

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi telah berdampak pada perekonomian di dunia yang kini telah beralih ke arah digital. Dimana seluruh kegiatan ekonomi menggunakan bantuan teknologi informasi dan komunikasi masa kini. Termasuk di dalamnya segala aktivitas transaksi jual beli, pemasaran, dan lain sebagainya yang mempengaruhi perekonomian seperti dalam kegiatan bisnis.

“Perjalanan bisnis konvensional sudah beralih menjadi aktivitas bisnis digital karena perkembangan internet” (Sukoco, 2018:124). Aktivitas bisnis dengan pemanfaatan digitalisasi menjadi suatu terobosan yang baik karena mampu mencegah terjadinya kasus pencurian pada transaksi *cashless*. Selain itu, setiap proses transaksi yang dilakukan juga dipastikan lebih aman dan lancar. Digitalisasi ekonomi ini juga dapat menjadi peluang bagi para pelaku bisnis untuk memasarkan produk dan juga jasanya secara luas, mudah dan cepat.

Di zaman sekarang ini teknologi informasi dan perkembangan dunia internet sudah maju dan berkembang pesat. Dalam perekonomian suatu negara, teknologi informasi dirasakan memiliki peran yang sangat penting. Dengan kemajuan teknologi informasi akan meningkatkan kemampuan produktifitas dunia industri seperti industri kreatif yang berbasis teknologi informasi. Perkembangan dari teknologi informasi pada zaman sekarang yaitu adanya kemudahan bagi para pelaku usaha untuk memasarkan produk atau jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen melalui aplikasi berbasis *online*, jasa/layanan merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Jasa dapat dikaitkan dengan produk fisik, tetapi bisa juga tidak dikaitkan dengan produk fisik.

Menurut Urban (2004:2), “*Digital marketing* adalah menggunakan internet dan teknologi informasi untuk memperluas dan meningkatkan fungsi marketing tradisional”. Definisi ini berkonsentrasi pada seluruh marketing tradisional. Kita

juga dapat menyatakan bahwa pendapat seperti *interactive marketing*, *one to one marketing*, dan *e-marketing*. Erat kaitannya dengan *digital marketing*.

Penggunaan teknologi pada suatu bisnis biasanya digunakan sebagai strategi dalam mendapatkan berbagai informasi seperti: pemasaran, penjualan, serta minat konsumen terhadap penjualan melalui situs *online*. Dengan adanya teknologi yang semakin canggih mempermudah transaksi jual beli yang serba mudah sehingga banyak para pebisnis yang juga mempromosikan produknya di tengah bisnis *milenial* ini. *Online food* yang sekarang lagi marak dan sedang trend untuk memasarkan *via online* banyak makanan dan masakan khas daerah yang sudah di promosikan lewat *online* salah satunya Pecel Lele Seafood Jawa.

Menurut ABI Research September 2019, Grab menguasai 64% pangsa pasar di Indonesia, ketimbang Gojek yang hanya 35,5 %. Grab merupakan perusahaan teknologi *mobile* terbesar di Asia Tenggara yang menghubungkan jutaan pelanggan dengan jutaan mitra pengemudi, merchant, dan juga bisnis. Berawal dari layanan transportasi, perusahaan tersebut kini telah mempunyai layanan lain seperti pengantaran makanan (*GrabFood*) dan pembayaran yang bisa diakses melalui aplikasi *smartphone*. *GrabFood* adalah layanan pesan antar makanan yang dapat diakses dengan menggunakan aplikasi Grab. *GrabFood* ini dijalankan oleh *driver* yang telah berprogram dengan layanan *GrabBike*. Banyaknya jumlah *driver GrabBike* membuat layanan *GrabFood* pun semakin cepat. Informasi yang disediakan oleh *GrabFood* pun terbilang cukup lengkap yaitu, mulai dari kuliner atau restoran terdekat, harga makanan, jarak tempuh hingga promo-promo menarik. Dengan begitu, pemesanan dan *delivery* makanan bisa diproses dengan cepat.

Dari hasil observasi dan wawancara pemilik rumah makan Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa Palembang, mengatakan bahwa dalam penjualan *onlinenya* mereka hanya menggunakan dua jasa *online* yaitu, *grabfood* dan *gofood*. Pemilik rumah makan Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa juga mengatakan bahwa dari dua jasa *Grabfood* dan *Gofood* yang pemasukan paling banyak melalui yaitu *Grabfood*. Adapun Penjualan penghasilan dari penjualan *Online* pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawa Palembang pada tahun

2023 (Januari–April) Rp 13.800.000,-. Adapun dampak terhadap penjualan *Online* yang dilakukan oleh Rumah Makan Pecel Lele Seafood jawara Palembang belum tentu bisa meningkatkan hasil penjualannya.

Berdasarkan data tersebut maka aplikasi Grabfood salah satu media penjualan yang diterapkan oleh Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara yang berada di jalan. Sukabangun II No. 10 Sukajaya, Kec. Sukarami, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Penerapan digital marketing seperti melalui Grabfood, yang mana dapat menunjang tingkat penjualan usaha tersebut dan bisa lebih dikenal oleh banyak kalangan masyarakat. Oleh karena itu penulis bermaksud untuk melakukan penelitian mengenai ”**Penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Kota Palembang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka permasalahan yang akan di bahas, yaitu:

1. Bagaimana Penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang?
2. Apa dampak dari penerapan *digital Marketing Grabfood* terhadap penjualan pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Agar laporan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yaitu Penerapan *Digital Marketing Grabfood* Pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas dapat dirumuskan bahwa tujuan peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui penerapan *digital marketing grabfood* pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood jawara Palembang,

2. Untuk mengetahui dampak dari penerapan *digital Marketing grabfood* dalam meningkatkan penjualan pada Rumah Makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis (Keilmuan)

Hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai landasan dasar pengembangan sistem belanja melalui *online*, dan juga dapat menjadi tambahan untuk khasanah ilmu pengetahuan terutama dalam mengenali keputusan pembelian seorang konsumen.

2. Manfaat Praktis (Kegunaan)

- a. Bagi penulis

Dengan penulisan ini dapat menerapkan secara langsung teori-teori tentang pemasaran media *digital online* melalui aplikasi *grabfood*.

- b. Bagi Rumah Makan

Dengan adanya penelitian ini rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara bisa memanfaatkan berbagai strategi-strategi pemasaran online menggunakan *digital marketing* untuk mengembangkan usahanya agar lebih dikenal oleh masyarakat luas.

- c. Bagi Pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bagi pembaca untuk bisa mengetahui strategi apa saja agar bisa mengembangkan usaha-usahannya melalui *digital marketing*.

#### **1.5 Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan penelitian kualitatif menurut Arikunto (2010:20-21), penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengembangkan konsep yang didasarkan atas data yang ada, yang ditekankan

pada fleksibilitas dan validitas penelitian yang dikaitkan dengan kemampuan peneliti dalam menangkap, menganalisis dan merefleksikan data.

### **1.5.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata - kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006:6).

Sedangkan penelitian deskriptif menurut Arikunto (2006:234), adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Lebih lanjut Arikunto (2006:234), menjelaskan bahwa penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis Data ini adalah kualitatif. Menurut Sugiono (2019), metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (natural setting).

#### **2. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Menurut Sugiyono (2018:456), Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai

data primer. Adapun subjek atau narasumber yang dapat memberikan informasi dari penelitian ini yaitu pemilik dari rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara yaitu Bapak Jeki adapun data-data yang saya dapat dilapangan bahwasannya rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara ini sudah terdaftar di aplikasi *Grabfood* dan *Gofood*.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456), Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian dengan sumber acuan lainnya. Misalnya wawancara dengan Malik dan Budin yang merupakan karyawan dari rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara.

### **1.5.3 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Proses pengumpulan data penulisan Laporan Akhir pada Pecel Lele Seafood Jawara Palembang ini adalah dengan menggunakan beberapa metode, antara lain:

1. Pengamatan (Observasi)

Menurut Sugiyono (2018:229), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan datang langsung ke lokasi penelitian yaitu pada Pecel Lele Seafood Jawara Palembang, untuk memperoleh data-

data yang dibutuhkan dengan mengamati rumah makan Pecel Lele *Seafood* Jawara tempat objek penelitian secara langsung guna mendapatkan informasi yang diinginkan.

## 2. Riset Lapangan (*Field Research*)

### a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2015:231), wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini, peneliti mencatat atau merekam semua jawaban dari informan dengan apa adanya. Maksud mengadakan wawancara antara lain: mengkontruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain. Dalam penelitian ini penulis memilih narasumber wawancaranya adalah pemilik dan karyawan Pecel Lele *Seafood* Jawara Palembang itu sendiri.

### b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada. Tetapi tidak semua dokumen memilih tingkat kredibilitas yang tinggi. Sebagai contoh banyak foto yang tidak mencerminkan keadaan aslinya, karena foto bisa saja dibuat untuk kepentingan tertentu. Pengumpulan data terdiri dari data-data yang diperoleh dari Pecel Lele *Seafood* Jawara Palembang melalui tulisan berupa arsip, buku-buku serta dokumentasi resmi contohnya seperti daftar menu

makanan yang ada pada rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang.

### 3. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Sugiyono (2018), riset kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur Ilmiah. Langkah ini dipakai sebagai landasan teoritis serta pedoman dalam menganalisa masalah..

#### **1.5.4 Keyinforman**

Keyinforman dalam penelitian ini adalah wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pemilik rumah makan Pecel Lele Seafood Jawara Palembang dan para karyawannya.

#### **1.5.5 Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2018:482), “Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281), “analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246), analisis data dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi 3 metode yaitu :

### 1. Reduksi Data (*Data Reducation*)

Menurut Sugiyono (2018:247-249), Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *flowchart*, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

### 3. Penarikan Simpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253), kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa

deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.