

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan bisnis yang semakin kompleks memacu perusahaan untuk dapat mengembangkan strategi pemasaran yang efektif dan menciptakan inovasi baru. Peningkatan inovasi dan kreativitas pada sebuah produk adalah suatu kewajiban agar dapat meningkatkan persaingan[1]. Perusahaan yang dapat bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat memberikan kualitas yang baik. Pada dasarnya faktor kualitas merupakan aspek penting agar konsumen merasa puas dalam pemenuhan kebutuhan maupun keinginannya. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja, produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2008:272).

Nabillah store merupakan distributor fashion muslim online terbesar diindonesia, khususnya untuk produk baju muslim, gamis syar'i, dress,kaftan dan hijab.Nabillah Store kini memiliki member yang terdiri dari reseller dan dropshiper.Masalah saat ini kualitas penjualan yang diberikan nabillah store kepada member belum sepenuhnya tercapai. Kualitas penjualan mengacu pada kecepatan pelayanan, pemberian apresiasi terhadap member dan merekomendasikan produk terlaris kepada member.Mulai dari pemesanan yang masih dilakukan secara manual, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam memilih katalog produk sampai melakukan pemesanan kepada admin dan tidak adanya apresiasi berupa *reward* terhadap member yang telah melakukan pembelian. Berdasarkan kuisisioner yang telah dilakukan kepada 20 responden yang merupakan member dari nabillah store menunjukkan bahwa kualitas penjualan yang dilakukan nabillah store belum sepenuhnya dirasa puas oleh para member. Data kuisisioner dan indikator kualitas penjualan dapat dilihat pada lampiran A-1.

Solusi yang digunakan untuk membantu permasalahan diatas adalah menggunakan metode gamifikasi yang diterapkan pada *e-commerce*.Gamifikasi adalah sebuah proses yang bertujuan mengubah *non-game context* (contoh: belajar, mengajar, pemasaran, dan lain sebagainya) menjadi jauh lebih menarik

dengan mengintegrasikan *game thinking*, *game design*, dan *game mechanics* [4]. Gamifikasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan efektifitas promosi suatu produk. Pada *e-commerce*, gamifikasi berfungsi utama sebagai penguat motivasi untuk melakukan pembelian dan menjaga loyalitas pelanggan [5]. Sedangkan untuk memberikan rekomendasi peroduk kepada member menggunakan metode *Item Based Collaborative Filtering*.

Item-based collaborative filtering merupakan metoderekomendasi yang didasari atas adanya kesamaan antarpemberian *rating* terhadap suatu produk dengan produk yangdibeli. Dari tingkat kesamaan produk, kemudian dibagi dengan

parameter kebutuhan pelanggan untuk memperoleh nilai kegunaan produk [6]. Pada penelitian ini tiga nilai kegunaan produk tertinggi dari masing-masing kategori yang direkomendasikan kepada pembeli. Setiap pembeli mempunyai rekomendasi produk yang berbeda-beda karena sistem.

Metode gamifikasi yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan MDA *framework* yang terdiri dari *mechanic*, *dynamic* dan *aesthetic*. Dimana ketiga elemen tersebut memiliki keterkaitan yaitu *mechanic* terdiri dari elemen-elemen *game* yang bersifat *dynamic* sehingga memberikan perasaan *aesthetic* pada pengguna atau orang yang terlibat. Dengan memanfaatkan metode diatas diharapkan dapat membantu nabillah store dalam menigkatkan kecepatan pelayanan dan apresiasi terhadap member.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang telah ditulis maka hasil dari identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan nabillah store belum sepenuhnya dirasa puas oleh para member.
2. Nabillah Store kesulitan dalam menigkatkan kualitas pelayanan terhadap member.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan uraian permasalahan, Maksud dari penelitian ini adalah membangun aplikasi *e-commerce* menggunakan metode gamifikasi untuk meningkatkan kualitas penjualan Nabillah Store.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan aplikasi ini adalah untuk:

1. Membantu nabillah store dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan apresiasi terhadap member dengan menggunakan metode gamifikasi.
2. Membantu nabillah store dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan merekomendasikan produk terlaris kepada member menggunakan metode *Item-based collaborative filtering*.

1.4 Batasan Masalah

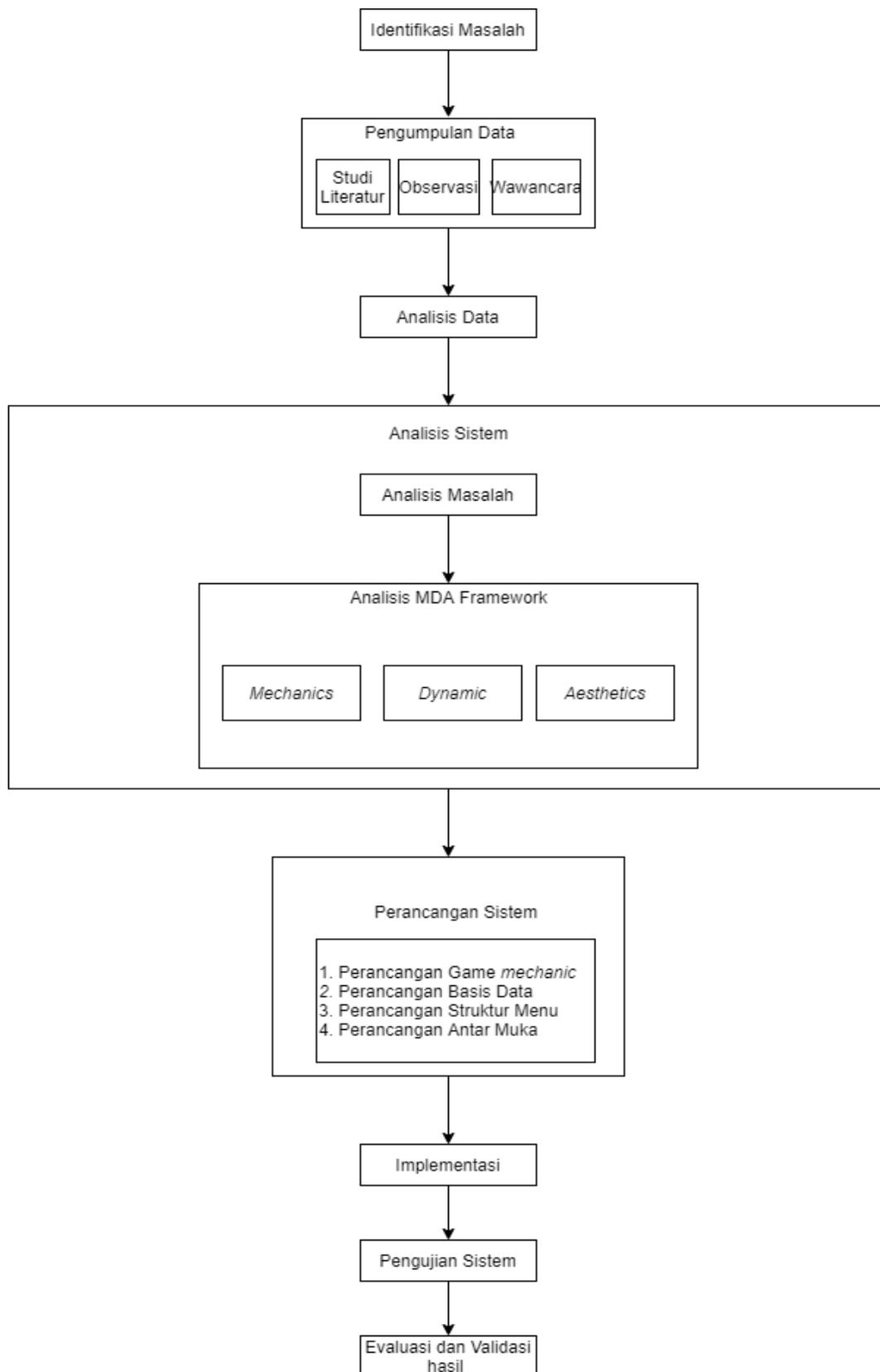
Agar tidak terjadi perluasan masalah pada penelitian ini, maka ditetapkan beberapa batasan permasalahan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus pada penelitian ini dilakukan di Nabillah store.
2. Aplikasi e-commerce yang dibangun adalah berbasis *Mobile Apps*.
3. Penerapan gamifikasi berbasis *Mobile Apps*.
4. Bahasa pemrograman yg digunakan adalah java.
5. Panel admin yang digunakan berbasis web.
6. DBMS yang digunakan adalah MySQL.
7. Metode yang digunakan yaitu metode gamifikasi dengan game mechanics yang digunakan adalah *point, badge, leaderboard* dan *reward*.
8. Framework gamifikasi yang digunakan adalah MDA framework.
9. Metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan adalah *System Development Life Cycle Waterfall*

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan tahapan – tahapan yang telah ditentukan dalam melakukan sebuah penelitian yang berguna sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian agar penelitian yang dilakukan dapat dengan benar dan sistematis.

Berikut adalah tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian :



Gambar 1.1 Gambaran Tahapan Penelitian

Berikut merupakan keterangan dari langkah-langkah metodologi penelitian diatas :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini adalah tindakan yang diperlukan untuk mengetahui inti dari persoalan, penyebab permasalahan yang sedang dihadapi oleh Nabillah Store.

2. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Literatur

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari data atau dokumen untuk mendapatkan suatu pencerahan/gambaran tentang masalah yang dibahas.

b. Observasi

Pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung ke kantor Nabillah Store.

c. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan Pak Alwan Ulinuha Selaku manajer marketing di Nabillah Store.

3. Analisis Data

Pada tahap ini analisis data yang telah diterima diolah baik itu berupa wawancara, draft maupun identifikasi masalah serta teori yang didapat pada tahapan sebelumnya guna mempermudah untuk memasuki tahapan selanjutnya.

4. Analisis Sistem

Pada tahap analisis sistem ini meliputi beberapa hal ebagai berikut :

a. Analisis Masalah

Tahap ini merupakan asumsi dari masalah yang akan diuraikan dari hasil penelitian

b. Analisis *MDA Framework*

Hasil analisa dari analisis masalah dan analisis sistem yang sedang berjalan kemudian akan diterapkan pada 3 elemen inti yang masing-

masing memiliki *game* teknik yang dapat dipilih untuk diimplementasikan. Berikut adalah 3 elemen inti dari metode *MDA framework* :

1. *Mechanics*

merupakan komponen yang mampu menggerakkan pemain untuk melakukan suatu aksi. Game mekanik yang digunakan dalam sistem ini adalah *point, level, Leaderboard, badge, Challenge* dan *on boarding*.

2. *Dynamics*

merupakan interaksi pemain dengan *mechanics* itu sendiri. *Dynamics* menentukan apa yang terjadi dengan user ketika *mechanics* bekerja.

3. *Aesthetics*

merupakan harapan respon emosi dari user ketika menggunakan sistem tersebut. Perasaan atau emosi seperti *joy, frustration, fantasy, fellowship* (sukacita, frustrasi, fantasi, persahabatan). Dengan menggunakan sistem ini diharapkan pengguna dapat merasakan efek gamifikasi seperti perasaan suka cita ketika mendapatkan rewards, frustrasi ketika poin yang didapat lebih kecil dari pemain lain, fantasi untuk dapat meningkatkan skill dan menyelesaikan tugas/ tantangan dengan lebih cepat dan tepat, serta persahabatan yang timbul antar pengguna.

5. Perancangan Sistem

Perancangan system ini dibuat untuk mengetahui gambaran proses sistem yang akan dibangun sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pada saat mengimplementasikan system ke dalam bentuk kode dan program.

6. Implementasi

Pada tahap ini dilakukan pembuatan kode dan program. Pengkodean merupakan proses penerjemahan desain sistem ke dalam bahasa yang dikenali computer. Data dan pemecahan masalah yang telah dirancang diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman dan MySQL sebagai database.

7. Pengujian

Tahap ini merupakan tahap pengujian terhadap program yang telah dibangun, menentukan apakah program yang dibangun sudah menyelesaikan permasalahan yang ada diperusahaan dan apakah fungsionalitas program berjalan dengan baik.

8. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan diperoleh dengan cara membandingkan sejauh mana efektifitas kegiatan penjualan sebelum dan sesudah diterapkannya system yang sudah dibuat.

9. Aplikasi *e-commerce* Nabillah Store

Pada tahap ini aplikasi sudah selesai dilakukan pengujian untuk fungsionalnya. Kemudian aplikasi sudah siap digunakan dalam meningkatkan efektifitas penjualan dan dapat membantu meningkatkan kualitas penjualan Nabillah Store.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun untuk memberikan gambaran secara umum mengenai permasalahan dan pemecahannya. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, serta sistematika penulisan untuk menjelaskan pokok – pokok pembahasannya.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai objek dari penelitain, dan teori – teori pendukung yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi pemaparan analisis masalah, analisis kebutuhan data, analisis basis data, analisis jaringan, analisis kebutuhan non fungsional, dan analisis kebutuhan

fungsional. Hasil dari analisis kemudian diterapkan pada perancangan perangkat lunak yang terdiri dari perancangan basis data, perancangan struktur menu, perancangan antarmuka dan jaringan semantik.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi mengenai implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang dilakukan. Hasil dari analisis kemudian dilakukan pengujian sistem dengan metode *blackbox* yang terdiri dari alpha dan beta sehingga perangkat lunak yang dibangun sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem serta saran untuk pengembangan sistem kedepan.