

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, risiko penularan penyakit semakin meningkat. Wabah penyakit yang disebabkan oleh infeksi virus dan bakteri membuat panik sebagian besar orang. Contoh kasus yang fatal adalah penyakit COVID-19 yang disebabkan oleh virus SARS-CoV-2 atau biasa dikenal dengan virus Corona. Menurut data global dari Organisasi Kesehatan Dunia (2021), pada 20 Maret 2021, sebanyak 121.882.440 orang telah didiagnosis dengan penyakit tersebut, dan jumlah kematian sebesar 2.692.806.

Dalam kondisi saat ini, virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Dari segi gejalanya, orang awam akan mengira bahwa ini terbatas pada flu biasa, namun menurut analisa medis, virus ini cukup berbahaya dan mematikan. Saat ini di tahun 2021 perkembangan penyebaran virus ini menjadi sangat penting karena sudah menyebar ke seluruh belahan dunia, dan semua negara termasuk Indonesia merasakan dampaknya. Penularan ini biasanya terjadi melalui *droplet* dan kontak dengan virus kemudian virus akan masuk kedalam tubuh. Suatu analisa mencoba mengukur kecepatan penularan berdasarkan masa inkubasi, gejala, dan durasi gejala dengan pasien yang diisolasi. Hasil analisa menunjukkan hasil penularan dari 1 pasien ke 3 orang disekitar,

namun kemungkinan penularan selama masa inkubasi menyebabkan waktu kontak antar pasien menjadi lebih lama, sehingga terdapat resiko penularan yang lebih besar untuk 1 pasien.

Kegiatan antisipasi dan penurunan jumlah kasus virus Corona di Indonesia telah dilakukan di seluruh wilayah. Diantaranya, dengan memberikan kebijakan untuk membatasi kegiatan di luar rumah, kegiatan pembelajaran jarak jauh, kerja dari rumah, bahkan kegiatan ibadah juga diimbau untuk dilakukan di rumah saja. Kebijakan pembatasan sosial ini terus dilakukan oleh pemerintah guna menekan pertumbuhan kasus COVID-19 di Indonesia.

Layanan pesan-antar makanan *online* melalui aplikasi atau *Online Food Delivery* (OFD) semakin banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia. Ada dua jenis penyedia layanan pesan-antar makanan online di Indonesia. Pertama, layanan OFD yang disediakan oleh restoran itu sendiri. Kategori ini terutama mencakup restoran cepat saji, seperti McDonald's, Pizza Hut, KFC, dan lainnya. Kedua, layanan OFD yang diberikan dalam bentuk aplikasi multi-restoran dapat memberikan layanan pengiriman dari berbagai restoran kepada konsumen seperti GoFood dan Grabfood. Tipe kedua adalah pihak ketiga, yang bertindak sebagai perantara antara konsumen dan restoran, dan umum terjadi di daerah perkotaan (Daud, 2019).

Menurut Catherine (2020) sejak diberlakukannya pembatasan sosial berskala besar (PSBB), *social distancing* dan *work from home* (WFH) saat

pandemi COVID – 19, penggunaan aplikasi pesan-antar makanan online go-food mengalami peningkatan sebesar 30%. Pada Tahun 2019 jumlah pengguna go-food sebesar 20 juta (orang) dan tahun 2020 (bulan Mei) jumlah pengguna go-food sebesar 26 juta (orang). Berdasarkan peningkatan tersebut, terlihat bahwa adanya kecenderungan konsumen melakukan pemesanan makanan secara online saat pandemi COVID-19.

Virus yang mudah sekali menyebar membuat masyarakat memilih untuk berlindung di rumah mereka masing-masing. Sudah menjadi sesuatu yang wajar apabila seseorang menginginkan sesuatu yang dia tidak sedang memilikinya. Salah satu contohnya adalah keinginan seseorang terhadap kebutuhan dasar manusia yaitu makanan. Sering kali masyarakat menginginkan makanan atau minuman yang ada diluar sana. Terlebih dengan kondisi COVID-19 seperti ini, makanan atau minuman dapat membantu mereka untuk mengusir rasa bosan ketika sedang berada di rumah. Karena adanya pembatasan sosial yang dilakukan oleh pemerintah, masyarakat memilih untuk menggunakan layanan *Online Food Delivery* (OFD) untuk memenuhi keinginan mereka.

Tingginya peningkatan penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD) dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kepercayaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kepercayaan konsumen kepada penyedia layanan *Online Food Delivery* (OFD) merupakan hal yang sangat penting. Di tengah kondisi COVID-

19, tingkat kepercayaan seseorang semakin sulit didapatkan. Pengguna layanan OFD harus mempercayakan makanan atau minuman mereka kepada orang yang tidak dikenal dan tidak diketahui apakah penyedia layanan OFD tersebut akan membawa virus atau tidak.

Selain kepercayaan, kualitas layanan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas layanan menjadi suatu keharusan yang harus diperhatikan oleh perusahaan penyedia jasa agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Penyedia layanan *Online Food Delivery* (OFD) sebisa mungkin untuk memenuhi harapan konsumen terhadap kualitas yang akan diberikan penyedia layanan kepada konsumen.

Kemudahan penggunaan juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD). *Perceived ease of use* merupakan seberapa mudah dan praktis sebuah sistem yang dapat dirasakan dan digunakan oleh pengguna ketika sedang menggunakannya untuk aktivitas tertentu. Menurut Ren *et al.* (2020), sistem yang sering digunakan ditandai dengan mudahnya sistem itu dikenal, pengoperasiannya lebih mudah dilakukan, dan dalam penggunaannya juga mudah. Dengan adanya kemudahan dalam penggunaan tersebut, individu akan merasa yakin pada sistem yang digunakan karena tidak dibutuhkan usaha yang begitu besar ketika pengoperasiannya.

Atas dasar uraian diatas, akan dilakukan penelitian tentang Pengaruh *Perceived Trustworthiness, Service Quality, Dan Perceived Ease Of Use* Terhadap Intensi Penggunaan Layanan *Online Food Delivery* (OFD). Hasil analisis ini diharapkan nantinya dapat memberikan masukan yang berarti dalam penyempurnaan strategi yang kini dijalankan oleh penyedia jasa layanan *Online Food Delivery* (OFD) sehingga dapat memberikan dan meningkatkan kontribusi pada penggunaan di masa yang akan datang.

B. Rumusan

Layanan *Online Food Delivery* (OFD) mengalami peningkatan penggunaan sejak kebijakan pemerintah yang berlaku guna menekan penyebaran virus corona. Intensi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD) dipengaruhi oleh berbagai faktor. Pada penelitian ini faktor yang digunakan untuk menganalisis intensi penggunaan layanan OFD antara lain *Perceived Trustworthiness, Service Quality, Dan Perceived Ease Of Use* . Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah ada pengaruh *Perceived Trustworthiness* terhadap intensi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD)?
2. Apakah ada pengaruh *Service Quality* terhadap intensi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD)?

3. Apakah ada pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap intensi penggunaan layanan Online Food Delivery (OFD)?

C. Tujuan

Beberapa tujuan yang ingin dicapai peneliti adalah:

1. Untuk Mengidentifikasi dan Menganalisis Pengaruh *Perceived Trustworthiness* terhadap intensi penggunaan layanan Online Food Delivery (OFD).
2. Untuk Mengidentifikasi dan Menganalisis Pengaruh *Service Quality* terhadap intensi penggunaan layanan Online Food Delivery (OFD).
3. Untuk Mengidentifikasi dan Menganalisis Pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap intensi penggunaan layanan Online Food Delivery (OFD).

D. Manfaat

Setelah mendapatkan rumusan masalah yang ingin diteliti dan tujuan yang dicapai maka kontribusi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bidang Akademik (Teoritis)

Penelitian ini memberikan pemahaman yang mendalam secara teori berkaitan dengan intensi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD) yang dipengaruhi *Perceived Trustworthiness*, *Service Quality*, Dan *Perceived Ease Of Use* dan juga membuktikan teori yang dibangun sesuai atau tidak dengan hasil penelitian yang dilakukan.

2. Bidang Praktisi

Penelitian ini memberikan kontribusi sebagai bahan alternatif responden pasar mengenai intensi penggunaan layanan *Online Food Delivery* (OFD) yang dipengaruhi *Perceived Trustworthiness*, *Service Quality*, Dan *Perceived Ease Of Use* untuk pengambilan keputusan bagi pihak manajemen dalam mengarahkan langkah-langkah yang perlu dikembangkan agar dapat meningkatkan kualitas layanannya.

E. Sistematika Penulisan

Secara umum penulisan tersusun dalam lima bab, dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian, penelitian terdahulu dan teori-teori relevan lainnya yang mendukung penelitian ini

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, definisi operasional dan pengukuran variabel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, desain pengambilan sampel serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dari penelitian yang berisi gambaran umum objek dan penelitian, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan yang didapat dari sebuah penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran sesuai dengan hasil analisa data yang dilakukan.