar pembeli tidak merasa bosan dengan menu yang sudah ada, memberikan promo pada makanan yang ada pada rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang serta mendaftarkan Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang tidak hanya menggunakan aplikasi *Grabfood* saja tetapi juga pada aplikasi digital marketing lainnya.

Kata Kunci: Digital Marketing, Grabfood.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the application of *Digital Marketing Grabfood* at the Jawara Palembang Pecel Lele Seafood Restaurant and to determine the impact of the application of *Grabfood Digital Marketing* at the Jawara Palembang Pecel Lele Seafood Restaurant. This report uses qualitative data types obtained from observations and interviews. The data source for this report comes from primary data and secondary data obtained from journals, books, and data obtained from the business location of the Jawara Pecel Lele Seafood Restaurant Palembang. The key informants used in this study were 5 people from the Jawara Palembang Pecel Lele Seafood Restaurant business. The results of this study indicate that the Jawara Pecel Lele Seafood Restaurant, Jawara Palembang, has successfully implemented *Grabfood Digital Marketing* so well that it has had an impact on increasing its turnover compared to before using the *Grabfood Digital Marketing* implementation. As for suggestions for the Pecel Lele Seafood Jawara Palembang Restaurant, it is expected to display food menu images in the *Grabfood* application as attractive as possible to attract buyers, add new food menus so that buyers don't feel bored with the existing menu, provide promos on existing food at the restaurant Pecel Lele Seafood Jawara Palembang and registered the Pecel Lele Seafood Jawara Palembang Restaurant not only using the *Grabfood* application but also in other *Digital Marketing* applications.

Keywords: Digital Marketing, Grabfood.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAM JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Peneliti	3
1.4.2 Manfaat Peneliti	4
1.5 Metode Penelitian	4
1.5.1 Pendekatan Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
a. Jenis Data	5
b. Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6

1.5.4	Keyinforman	8
1.5.5	Analisis Data	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Digital Marketing	11
2.2	Komponen atau Bentuk Digital Marketing	12
2.3	Grab	14

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	18
3.2	Visi dan Misi Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	18
3.2.1	Visi Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa Palembang	18
3.2.2	Misi Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	19
3.2.3	Tujuan Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	19
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	19
3.3.1	Struktur Organisasi Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa Palembang	19
3.3.2	Pembagian Tugas	21
3.4	Aktivitas Rumah Makan Pecel Lele seafood Jawara Palembang	21
3.4.1	Interior dan Ekstarior Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa Palembang	21
3.4.2	Menu dan Harga Makanan Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa Palembang	23

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	27
4.1.1 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam penerapan Digital Marketing <i>Grabfood</i> pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	27
4.1.2 Dampak Penerapan Digital Marketing <i>Grabfood</i> terhadap penjualan pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	31
4.2 Pembahasan	32
4.2.1 Analisi Penerapan Digital Marketing <i>Grabfood</i> Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	32
4.2.2 Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Penerapan Digital Marketing <i>Grabfood</i> pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	33
4.2.3 Analisis Dampak Digital Marketing <i>Grabfood</i> Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	35

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	40

DAFTAR PUSTAKA 41

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Omset Penjualan <i>Grabfood</i> Online Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang Tahun 2021-2023	26
Tabel 4.1 Hasil Pendapatan Dalam Menggunakan Aplikasi <i>Grabfood</i> Dan Hasil Penjualan yang ada Di Ruko Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Lokasi Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang	22
Gambar 3.2 Screenshot Aplikasi Pemesanan Makan Online Rumah Makan Pecel Lele seafood Jawara Palembang	23

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar Surat Permohonan Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
4. Lembar Kesepakatan Pembimbing I
5. Lembar Kesepakatan Pembimbing II
6. Lembar bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Lembar Wawancara
10. Dokumentasi Wawancara
11. Gambar Daftar Menu Makanan Dan Minuman Pada Aplikasi *Grabfood* Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang
12. Gambar Hasil Pendapatan Dalam Menggunakan Aplikasi *Grabfood* Dan Hasil Penjualan Yang Ada Di Ruko Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara