# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi di Indonesia saat ini mengalami perkembangan sangat pesat, sehingga hal ini pun dibarengi bertambahnya jumlah pengguna internet di Indonesia yang menghadapi pertumbuhan cukup signifikan dan cukup menjadi animo bagi berbagai golongan, baik untuk dunia bisnis, dunia pendidikan, dan berbagai hal lainnya. Perkembangan teknologi ini diterima baik oleh masyarakat karena dianggap dapat memberikan berbagai kemudahan dalam aktivitas seharihari. Perkembangan teknologi dan internet membuat segala sesuatu menjadi lebih mudah dan cepat, banyak manfaat yang bisa diperoleh dengan adanya perkembangan internet ini, berbagai kemudahan yang diperoleh tersebut membuat semua orang mudah menerima perkembangan teknologi ini. Di Indonesia dari tahun ke tahun jumlah pengguna internet terus meningkat pesat, masyarakat dituntut untuk terus berkembang ke arah era digital, ke arah dunia online, baik anak-anak muda maupun orang tua turut serta dalam memanfaatkan teknologi ini. Dengan kehadiran teknologi internet seolah dunia berada di dalam genggaman tangan kita, informasi apapun bisa kita peroleh dengan sangat mudah di internet.

Menurut Wahyuni (2020) selama dua dasawarsa terakhir perekonomian dunia mengalami revolusi dengan hadirnya sosok Don Tappscots sebagai digital economy atau ekonomi digital. Ekonomi digital yang seutuhnya didukung langsung oleh internet sekaligus merubah pola berbelanja masyarakat, begitu juga

dengan masyarakat Indonesia. Berdasarkan survey yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2020 bahwa penetrasi pengguna internet di Indonesia sebesar 196 juta jiwa atau sekitar 73,7% dari total penduduk Indonesia. Angka ini meningkat tajam sebesar 8,9% dibandingkan tahun 2019 pengguna internet di Indonesia hanya 64,8%, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat indonesia sedang berada di masa transformasi ke era digital.

Begitu juga dengan transportasi berbasis internet sekarang ini layanan *on demand* untuk sektor transportasi di Indonesia salah satunya yang terbesar adalah Gojek. Kehadiran layanan *on demand* di bidang transportasi ini memberikan kemudahan bagi konsumen. Gojek telah bertransformasi mengikuti keinginan masyarakat era digital saat ini, kemajuan Gojek yang semakin pesat memunculkan berbagai fitur yang tentunya bermaksud mempermudah dan membantu kesejahteraan masyarakat. Salah satu fitur tersebut ialah *Go Food*.

Go Food merupakan layanan Gojek yang melayani online food delivery service di Indonesia. Layanan ini dispersiapkan sebagai suatu kegiatan promosi dan menjadi market yang mana diketahui sebagai kegiatan menginformasikan suatu produk yang ditampilkan oleh distributor ataupun produsen tertentu, dalam hal ini adalah penyaji kuliner. Aktivitas yang dilakukan oleh Go-Food adalah memberikan informasi serta pengenalan terhadap produk kuliner.

Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) merupakan Provinsi ke-32 hasil pemekaran dari Provinsi Riau yang dibentuk berdasarkan undang-undang Nomor 25 Tahun 2002 tanggal 24 September 2002. Provinsi Kepulauan Riau merupakan wilayah kepulauan seluas 425.214,67 Km², terdiri dari wilayah daratan seluas

9.982,88 Km² dan wilayah lautan seluas 415.231,79 Km². Dengan demikian luas wilayah laut sekitar 97% dan luas wilayah daratan sekitar 3%. Daratan di Provinsi Kepulauan Riau merupakan bentangan pulau-pulau yang tersebar membujur dari selat malaka hingga perbatasan Pulau Kalimantan, dari laut Natuna Utara hingga perbatasan Sumatera yang berjumlah 2.408 pulau.

Luasnya wilayah perairan beserta sumber daya alam yang dimiliki Provinsi Kepulauan Riau maka, sektor kemaritiman menjadi potensi yang terus dikembangkan pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. Selain itu ekonomi berbasis kerakyatan juga terus mengalami kemajuan, ekonomi kerakyatan adalah sistem ekonomi tradisional yang dilakukan masyarakat lokal untuk mempertahankan hidupnya dengan aktivitas sederhana seperti pedagang kecil dan UMKM. Gubernur H. Ansar Ahmad menyampaikan bahwa "program utama Pemprov Kepri saat ini adalah terus berupaya membangkitkan ekonomi kerakyatan di Kepri, Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) merupakan mesin penggerak ekonomi kerakyatan yang selama ini bisa tetap bertahan di masa pandemi". Hal ini selaras dengan program Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia yang terus menggalakkan UMKM *Go Digital*.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Provinsi Kepri, Zulhendri menyampaikan, saat ini hampir 1,9 juta jiwa atau sekitar 87% dari total keseluruhan penduduk Kepri yang berjumlah 2,2 juta jiwa merupakan pengguna internet aktif. Berkembangnya teknologi ini membuat cukup banyak pelaku usaha kuliner yang memanfaatkan internet dalam memperluas pasar dan menjaring konsumen karena jangkauannya bisa lebih luas jika dibandingkan dengan

penjualan konvensional. Dengan kemajuan teknologi dan meluasnya jaringan internet perilaku konsumen pun mulai berubah, dimana perilaku tersebut mulai beralih dari pembelian secara langsung menjadi pembelian secara *online*. Salah satu sektor yang mendapatkan kemudahan tersebut ialah pengusaha kuliner terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), yang tidak harus menyediakan *budget* besar untuk mengembangkan layanan *delivery order* sendiri, cukup dengan memanfaatkan layanan *Go Food* bisa menjadi solusi yang sangat membantu.

Pelaku usaha dapat memiliki layanan *delivery order* tanpa harus menyiapkan armada sendiri dan orang yang mengantar. Dengan begitu, pengusaha tidak perlu *meng-hire* atau menggaji SDM untuk *delivery*. Lebih ekstrem lagi, pengusaha bahkan tidak perlu memiliki *outlet* untuk berjualan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Azzahra, dkk (2021), *online food delivery* membantu para pelaku usaha untuk memasarkan produknya lebih luas. Penambahan kapasitas restoran, perawatan, dan pengadaan barang seringkali memakan biaya besar, adanya layanan *online food delivery* menambah pemasukan tanpa mengeluarkan biaya lebih untuk memesan makanan yang mereka inginkan. Untuk memanfaatkan fitur ini yang syaratnya cukup mudah, tinggal bekerja sama dengan Gojek sehingga menu atau produk kuliner yang dijual UMKM Kuliner bisa masuk ke dalam menu pilihan di fitur *Go Food*.

Kementerian perindustrian menyebutkan dalam catatan kinerja industri makanan dan minuman selama periode 2015-2019 rata-rata tumbuh 8,16% atau diatas rata-rata pertumbuhan industri pengolahan nonmigas sebesar 4,69%. Di

tengah dampak pandemi, sepanjang triwulan IV pertumbuhan industri nonmigas sebesar 2,52%. Namun demikian, industri makanan dan minuman masih mampu tumbuh positif sebesar 1,58% pada tahun 2020. Hal Selaras juga dikatakan oleh Menteri Keuangan, Sri Mulyani dalam instagram pribadinya "berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, kuliner sebagai sub sektor penyumbang PDB terbesar dari ekonomi kreatif, rata-rata tiap tahun sekitar 43% dari total PDB ekonomi kreatif".

Penelitian yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik bahwa kemunculan layanan Seperti *Go Food* turut meningkatkan pertumbuhan ekonomi pada tahun 2018 ke 5,17% dari 5,0% ditahun 2017 (Gojek, 2019). Pemerintah berharap tumbuhnya industri pengantar makanan bisa memberikan ruang baru bagi pelaku UMKM di seluruh Indonesia untuk naik kelas dan meningkatkan penjualan usahanya.

Fitur *Go Food* jelas menguntungkan semua pihak. Bagi Gojek selain memperkecil jumlah pengangguran juga bisa menambah pemasukan dengan banyaknya order yang masuk melalui via *Go Food*. Sedangkan bagi pelaku usaha kuliner ada potensi kenaikan volume penjualan dari layanan *online food delivery*. Layanan *Go Food* memang langsung mendapat sambutan positif dari pelaku usaha kuliner. Bagi konsumen, bisa dimudahkan dalam hal memesan makanan yang diinginkan dengan harga yang relatif murah dari promo yang ditawarkan oleh *Go Food*, konsumen juga bisa menghemat waktu, tenaga dan menghemat biaya transportasi. Karena aplikasi ini membuat tarif /km nya relatif murah.

Kota Tanjungpinang adalah Ibu Kota dari Provinsi Kepulauan Riau (Kepri), Indonesia dan merupakan gerbang dunia Internasional yang berada di Semenanjung Malaka. Gojek pertama kali masuk ke Tanjungpinang pada Mei 2018 silam dengan membawa beragam fiturnya, salah satunya yakni Go Food. Saat ini sudah banyak sekali pelaku usaha kuliner di Kota Tanjungpinang yang menggunakan layanan aplikasi Go Food, ditambah dengan penduduk Kota Tanjungpinang sebanyak 227.663 jiwa (BPS, 2020). Kesempatan ini tentunya dipergunakan oleh para pemilik usaha kuliner untuk menarik konsumen, sebagaimana hasil penelitian dari Cahayani (2021) Go Food membawa dampak positif kepada pelaku usaha kuliner yang bergabung ke dalam layanan aplikasi dan menjadi mitra. Dilihat dari bentuk platform Indonesia cenderung menyukai aplikasi yang dapat digunakan secara praktis dan mudah dari ponsel pintar. Dengan bergabung pada aplikasi Go Food pelaku usaha kuliner berharap bahwa aplikasi ini akan membantu meningkatkan jumlah konsumen sehingga pendapatan diharapkan akan meningkat. Salah satu UMKM Kuliner yang bergabung dengan Go Food adalah Gerai Kopi Tengah Kota.

Gerai Kopi Tengah Kota adalah usaha dalam bidang minuman yang didirikan dan dikelola langsung oleh Bapak Anzi Ahmad atau lebih dikenal dengan sebutan Bang Aji yang dirintis sejak tahun 2020 silam. Usaha yang menyajikan minuman dengan basis kopi ini beralamat di Jalan Pemuda Raya No. 31, Kelurahan Sei Jang, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang. Gerai Kopi Tengah Kota selain menyajikan minuman berbasis kopi juga menyediakan minuman non-kopi baik panas maupun dingin dengan target pasar kawula muda.



## Kopi Tengah Kota

Minuman, Kopi

Sumber : Aplikasi Gojek Gerai Kopi Tengah Kota (2022)

# Gambar 1.1 Go-Food Gerai Kopi Tengah Kota

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara Gerai Kopi Tengah Kota mengusung konsep coffee to go (take away), dalam menjalankan usahanya Bang Aji melakukan penjualan melalui *outlet* yang bisa konsumen datangi langsung. Jumlah penjualan di *outlet* sebelum menggunakan layanan *online* food delivery dalam Cup dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota Tahun 2021-2022

Bulan R pon	Volume Penjualan (Cup)
Oktober	340
November	380
Desember	368
Januari	450
Februari	422
Maret	468

Sumber: Gerai Kopi Tengah Kota (2022)

Berdasarkan data diatas, dapat dilihat terjadi fluktuasi jumlah penjualan di outlet selama 3 bulan terakhir pada tahun 2020. Sehingga untuk menambah jumlah penjualan Bang Aji telah mendaftarkan usahanya di *Go Food* sehingga konsumen bisa melakukan pembelian melalui layanan *online food delivery*. Alasan Bang Aji menggunakan layanan *Online Food Delivery* yakni untuk memperluas jangkauan pasar karena masih banyak khalayak ramai terutama calon konsumen di sekitar lokasi usaha yang belum mengetahui keberadaan Kopi Tengah Kota. Selain itu seiring berjalannya kegiatan operasional usaha, tuntutan dari pola konsumen di Tanjungpinang yang lebih menyukai nongkrong ditempat dan ditunjangi dengan fasilitas yang kekinian belum bisa terpenuhi dikarenakan terbatasnya fasilitas yang dimiliki seperti meja dan kursi serta ruangannya yang kecil tentu saja tidak akan bisa menampung konsumen yang datang dan menikmati ditempat. Hal ini Tentunya akan menyebabkan kurangnya daya tarik konsumen untuk datang dan berbelanja langsung ke *outlet*, untuk menyiasati hal ini maka Bang Aji menggunakan layanan *online food delivery*.

Permasalahan lain yang menyebabkan Bang Aji menggunakan layanan online food delivery dikarenakan perkembangan teknologi yang pesat dan pandemi virus corona mulai merubah gaya berbelanja konsumen yang beralih dari konvensional ke online, Penggunaan layanan online food delivery tentunya akan menjadi sebuah solusi untuk merambah keterjangkauan konsumen, media promosi dan pendukung perubahan perilaku konsumen berbelanja menggunakan internet. Hal ini mengharuskan Bang Aji mengikuti dan adaptif terhadap perubahan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Gerai Kopi Tengah Kota di kota Tanjungpinang sekaligus membahas lebih mendalam tentang bagaimana dampak penggunaan

layanan *online food delivery (Go Food)* bagi pelaku UMKM Kuliner. Oleh karena itu, judul penelitian ini diberi judul "Dampak Penggunaan Layanan *Online Food Delivery* pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota di Tanjungpinang.

#### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- 1. Gerai Kopi Tengah Kota belum banyak diketahui khalayak ramai terutama calon konsumen disekitar lokasi usaha.
- 2. Gerai Kopi Tengah Kota belum bisa memenuhi tuntutan dari pola konsumen di Tanjungpinang yang lebih menyukai nongkrong ditempat dan ditunjangi dengan fasilitas yang kekinian, dikarenakan terbatasnya fasilitas yang dimiliki seperti meja dan kursi serta ruangan *outlet*-nya yang kecil tentu saja tidak akan bisa menampung konsumen yang datang dan menikmati ditempat. Jika hal ini terus berlanjut maka akan menurunkan jumlah pengunjung dan berdampak pada penjualan karena kurangnya daya tarik penjualan secara *offline*.
- Perkembangan teknologi yang sangat pesat dan pandemi virus corona menyebabkan perubahan gaya berbelanja konsumen membuat Pelaku Usaha Gerai Kopi Tengah Kota untuk adaptif.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah di

uraikan diatas, maka dapat ditarik suatu rumusan masalah yang akan menjadi konsentrasi pembahasan penelitian ini, yaitu:

- 1. Bagaimana manfaat penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota?
- 2. Bagaimana kerugian penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota?
- 3. Bagaimana perbedaan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota sebelum dan sesudah menggunakan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek?
- 4. Bagaimana dampak penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota?

### 1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dibuat agar tidak terjadinya pembahasan yang berlarian dan menyimpang, serta perluasan rumusan masalah dari yang seharusnya. Maka penelitian ini di batasi pada masalah yang berkaitan dengan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek yang digunakan oleh Gerai Kopi Tengah Kota.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

- 1. Untuk menggali manfaat penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota.
- 2. Untuk menggali kerugian penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota.

- Untuk mengetahui perbedaan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota sebelum dan sesudah menggunakan layanan online food delivery pada aplikasi Gojek.
- 4. Untuk mengetahui dampak penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi Gojek terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota.

### 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

## 1. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini, tentunya menjadi jembatan untuk mengabdi dan sarana mengimplementasikan ilmu yang didapatkan agar berguna bagi masyarakat serta penelitian ini merupakan salah satu syarat penyelesaian studi Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Penulis berharap dengan adanya penelitian ini, maka bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

# 2. Bagi Pemilik Usaha

Menjadikan penelitian ini sebagai informasi tambahan yang mana dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pengusaha yang bergerak dalam bidang kuliner yang belum menggunakan media *online* untuk memasarkan produknya melalui media *online*. Pada akhirnya, penulis berharap bahwa akan berkembangnya usaha kuliner yang ada khususnya untuk usaha ditempat penulis melakukan penelitian.

### 3. Bagi Fakultas

Peneliti berharap agar penelitian ini menjadi referensi di Fakultas dan dapat bermanfaat bagi Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi khususnya jurusan Manajemen Konsentrasi Kewirausahaan.

## 4. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat untuk menambah informasi akan dampak penggunaan layanan *online food delivery* terhadap peningkatan penjualan Gerai Kopi Tengah Kota di Tanjungpinang sebagai salah satu landasan apabila ada suatu pengembangan penelitian terdahulu dengan sumber terpercaya bagi Mahasiswa/i Universitas Maritim raja Ali Haji.

# 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan skripsi ini, diharapkan menjadi tinjauan dan memberikan kemudahan bagi pembaca untuk memahami secara komprehensif apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini. Skripsi ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub bab yang disusun secara sistematis, dengan uraian sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

Pada bab ini menjelaskan dan menguraikan tentang teori-teori yang relevan dengan topik dan ruang lingkup penelitian, konsep dari hasil penelitian terdahulu dijadikan sebagai kajian pustaka, serta terdapat kerangka pemikiran.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukurannya, teknik penentuan sampel, serta metode analisis data yang digunakan.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mendeskripsikan hasil analisis/ observasi dan hasil analisis dengan metode tertentu dan mengaitkan dengan teori yang relevan dari hasil penelitian yang dilakukan.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan kesimpulan penelitian dan saran hasil penelitian.