

DAMPAK PENGGUNAAN LAYANAN *ONLINE FOOD DELIVERY* PADA APLIKASI GOJEK TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN GERAI KOPI TENGAH KOTA DI TANJUNG PINANG

SKRIPSI

**NOVAL ARDIANSYAH
NIM. 180461201004**



**Skripsi ini disusun sebagai Salah Satu Persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Noval Ardiansyah
NIM : 180461201004
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Dampak Penggunaan Layanan *Online Food Delivery* pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota di Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

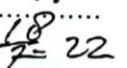
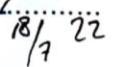
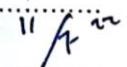
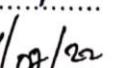
Dosen Pembimbing I


Akhirman, S.Sos., MM
NIDN. 1004086501

Dosen Pembimbing II


Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u>	Ketua Penguji		<u>19/7/22</u>
<u>Akhirman, S.Sos., MM</u>	Penguji I		<u>18/7/22</u>
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u>	Penguji II		<u>18/7/22</u>
<u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u>	Penguji III		<u>11/7/22</u>
<u>Dr. Dodi Dermawan, SE., M.Ec</u>	Penguji IV		<u>19/07/22</u>

Tanggal Lulus: 27 Juni 2022

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen




Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Noval Ardiansyah
NIM : 180461201004
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Dampak Penggunaan Layanan *Online Food Delivery* pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota di Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, April 2022

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Akhirman, S.Sos., MM
NIDN. 1004086501

Dosen Pembimbing II



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Abdul Jalal, SE., M.Si
NIDN. 1022088504

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 01 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Noval Ardiansyah
NIM. 180461201004

ABSTRAK

Noval Ardiansyah, 2022: Dampak Penggunaan Layanan *Online Food Delivery* pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota di Tanjungpinang.

Dosen Pembimbing: Akhirman, S.Sos., M.M; Abdul Jalal, SE., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak penggunaan layanan *online food delivery* pada aplikasi gojek terhadap peningkatan penjualan gerai kopi tengah kota. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan pengamatan langsung di lapangan sehingga dilihat dari sudut pandang jenisnya, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan manfaat penggunaan layanan *online food delivery* antara lain: media promosi, distribusi produk, peningkatan penjualan, peningkatan jumlah konsumen dan efisiensi waktu. Sementara kerugian penggunaan layanan ini adalah ulasan negatif dan pajak. Sedangkan perbedaan penjualan sebelum dan sesudah menggunakan layanan ini cukup dirasakan bagi pelaku usaha seperti promosi dan distribusi produk. Penggunaan layanan *online food delivery* memiliki dampak yang cukup efektif dalam meningkatkan penjualan karena telah memanfaatkan unsur teknologi didalamnya sehingga akan memperluas keterjangkauan dan pendistribusian produk serta informasi. Berdasarkan hasil analisis SWOT menunjukkan gerai kopi tengah kota berada pada kuadran IV yang mengindikasikan berada posisi yang cukup menguntungkan yakni *grow and build*.

Kata Kunci: Layanan *Online Food delivery*, Peningkatan Penjualan, Analisis SWOT

ABSTRACT

Noval Ardiansyah, 2022:

The Impact of Using Online Food Delivery Services on the Gojek Application on Increasing Sales of Kopi Tengah Kota Outlets in Tanjungpinang.

Supervisor: Akhirman, S.Sos., M.M; Abdul Jalal, SE., M.Sc.

This study aims to determine the impact of using online food delivery services on the Gojek application on increasing sales of kopi tengah kota outlets. The method used in this research is descriptive qualitative. Data collection was carried out using observation, interviews, and direct observations in the field so that from the point of view of the type, the data used were primary data and secondary data. The results of this study indicate the benefits of using online food delivery services, including: media promotion, product distribution, increased sales, increased number of consumers and time efficiency. While the disadvantages of using this service are negative reviews and taxes. Meanwhile, the difference in sales before and after using this service is quite felt for business actors such as product promotion and distribution. The use of online food delivery services has a fairly effective impact in increasing sales because it has utilized the elements of technology in it so that it will expand the affordability and distribution of products and information. Based on the results of the SWOT analysis, it shows that the kopi tengah kota outlets is in quadrant IV which indicates that it is in a quite profitable position, namely grow and build.

Keywords: *Online Food delivery Service, Sales Increase, SWOT Analysis*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Dampak Penggunaan Layanan Online Food Delivery pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota Di Tanjungpinang**”. Shalawat dan salam untuk baginda Rasulullah SAW tercinta: *Allah-humma sholli a-laa Muhammad wa a-laa aa-li Muhammad. Allahumma yassir wala tu'assir, rabbi tammim bilkhoir* (ya Allah permudahkanlah jangan dipersulitkan dan akhirkanlah dengan kebaikan), petikan kalimat yang luar biasa ini telah memberi semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini juga sebagai sarana pengingat diri bahwa Allah lah yang memberikan pertolongan atas apa yang sedang penulis upayakan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan dorongan moril maupun bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka, sudah sepantasnya apabila dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada:

1. Kedua Orangtua penulis yaitu Ibu Siti Aisyah dan Bapak Herdinata yang selalu memberikan segala apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan serta selalu memberikan nasihat baik untuk setiap perjalanan yang ditempuh oleh Penulis. Serta tak lupa pula, Nur Rizky Natasya dan Nurhaliza Natasya selaku Adik Kandung penulis.

2. Bapak Akhirman, M.M selaku Dosen Pembimbing Satu dan Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah banyak sekali memberikan pembelajaran, masukan dan saran kepada penulis dalam merampungi tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji beserta jajaran kampus yang telah mendukung penulis ketika menempuh studi di kampus.
4. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, SE .Ak., MM.,CA selaku Dekan, Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Wakil Dekan I beserta jajaran staff yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Bunga Paramita., SE., M. Si selaku sekretaris Jurusan Manajemen beserta seluruh Dosen Manajemen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji atas ilmu yang sudah diberikan.
6. Bapak Anzi Ahmad selaku Pemilik Usaha Kuliner Kopi Tengah Kota Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk belajar di lokasi penelitian.
7. UKMI Bahrul Ulum dan FSMI Al-Kautsar sebagai tempat penulis belajar dan menempa diri. Bertemu dan belajar dari orang-orang yang luar biasa.
8. Teman penulis yaitu M. Fery Fernady, serta *member MoonDoor* (Muhammad Syahdan, Nurul Hidayati Na'im, Dwi Yuana Ningsih) yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

9. Sahabat penulis yaitu Tedy Ajilium, Syahrian Agus Kurniawan dan Syahril Wandi. Terima kasih atas pelajaran, kebobrokan dan segala kisah suka duka canda tawa yang telah kita lalui sejak pertama bertemu dibangku satu SMA hingga saat ini dan seterusnya.
10. Syarifah Nadia yang telah membantu penulis selama perkuliahan dan proses penyusunan tugas akhir.
11. Astriani yang telah membersamai penulis dalam segala kondisi baik suka, duka, hujan, panas maupun badai. Merajut kisah yang penuh makna wkwk.
12. Seluruh pihak. Saudara, dan teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu baik itu kakak tingkat maupun adik tingkat di UMRAH dan teman-teman kampus lain. *Most thank you for unconditinally support.*
Doa yang baik akan kembali ke tuannya. Semoga kalian selalu diberkahi dan dipermudahkan dalam segala urusan dunia dan akhirat. *Thank you for always being nice to me, see you on top lurd.* Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat untuk diri penulis terutama, bermanfaat untuk orang lain dan pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis selalu menerima kritik dan saran demi kesempurnaan selanjutnya.

Tanjungpinang, April 2022

Noval Ardiansyah

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR`	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pembatasan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	14
2.1 Kajian Pustaka	14
2.1.1 Kewirausahaan Digital	14
2.1.1.1 <i>E-Commerce</i>	15

2.1.1.2 <i>Digital Marketing</i>	16
2.1.1.3 Ruang Lingkup Kewirausahaan Digital	16
2.1.2 <i>Online Food Delivery</i>	17
2.1.2.1 Gojek.....	18
2.1.2.2 <i>Go Food</i>	19
2.1.2.3 Peraturan <i>Go Food</i>	19
2.1.2.4 Manfaat Layanan <i>Online Food Delivery</i>	20
2.1.2.5 Indikator Layanan <i>Online Food Delivery</i>	21
2.1.3 Bauran Pemasaran	22
2.1.4 Analisis SWOT.....	25
2.1.5 Peningkatan Penjualan.....	27
2.1.6 Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)	30
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian	35
3.3 Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	36
3.4 Teknik Penentuan Sampel	36
3.5 Prosedur Pengumpulan Data.....	37
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Data di Lapangan Model Miles dan Huberman	40
3.6.2 Analisis SWOT.....	42

3.6.3 Kredibilitas Data Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Deskripsi Unit Analisis/ Observasi.....	49
4.2 Keadaan Usaha	52
4.3 Analisis Data	59
4.3.1 Analisis Hasil Penelitian.....	59
4.3.1.1 Analisis Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	59
4.3.1.2 Analisis Kerugian Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	63
4.3.1.3 Analisis SWOT	65
4.4 Pembahasan	70
4.4.1 Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	70
4.4.2 Kerugian Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	74
4.4.3 Perbedaan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	

sebelum dan sesudah menggunakan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek.....	76
4.4.4 Dampak Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> terhadap Peningkatan Penjualan	
Gerai Kopi Tengah Kota	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Uraian	Hal
Tabel 1.1	Tabel Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota Tahun 2021-2022.....	7
Tabel 2.1	Definisi UMKM Berdasarkan UU No 7 Tahun 2021	30
Tabel 2.2	Kriteria UMKM Berdasarkan Tenaga Kerja.....	31
Tabel 2.3	Review Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1	Variabel Penelitian dan Pengukuran	36
Tabel 3.2	Matrik SWOT	43
Tabel 3.3	Matrik QSPM	47
Tabel 4.1	Data Penjualan sebelum dan sesudah menggunakan Layanan <i>Online Food Delivery</i> Tahun 2021-2022	51
Tabel 4.2	Pengkodean Data Analisis Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	59
Tabel 4.3	Kategori Data Analisis Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	61
Tabel 4.4	Klasterisasi Kategori Analisis Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	61
Tabel 4.5	Pengidentifikasi Pola dan Konsep.....	62
Tabel 4.6	Pengkodean Data Analisis Kerugian Penggunaan Layanan	

	<i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	63
Tabel 4.7	Kategori Data Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	64
Tabel 4.8	Kategori Data Manfaat Penggunaan Layanan <i>Online Food Delivery</i> pada Aplikasi Gojek terhadap Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	64
Tabel 4.9	Pengidentifikasi Pola dan Konsep.....	65
Tabel 4.10	Analisis Matrik SWOT Gerai Kopi Tengah Kota.....	66
Tabel 4.11	IFAS dan Efes Gerai Kopi Tengah Kota	67
Tabel 4.12	Matrik QSPM Gerai Kopi Tengah Kota	69

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Uraian	Hal
Gambar 1.1	Go Food Gerai Kopi Tengah Kota	7
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1	Uji Kredibilitas	42
Gambar 3.2	Matriks IE	46
Gambar 4.1	Lokasi Penelitian	49
Gambar 4.2	Produk Gerai Kopi Tengah Kota	54
Gambar 4.3	Media Promosi Gerai Kopi Tengah Kota	55
Gambar 4.4	Matrik IE Gerai Kopi Tengah Kota	68
Gambar 4.5	Grafik Peningkatan Penjualan Gerai Kopi Tengah Kota	77