

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi yang berkembang pesat sekarang, perkembangan teknologi informasi juga berkembang dengan pesat. Seiring berjalannya waktu, peran teknologi menjadi sangat penting karena membantu dan mempermudah manusia dalam melakukan berbagai aktivitas kehidupan. Pada teknologi yang berkembang ada yang namanya internet, dimana melalui internet orang dapat memperoleh dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan. Internet juga bisa menjadi sarana mencari informasi dan komunikasi. Selain itu, internet juga memberikan peluang untuk menjalankan bisnis.(Cahya et al., 2021)

Pemenuhan kebutuhan sehari-hari secara berkesinambungan, manusia akan memanfaatkan uang yang sudah didapatkan untuk membeli kebutuhan yang mereka perlukan sehingga akan terjadi kegiatan jual beli antara orang yang menyediakan barang dengan orang yang membutuhkan barang. Jual beli sendiri dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.

Kegiatan jual beli biasanya dilakukan dengan cara penjual dan pembeli bertemu disuatu tempat dan melakukan transaksi jual beli. Akan tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi informasi, transaksi jual beli bisa dilakukan secara online melalui media elektronik, sehingga transaksi bisa dilakukan tanpa harus bertemu antara penjual dan pembeli untuk mencapai kata sepakat.

Berkembangnya teknologi yang semakin cepat maka bidang financial dan teknologi juga semakin berkembang dengan efisien dan modern. Teknologi mempermudah dalam menunjang berbagai kegiatan dan aktifitas dalam kehidupan. Di dalam perekonomian dunia saat ini, penting untuk melakukan inovasi teknologi di dalamnya (Indraswari et al.,2018). Sejalan dengan itu menjelaskan bahwa kemajuan dunia teknologi yang sangat pesat dalam informasi menuntut para pengusaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam

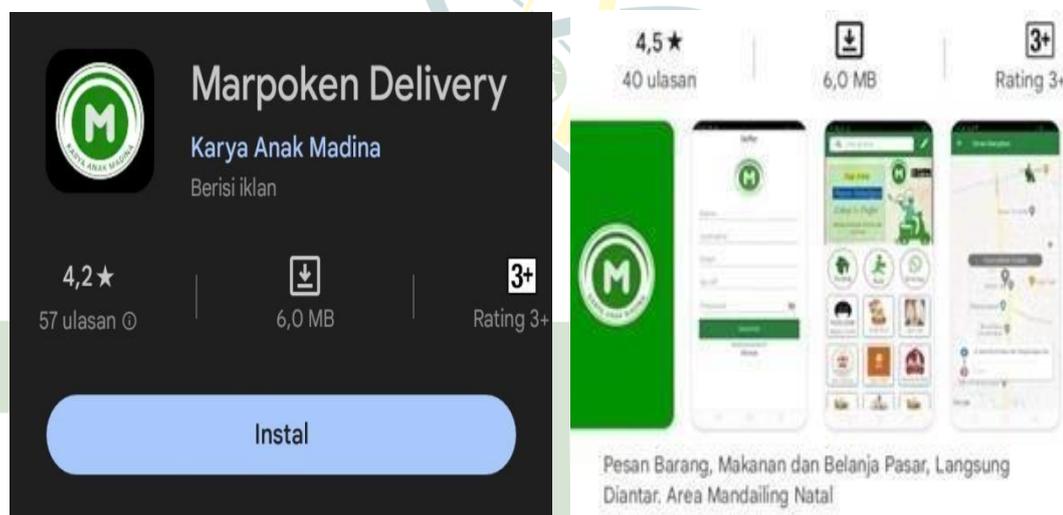
kegiatan bisnis untuk meningkatkan kekuatan dalam bersaing. Dengan berkembangnya teknologi, saat ini banyak usaha kuliner menggunakan proses penjualan secara online. Dengan adanya proses ini, kinerja penjualan usaha kuliner meningkat. Saat ini proses ini terus dikembangkan. Namun tidak semua usaha menggunakan proses ini, ada yang menggunakan metode *drive-thru*. Tetapi *drive-thru* selain meningkatkan penjualan juga memerlukan biaya tambahan dan harus menambah sumber daya manusia dalam prosesnya. Banyak orang yang memilih memesan online karena prosesnya mudah dan mereka hanya perlu menggunakan internet dan smartphone untuk melakukan pesanan. (Rahmawati, Silvia, 2019).

Teknologi internet sudah tidak asing lagi bagi beberapa pengusaha dan pelaku bisnis. Saat ini para pengusaha sudah banyak yang sudah memanfaatkan media internet sebagai sarana penginformasian produk yang dijual serta perbaikan pelayanan pelanggan, hal tersebut dilakukan semata-mata untuk meningkatkan omzet penjualan mereka, mengingat dunia maya tidak mengenal batasan ruang dan waktu. Memberikan pendapat tentang omzet penjualan adalah keseluruhan jumlah pendapatan yang didapat dari hasil penjualan suatu barang/jasa dalam kurun waktu tertentu (Wulansari, 2015).

Pada tahun 2017 perkembangan transportasi online melonjak pesat setelah diluncurkannya dua tahun yang lalu yaitu pada tahun 2018, yang membuat beragam respon masyarakat antara lain pebisnis, mahasiswa dan karyawan. Hal tersebut disambut positif, karena dengan adanya transportasi online ini dapat mempermudah masyarakat. Terlebih pada pembisnis rumah makan di Mandailing Natal pun menyambut dengan sangat positif, karena bagi mereka dapat membantu untuk menjangkau para konsumen yang terletak dekat maupun sangat jauh dari lokasi bisnis mereka. Alternatif lain selain menggunakan transportasi online untuk menjangkau para konsumen dapat juga dengan menggunakan media sosial (Zamrudi, Z., and T. Wicaksono, 2018). Akan tetapi kelemahan dari menggunakan media sosial ini para pembisnis rumah makan harus menyediakan layanan *Delivery order* sendiri.

Marpoken *Delivery* adalah layanan pemesanan online inovasi atau karya putra asli Mandailing Natal menggunakan aplikasi android. Aplikasi ini diresmikan pada tanggal 14 Februari 2021. Pada bulan Februari pengguna aplikasi Marpoken *Delivery* hanya 4 orang pengguna, seiring berjalannya waktu pada bulan Juni pengguna aplikasi bertambah menjadi 30 pengguna dengan ulasan penilaian bintang 4 sebagaimana yang terlihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1
Aplikasi Marpoken *Delivery*



Sumber: Tampilan Aplikasi *Marpoken Delivery*

Berdasarkan gambar 1.1, menunjukkan bahwa pengguna aplikasi sudah menyebar luas. Kemudian setelah bulan September pengguna Aplikasi Marpoken *Delivery* melonjak mencapai 1000+ pengguna. Aplikasi ini makin banyak diminati masyarakat Mandailing Natal karena dapat membantu masyarakat untuk melakukan pembelian secara online. Aplikasi Marpoken *Delivery* menjadi peluang bagi para pelaku bisnis yang lain karena aplikasi tersebut para mitra bisnis dapat menjalin interaksi dan memudahkan para produsen ataupun kurir dalam memperoleh keuntungan.. Hingga sampai sekarang Marpoken *Delivery* sangat banyak diminati Masyarakat karena dianggap lebih mudah dan membantu masyarakat dalam memperoleh kebutuhan (Wahdini et al., 2022).

Sedangkan suru-suru *All Delivery* adalah jasa antar jemput kendaraan roda dua berbasis Aplikasi Online di Aek Lapan Kel. Sipolu-Polu Kec. Panyabungan Kab. Mandailing Natal.

Gambar 1.2

Aplikasi Suru-Suru *All Delivery*



Sumber: Tampilan Aplikasi Suru-suru *All Delivery*

Dengan menggunakan layanan marpoken Marpoken *Delivery* dan suru-suru *All Delivery* pengusaha rumah makan tidak harus menyediakan budget besar untuk mengembangkan layanan *Delivery order* sendiri, maka layanan marpoken *Delivery* dan suru-suru *All Delivery* bisa menjadi salah satu alternatif yang sangat membantu. Pebisnis rumah makan bisa memiliki layanan *Delivery order* tanpa harus menyiapkan armada sendiri dan orang yang mengantar. Dengan begitu, pengusaha tidak perlu menggaji SDM untuk *Delivery*. Bagusnya lagi, pengusaha bahkan tidak perlu memiliki store atau toko untuk berjualan. Layanan Marpoken *Delivery* dan suru-suru *All Delivery* juga memungkinkan pangsa pasar semakin meluas. Bayangkan saja, saat ini terdapat kurang lebih satu juta mitra transportasi online yang tersebar di Mandailing Natal syaratnya pun cukup mudah, tinggal bekerjasama dengan marpoken *Delivery* dan suru-suru *All Delivery* sehingga menu atau produk kuliner yang dijual oleh restoran atau rumah makan otomatis terdaftar pada menu go-food (Hasan, Muhammad, Dwi Wahyu Artiningsih, and Teguh Wicaksono, 2019).

Dalam pertumbuhan ekonomi memudahkan konsumen dalam memenuhi aktivitas, wadah untuk mendapatkan informasi, seperti penyedia sarana berbelanja. Hal inilah, berbelanja secara online lebih menarik konsumen untuk membeli dibanding melakukannya secara langsung. Seperti yang dikatakan Putri Arum Sari yang dikutip dalam kompasiana.com, “Dengan memanfaatkan media sosial untuk strategi pemasaran bisnis online, hal tersebut akan memungkinkan bagi para mahasiswa untuk memperluas jaringancustomer.

Banyaknya kompetisi dalam pengembangan kewirausahaan, sehingga mendorong para pelaku bisnis memperluas jaringannya untuk menawarkan produknya. Dengan bantuan internet, mampu memudahkan konsumen untuk membeli produk/jasa meskipun berada jauh dari lokasi produsen. Hal ini juga tak lepas dari bantuan ekspedisi sebagai sarana penyedia jasa dalam pengantaran barang. Bukan hanya sebagai alat penghubung, media sosial juga dapat difungsikan sebagai marketing tools.

Transaksi bisnis melalui internet merupakan satu fenomena bisnis baru, salah satu manfaat internet sebagai sarana memperkenalkan dan memasarkan menjanjikan untuk peningkatan laba usaha (Setiawati et al.,2017)

Pemasaran online atau *e-marketing* merupakan komponen dari *e-commerce* yang berfokus kepada pelaku pasar. Pemasaran online adalah proses strategi dalam membuat, mendistribusikan, mempromosikan, dan memberikan harga serta pelayanan yang baik kepada target market melalui internet atau mediadigital (Sarastuti, 2017)

Internet menghubungkan satu orang dengan orang lainnya, menyediakan informasi, sebagai media entertainment maupun sebagai sarana komunikasi. Gejala globalisasi terjadi dalam kegiatan finansial, produksi, investasi, dan perdagangan yang kemudian memengaruhi tata hubungan ekonomi antar bangsa. Proses globalisasi itu telah meningkatkan kadar hubungan saling ketergantungan antar negara bahkan menimbulkan proses menyatunya ekonomi dunia, sehingga batas-batas antar negara dalam berbagai praktek dunia usaha/bisnis seakan-akan dianggap tidak berlaku lagi. Oleh karena itu sebagian masyarakat memandang internet sebagai sesuatu yang wajib dipenuhi untuk menunjang kegiatan sehari-

hari mereka (Maharama & Kholis,2018). Pengguna internet di Indonesia kebanyakan menggunakan *smartphone* atau android sebagai perangkat yang dipakai dalam mengakses internet melalui ponsel berbeda dengan akses melalui komputer, mereka umumnya mengakses internet untuk mengecek email, mengunjungi situs jejaring sosial, dan melakukan transaksi perbankan melalui layanan online. Hal tersebut mengidentifikasikan bahwa pengguna web berbasis mobile membuka peluang bisnis yang sangat menggairahkan.

Kehadiran aplikasi Suru-Suru *All Delivery* dan Marpoken *Delivery* di panyabungan beberapa tahun terakhir ini telah mengubah pola hidup masyarakat panyabungan, karena berkat Suru-Suru *All Delivery* dan Marpoken *Delivery* yang berkembang ke penyediaan jasa mulai dari transportasi yang berbasis online dimana transportasi mempersiapkan kebutuhan ekonomi masyarakat, peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali hubungan antar berbagai wilayah (*akseibilitas*).Bisnis transportasi online merupakan suatu inovasi layanan yang memanfaatkan teknologi mutakhir, inovasi ini dengan cepat menarik hati banyak orang, khususnya para masyarakat yang memanfaatkan layanan tarnsportasi taksi dan ojek. Tak heran, apabila model bisnis seperti ini selalu mengalami perkembangan di tengah pro dankontra.

Upaya untuk memenuhi kepuasan pada diri konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Suru-Suru *All Delivery* dan Marpoken *Delivery* yaitu dengan memberikan pelayanan secara online dan pelayanan secara langsung dari pihak yang bermitra dengan Suru-Suru *All Delivery* dan Marpoken *Delivery* yaitu dengan memberikan pelayanan secara online dan pelayanan secara langsung dari pihak yang bermitra dengan *All Delivery* dan Marpoken *Delivery* secara resmi. Ini menjadi perhatian penting bagi perusahaan transportasi online untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Dampak dari kepuasan yang timbul pada diri konsumen akan membuat konsumen tetap loyal terhadap jasa transportasi online tersebut. Rasa kepercayaan dapat diwujudkan apabila sebuah produk telah memenuhi kebutuhan pelanggan.

Berikut adalah beberapa bisnis kuliner mewakili jenis kuliner yang berada di Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal yang telah bergabung dengan layanan Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* :

Tabel 1. 1

Data Pedagang Pengguna Marpoken *Delivery*

No.	Pengguna Marpoken <i>Delivery</i>	Jenis Pedagang	Sebelum Menggunakan Marpoken <i>Delivery</i> (Rp)	Sebelum Menggunakan Marpoken <i>Delivery</i> (Rp)
1	Alesha Frozen	Dimsum dan bakso	200.000/bulan	900.000/bulan
2	Ayam Geprek Pasar Hilir	Ayam geprek	300.000/bulan	1.000.000/bulan
3	Gerobak Rujak	Rujak	300.000/bulan	300.000/bulan
4	Kuliner Hits Palembang	Pempek & Tekwan	800.000/bulan	1.500.000/bulan
5	Hexa fried chicken	Ayam goreng	500.000/bulan	1.000.000/bulan

(Sumber : Aplikasi Marpoken *Delivery*)

Tabel 1.2

Data Pedagang Pengguna Suru-Suru *All Delivery*

No.	Pengguna Suru-Suru <i>All Delivery</i>	Jenis Pedagang	Sebelum Menggunakan Suru-Suru <i>All Delivery</i> (Rp)	Setelah Menggunakan Suru-Suru <i>All Delivery</i> (Rp)
1	Warung Rafka Mie Pedas Dower	Mie Level	200.000/bulan	300.000/bulan

2	Mie Alfala	Mie Kuning Dower dan Nasi Goreng	500.000/bulan	1.000.000/bulan
3	Bakso Pentol Mekar	Bakso Pentol	200.000/bulan	500.000/bulan
4	Warung Mak Hamid	Seblak	300.000/bulan	700.000/bulan
5	Ayam Gepuk Resstu Ibu	Ayam Goreng dan Ayam Geprek	500.000/bulan	1.000.000/bulan

(Sumber: Aplikasi Suru-suru All Delivery)

Dengan adanya Layanan Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* seharusnya membuat para penjual bisnis kuliner mendapatkan kemudahan untuk menjual makanan atau produk mereka. Namun nyatanya saat penulis melakukan observasi dilapangan penulis menemukan bahwa banyak pemilik gerai makanan mendapatkan pendapatan yang biasa – biasa saja atau tidak ada pengaruh yang signifikan walaupun sudah bermitra atau bekerja sama dengan aplikasi Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* dikarenakan adanya beberapa masalah seperti tingginya tingkat persaingan yang ada atau kurangnya daya beli masyarakat ataupun dikarenakan hal hal lain.

Melihat dari permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “**Analisis Penjualan Online Melalui Jasa Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* Terhadap Peningkat Omzet (Studi Pada Pedagang Kuliner Di Pasar Baru Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal)**”

B. Batasan Penelitian

Agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian, penulis hanya membatasi penelitian ini mengambil lokasi hanya pada pedagang Kuliner di Pasar Baru Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal. Adapun alasan penulis mengambil

lokasi ini untuk melihat bagaimana dampak Marpoken *Delivery* dan Suru-Suru *All Delivery* pada peningkatan omset pedagang di lingkungan lokasi penelitian.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah:

1. Bagaimana kontribusi keberadaan Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* terhadap peningkatan omzet Pada Pedagang Kuliner Di Pasar Baru Panyabungan?
2. Faktor apa yang mempengaruhi pedagang dalam memilih Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* di Pasar Baru Panyabungan ?
3. Bagaimana kontribusi Marpoken *Delivery* dan Suru-Suru *All Delivery* dalam membantu persaingan dalam Bisnis Pedagang Kuliner di Pasar Baru Panyabungan?

D. Tujuan Penelitian

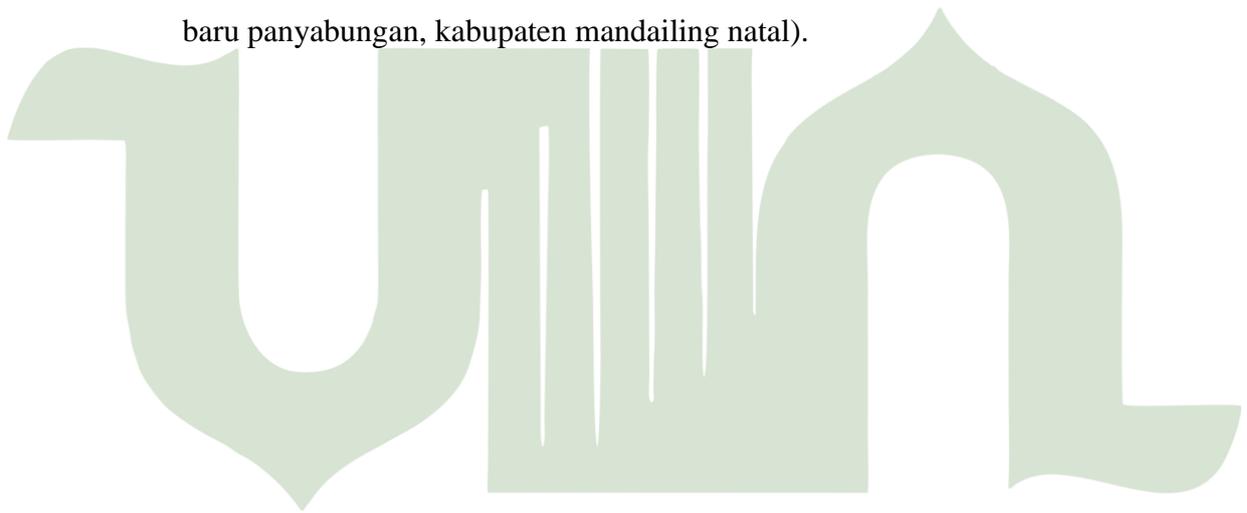
Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah uraian – uraian diatas, maka penelitian ini di lakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kontribusi keberadaan Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* terhadap peningkatan omzet Pada Pedagang Kuliner di Pasar Baru Panyabungan.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi pedagang dalam memilih Marpoken *Delivery* dan Suru-Suru *All Delivery* di Pasar Baru Panyabungan.
3. Untuk mengetahui bagaimana kontribusi Marpoken *Delivery* Dan Suru-Suru *All Delivery* dalam membantu persaingan dalam bisnis Pedagang Kuliner Di Pasar Baru Panyabungan

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak, yaitu :

1. Sebagai bahan referensi bagi peneliti yang mengadakan penelitian selanjutnya
2. Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya serta sebagai bahan masukan, pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya.
3. Dapat memberikan bahan informasi dan referensi kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, mahasiswa dan para pembaca dapat membantu pihak yang berkepentingan. Menambah pengetahuan dan memperkaya pustaka ilmu-ilmu sosial terutama mengenai suatu perencanaan pembangunan. Menambah wawasan tentang analisis penjualan online melalui jasa *Delivery* dan *All Delivery* terhadap peningkatan omzet (studi pada pedagang di pasar baru panyabungan, kabupaten mandailing natal).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN