

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi adalah salah satu faktor kunci dalam kelangsungan hidup manusia karena dapat meningkatkan dan membuat hidup kita lebih mudah. Saat ini, sebagai negara berkembang, perkembangan teknologi di berbagai bidang kehidupan sangat pesat. Fenomena transportasi *online* kini banyak diperbincangkan karena pengguna ponsel android dan *iOS* mudah mengunduh aplikasi belanja. Kemudahan ini membuat *food delifery* semakin populer di kalangan masyarakat. Perkembangan teknologi internet mengalami kemajuan yang sangat pesat, salah satunya di Indonesia. Pengguna internet di Indonesia mencapai 202,35 juta pengguna atau setara. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari bagi 76,8% penduduk. Transportasi ojek banyak digunakan oleh masyarakat di perkotaan karena keunggulan ojek seperti kecepatan dalam mencapai tujuan. Hal ini karena ojek menggunakan kendaraan roda dua yang memudahkan pengemudi untuk bernavigasi di tengah kemacetan kota. Konsumen tidak mau lagi direpotkan dengan masalah transportasi, dimana konsumen dapat menggunakan moda transportasi yang lebih murah, efisien dan efektif. Salah satunya adalah transportasi *online* yang memberikan kemudahan dalam proses bisnis dan sebagai solusi dari model transportasi tradisional.

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mengubah paradigma dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pola konsumsi produk kuliner. Di tengah laju perubahan ini, fenomena layanan *food delivery* juga telah menjadi sebuah solusi terkemuka dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat *modern*, termasuk di Bengkalis. Bengkalis, sebagai salah satu daerah di Provinsi Riau yang memiliki karakteristik geografis yang unik, menghadapi tantangan tersendiri dalam memenuhi kebutuhan konsumen akan produk kuliner.

Industri kuliner di Bengkalis memiliki potensi besar untuk tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan populasi dan perkembangan infrastruktur

transportasi. Namun demikian, dalam menghadapi pesatnya perubahan teknologi dan gaya hidup masyarakat, pelaku usaha kuliner di Bengkalis perlu mengadaptasi strategi pemasaran mereka agar tetap relevan dan kompetitif di pasar yang semakin beragam dan kompetitif.

Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama dalam strategi pemasaran adalah memahami faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih dan membeli produk kuliner. Dalam konteks ini, kualitas layanan *food delifery online* telah menjadi salah satu faktor yang signifikan dalam memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Melalui layanan *food delivery*, konsumen dapat dengan mudah dan cepat memesan produk kuliner favorit mereka dan mendapatkannya di depan pintu rumah atau lokasi yang diinginkan.

Masyarakat Bengkalis menghadapi berbagai masalah yang mendorong mereka untuk lebih memilih menggunakan layanan *food delivery*. Salah satunya adalah keterbatasan transportasi umum. Bengkalis memiliki infrastruktur transportasi umum yang terbatas, sehingga menyulitkan mobilitas masyarakat. Kendaraan umum yang ada seringkali tidak mencukupi atau tidak menjangkau seluruh wilayah, terutama daerah-daerah yang lebih terpencil. Masyarakat Bengkalis, seperti masyarakat di daerah lain, menginginkan solusi transportasi yang cepat dan efisien. Mereka tidak ingin direpotkan dengan waktu tunggu yang lama atau rute yang memutar. Tidak semua wilayah di Bengkalis memiliki akses yang mudah ke berbagai pilihan kuliner. Layanan *food delivery* memberikan solusi dengan mengantarkan makanan langsung ke tempat konsumen, mengatasi keterbatasan akses ini. Dengan penetrasi internet yang tinggi dan penggunaan ponsel pintar yang meluas, masyarakat Bengkalis menjadi lebih terbiasa dengan teknologi dan layanan digital. *Food delivey* yang dapat diakses melalui aplikasi memberikan kemudahan tambahan dalam kehidupan sehari-hari. Dan dengan penetrasi internet yang tinggi dan penggunaan ponsel pintar yang meluas, masyarakat Bengkalis menjadi lebih terbiasa dengan teknologi dan layanan digital. *Food delifery* yang dapat diakses melalui aplikasi memberikan kemudahan tambahan dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan memahami masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat Bengkulu dan pengaruh layanan *food delivey*, pelaku usaha kuliner diharapkan dapat mengoptimalkan strategi pemasaran mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang lebih dalam tentang hubungan antara layanan *food delivey* dan perilaku konsumen dalam memilih produk kuliner di Bengkulu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan penetrasi pasar dan memenuhi kebutuhan konsumen dengan lebih efektif, sehingga industri kuliner di Bengkulu dapat berkembang secara signifikan. Adapun data nama-nama ojek online yang ada di Bengkulu dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1. 1 Layanan Food Delivery di Bengkulu**

No.	Nama	Platform Pemesanan
1.	Maxim	Aplikasi
2.	Gobeng	<i>WhatsApp</i>
3.	Bojek	<i>WhatsApp</i>

*Sumber: Observasi Lapangan 2025*

Namun demikian, pengaruh layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian produk *online* masih merupakan area yang perlu untuk lebih dipahami, khususnya dalam konteks lokal Bengkulu. Dengan memahami dengan lebih baik pengaruh kemudahan penggunaan layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian produk *online*, diharapkan pelaku usaha kuliner di Bengkulu dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi ini dalam meningkatkan penetrasi pasar dan memenuhi kebutuhan konsumen secara lebih efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika hubungan antara layanan *food delivery* dan perilaku konsumen dalam memilih produk kuliner di Bengkulu.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji tentang Pengaruh Kualitas Layanan *food Delivery* terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkulu).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat di tarik perumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh kualitas layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian *online* pada masyarakat Bengkulu?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis kualitas layanan *food delivery* pada masyarakat Bengkulu.
2. Untuk menganalisis pengaruh keputusan pembelian *online* pada produk kuliner di Bengkulu.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *food delivery* terhadap keputusan pembelian *online* pada masyarakat Bengkulu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

### 1.4.1 Bagi Pelaku Usaha Kuliner

Adapun manfaat bagi pelaku usaha kuliner antara lain yaitu:

1. Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi preferensi konsumen dalam memilih produk kuliner melalui layanan *food delivery*.
2. Menggunakan temuan penelitian untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, termasuk dalam hal penggunaan platform *food delivery* untuk memperluas jangkauan pasar.

### 1.4.2 Bagi Konsumen

Adapun manfaat-manfaat bagi konsumen antara lain yaitu:

1. Mempertimbangkan aspek kemudahan penggunaan layanan *food delivery* dalam proses pengambilan keputusan pembelian produk kuliner.

2. Memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk memesan produk kuliner favorit melalui layanan *food delivey*.

#### 1.4.3 Bagi Penulis

Adapun manfaat-manfaat bagi penulis antar lain yaitu:

1. Menambah wawasan tentang hubungan antara kemudahan penggunaan layanan *food delivery* dan perilaku konsumen dalam konteks pembelian produk kuliner.
2. Menyediakan landasan untuk penelitian lebih lanjut dalam bidang pemasaran dan perilaku konsumen, khususnya dalam konteks penggunaan teknologi informasi.

### 1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika pembahasan adalah tahapan penyampaian setiap bab yang disusun dengan jelas dan memiliki tujuan untuk memberikan penjelasan dan gambaran penelitian secara umum mengenai isi dari penelitian ini, agar lebih mudah dalam memahami isi penelitian. Peneliti membagi 5 bab yang menjelaskan keseluruhan penelitian, masing-masing bab beserta sub bab yaitu:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bagian pertama membahas sub bab mengenai judul, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

#### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu serta teori yang relevan dengan pokok pembahasan dalam tugas penelitian proposal ini khususnya yang berkaitan dengan Pengaruh Layanan *Food Delivery* terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkalis).

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis akan menjelaskan dan membahas mengenai lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

#### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bagian bab ini berisikan tentang hasil dan pembahasan proposal penelitian yang berkaitan dengan Pengaruh Layanan *Food Delivery* terhadap Keputusan Pembelian *Online* (Studi Kasus pada Masyarakat Bengkalis).

#### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan, beserta dengan saran-saran yang membangun motivasi dalam penyusunan proposal penelitian yang akan datang.