

# BAB I

## PENDAHULUAN

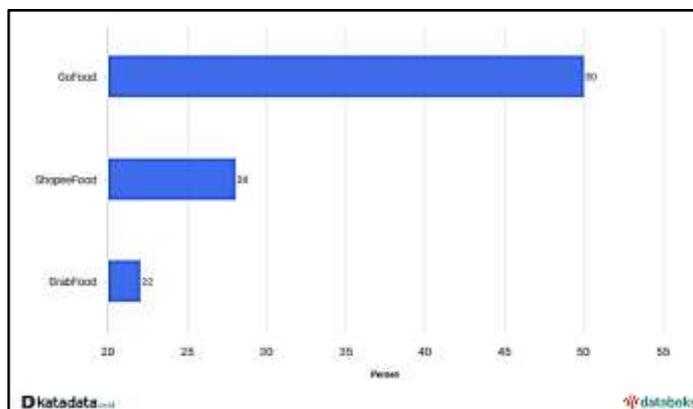
### 1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman, perkembangan teknologi dan internet dari tahun ke tahun semakin berkembang pesat. Dengan adanya perkembangan teknologi ini semua aspek dalam kehidupan menjadi lebih mudah dan cepat. Pada saat ini teknologi berada di posisi yang sangat tinggi dalam mendukung segala aktivitas manusia, terutama dalam aspek akan barang dan jasa. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi tersebut membuat manusia menjadi berperilaku konsumtif dan menginginkan segalanya menjadi serba mudah dan praktis. Oleh sebab itu, perusahaan-perusahaan mulai saling berlomba-lomba berinovasi untuk memberikan kemudahan dalam mendukung kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi teknologi dalam meningkatkan persaingan bisnis adalah jasa pesan antar makanan *online*.

Jasa layanan pesan antar makanan *online* atau yang biasa disebut *Online Food Delivery* (OFD). Berdasarkan *website* databoks OFD GoFood dan ShopeeFood menempati urutan 2 teratas yang paling *top of mind* oleh pengguna di Indonesia. GoFood berhasil menjadi *platform* OFD No.1 paling banyak diunduh dengan persentase sebesar 76%. Pengguna menilai GoFood paling banyak menawarkan menu yang beragam, kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi, sedangkan ShopeeFood berada di posisi kedua sebagai *top of mind*. ShopeeFood dianggap pengguna sebagai *platform* yang paling banyak menawarkan promo (<https://www.databoks.katadata.co.id> diakses pada 01 November 2022).

Badan riset Tenggara *Strategics* melakukan riset yang bertujuan untuk melihat layanan pesan antar makanan atau *Online Food Delivery* (OFD) yang paling *Top Of Mind*/pertama kali diingat di Indonesia. Survei dilakukan dengan cara wawancara dengan responden sebanyak 1.200

responden di enam kota, wawancara tersebut dilakukan pada 10-14 Januari 2022. Hasil survey menunjukkan GoFood menjadi layanan OFD (*Online Food Delivery*) yang menjadi *Top Of Mind*. Tercatat, sebanyak 50% responden memilih *platform* layanan pesan antar makanan GoFood. Tidak hanya itu GoFood juga menjadi *platform* layanan *online food delivery* (OFD) paling banyak diunduh oleh konsumen dengan persentase 76%. Nilai transaksi GoFood juga menjadi yang paling tinggi, yakni Rp30,65 triliun. Sementara itu ShopeeFood berada di peringkat kedua. Sebanyak 28% menjadikan ShopeeFood sebagai *Top Of Mind*. ShopeeFood dianggap konsumen *platform* yang paling banyak menawarkan promo. Sedangkan GrabFood kurang populer dibandingkan dengan GoFood dan ShopeeFood. Tercatat hanya sebanyak 22% responden yang menjadikan GrabFood sebagai *Top Of Mind Platform* OFD. (databoks.katadata.co.id diakses pada 01 November 2022). Berikut tampilan persentase *Online Food Delivery* (OFD) paling *Top Of Mind* pada Gambar 1.



**Gambar 1. 1 Persentase Online Food Delivery (OFD) paling Top Of Mind  
(Sumber : Databoks.katadata.co.id)**

Meskipun hasil riset telah menyatakan OFD GoFood dan ShopeeFood sebagai dua OFD teratas yang paling diminati oleh pengguna Indonesia karena OFD tersebut paling banyak menawarkan menu yang beragam, penawaran promo paling banyak, kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi tidak sedikit pengguna OFD ini yang merasa tidak cocok saat menggunakan salah satu OFD ini. Dikarenakan penelitian ini dilakukan

di kota Palembang, maka peneliti menyebar kuesioner awal untuk mendapatkan data mengenai pengalaman responden yang berkaitan dengan perilaku pengguna OFD GoFood dan ShopeeFood di kota Palembang. Pengalaman-pengalaman yang dirasakan responden berdasarkan hasil penyebaran kuesioner melalui google form (<https://forms.gle/5rdSeXhP6XCLKVuQ8>) kepada pengguna OFD GoFood dan ShopeeFood di kota Palembang sebelum menggunakan OFD ialah kesusahan saat ingin memesan makanan karena harus datang ke resto langsung, harus mengantri, tidak efisien, jarak resto yang jauh, pembayaran yang ribet, tidak bisa tau apakah resto buka atau tutup, lalu yang dirasakan responden setelah mengenal OFD adalah mereka merasa terbantu karena lebih praktis, tidak perlu mengantri, lebih efektif dan efisien, transaksi yang mudah.

Dengan hadirnya OFD GoFood dan ShopeeFood bukan berarti masalah pengguna langsung terselesaikan. Kecocokan terhadap satu OFD dapat membuat pengguna menjadi tidak tertarik untuk melihat OFD yang lain walaupun terdapat fasilitas yang lebih mudah, menarik dan harga yang lebih murah hal ini idealnya karena konsumen tertarik dengan satu aplikasi OFD karena sudah memiliki pengetahuan dan kenyamanan akan aplikasi OFD tersebut.

Melihat hasil survey dari GoFood dan ShopeeFood serta masalah yang ada di atas maka akan dilakukan penelitian dengan judul perbandingan perilaku pengguna OFD (*Online Food Delivery*) GoFood dan ShopeeFood. Untuk mengukur perilaku pengguna peneliti menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 3* (UTAUT 3). UTAUT adalah model penerimaan teknologi yang diusulkan oleh Viswanath Venkatesh, *et al.* pada tahun 2003 dan UTAUT 3 dimodifikasi dimana *personal innovativeness* ditambahkan sebagai konstruk baru (Farooq *et al.*, 2017). Alasan memilih UTAUT 3 sebagai model dalam penelitian ini adalah pemanfaatan dan penerimaan teknologi informasi di UTAUT 3 didukung oleh ke 8 konstruk yang tampak menjadi determinan yang signifikan

terhadap minat pengguna (*behavioral intention*) dan perilaku pengguna (*use intention*). Konstruk-konstruk tersebut yaitu: Harapan Kinerja (*Performance Expectancy*), Harapan Usaha (*Effort Expectancy*), Pengaruh Sosial (*Social Influence*), Kondisi yang Memfasilitasi (*Facilitating Conditions*), Kebiasaan (*Habit*), Motivasi Hedonis (*Hedonic Motivation*), Nilai Harga (*Price Value*), dan Inovasi Pribadi (*Personal Innovativeness*). Penelitian ini diharapkan mampu menganalisis perbandingan perilaku pengguna *online food delivery* GoFood dan ShopeeFood dengan menggunakan variabel-variabel yang ada pada UTAUT 3.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dibuatlah rumusan masalah yaitu “bagaimana menganalisis perbandingan perilaku pengguna *online food delivery* gofood dan shopeefood di kota Palembang dengan menggunakan model UTAUT 3”?

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya dilakukan di kota Palembang
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna gofood dan shopeefood
3. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah UTAUT 3

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana menganalisis perbandingan perilaku pengguna *online food delivery* gofood dan shopeefood dengan model UTAUT 3.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk terus menggunakan *online food delivery* khususnya bagi pengguna OFD gofood dan shopeefood.
2. Penelitian yang dibuat dapat menjadi salah satu referensi penelitian bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang perbandingan perilaku *online food delivery*.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian ini di tulis dalam 5 bab dengan urutan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan menjelaskan tentang latar belakang yang mendasari munculnya masalah penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang melandasi penelitian dan menjadi dasar acuan teori yang relevan untuk menganalisis penelitian, serta penelitian sebelumnya.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi penelitian, sampel penelitian, variabel dalam penelitian, teknik pengumpulan data, alat ukur data, metode analisis data yang digunakan untuk menganalisis sampel.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan menjelaskan hasil dari penelitian yang dilakukan, yang terdiri dari deskriptif objek penelitian dan analisis data, beserta pembahasannya.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan agar bermanfaat di masa yang akan datang serta sebagai penutup keseluruhan penelitian ini