

DIGITAL MARKETING UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN DAN MEMPERTAHANKAN USAHA

Indradewi¹, Dokman Marulitua Situmorang²

Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, Indonesia¹,

Fakultas Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Kristen Bukit Pengharapan²

Cakra911@gmail.com^{1*}, van.stmng1985@gmail.com²

Abstract

The Covid-19 pandemic has an impact on the continuity of a business's sales system. The sales system which was initially carried out with direct sales between sellers and buyers is starting to shift to the online realm. Budding entrepreneurs use online food delivery services as an initial strategy to continue operating during the pandemic. This research aims to find out how effective the use of online food delivery services is in Denpasar City, especially at Kedai Sosis Peguyangan. It is hoped that this research will provide an overview to novice business people regarding technological developments, in this case online food delivery services, as an effort to understand changes in consumer behavior in meeting food needs. The owner of the Peguyangan Sosis Shop was the subject of this research. Grab-Food and Go-Food online food delivery services are the choice of the owner of Kedai Sosis Peguyangan as a partner in operating his business. This research uses descriptive qualitative research methods with data collection techniques carried out by observation and in-depth interviews. This research shows that using online food delivery services in running a business, especially during the Covid-19 pandemic, has a positive impact on increasing sales profits and product diversification.

Keywords: Grab-Food, Go-Food, online food delivery services,

Abstrak

Pandemi Covid-19 berdampak pada keberlangsungan sistem penjualan suatu usaha. Sistem penjualan yang pada awalnya dilakukan dengan penjualan langsung antara penjual dan pembeli mulai bergeser keranah online. Wirausaha pemula menggunakan layanan pesan-antar makanan online sebagai strategi awal untuk tetap beroperasi selama masa pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penggunaan layanan pesan antar makanan online di Kota Denpasar khususnya di Kedai Sosis Peguyangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran kepada para pelaku bisnis pemula dengan perkembangan teknologi, dalam hal ini layanan pesan antar makanan secara online sebagai upaya untuk memahami perubahan perilaku konsumen dalam memenuhi kebutuhan akan makanan. Pemilik Kedai Sosis Peguyangan menjadi subjek dalam penelitian ini. Layanan pesan antar makanan online Grab-Food dan Go-Food menjadi pilihan pemilik Kedai Sosis Peguyangan sebagai partner dalam pengoperasian usahanya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam. Penelitian ini menunjukkan bahwa menggunakan layanan pesan antar makanan secara online dalam menjalankan usaha terutama di masa pandemi Covid-19 dan berdampak positif pada peningkatan keuntungan penjualan dan diversifikasi produk.

Kata Kunci: Grab-Food, Go-Food, online food delivery services,

PENDAHULUAN

Pada bulan Maret 2019, Negara Indonesia dihebohkan dengan munculnya kasus pertama Covid-19 yang awalnya bermula dari Wuhan, China. Virus ini merupakan penasyakit menular yang disebabkan oleh sindrom pernapasan akut, yang kemudian diberi nama Coronavirus disease-2019 (Covid-19). Corona virus pada manusia menyebabkan infeksi saluran pernapasan, seperti flu, MERS (Middle East Respiratory Syndrome, dan SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome). Sejak ditemukan virus ini telah menyebar secara luas hingga mengakibatkan pandemi global yang berlangsung hingga saat ini. Hal ini dikarenakan sifat virus Covid-19 yang terus bermutasi.

Pandemi Covid-19 berdampak pada berbagai sektor kehidupan manusia. Pandemi menghambat aktivitas yang biasa dilakukan dengan leluasa menjadi terbatas karena diberlakukannya berbagai aturan pembatasan aktivitas masyarakat oleh pemerintah. Salah satu sektor yang berdampak adalah wirausaha pemula dimana sistem penjualan yang mengandalkan penjualan langsung beralih menjadi sistem penjualan online demi kelangsungan operasional usahanya. Usaha dibidang kuliner yang menjadi sasaran para wirausaha pemula terancam untuk terhenti operasionalnya.

Perkembangan teknologi informasi yang disertai perkembangan internet dimanfaatkan dan diterapkan dalam penjualan online (Indrajani dan Wily, 2007). Kemajuan informasi juga mengambil peranan dalam kemajuan teknologi, kemajuan ini memudahkan dalam mencari dan menyebarluaskan informasi. Salah satu sarana yang dapat digunakan adalah dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet. Kemajuan informasi mampu mendorong kemajuan pada sektor tertentu misalkan promosi produk mencakup wilayah yang luas. Memanfaatkan internet sebagai media pemasaran, dapat memudahkan pelaku wirausaha pemula memberikan informasi kepada konsumen secara optimal dan dapat di akses dimana saja dan kapan saja (Himawan dkk,2014).

Sebagai sektor perekonomian baru, penjualan makanan melalui layanan pesan antar online pun berkembang pesat. Usaha online mengandalkan jaringan internet dan berdampak positif bagi wirausaha pemula dalam memulai usahanya karena tidak memerlukan tempat dan biaya yang besar dalam memulai usaha (Kompasiana, 2016). Sehingga, wirausaha pemula dengan modal yang terbatas pun dapat tetap memulai

usahanya. Berdasarkan data dari Parama Indonesia, lembaga yang membantu perusahaan start-up berkembang, menyatakan sektor kuliner Indonesia tumbuh rata-rata 7% - 14% dalam lima tahun terakhir. Keberadaan bisnis online secara perlahan membunuh bisnis konvensional sehingga para pelaku usaha perlu berpikir mengenai cara mempertahankan perputaran roda usahanya.

Badan Ekonomi Kreatif Indonesia (Bekraf) menyatakan bahwa bisnis kuliner mampu meraup keuntungan mulai dari puluhan hingga ratusan juta rupiah. Bisnis kuliner merupakan salah satu dari tiga sektor utama yang memberikan kontribusi terbesar kepada sektor ekonomi kreatif. Bisnis kuliner memberikan sumbangsih hingga 34% (CNN Indonesia, 2017). Hal ini disebabkan karena masyarakat Indonesia memiliki kesibukan kerja yang tinggi membuat mereka semakin sering memesan makanan dari luar rumah. Kuliner juga menjadi aspek yang selalu dicari bukan hanya karena kebutuhan tetapi juga telah menjadi gaya hidup masyarakat.

Penelitian Hendrawan, et.al,(2019) pada penelitian mengenai UMKM di masa covid-19 oleh Syriopoulos (2020) ditemukan adanya perlambatan kegiatan bisnis yang dihadapi pelaku UMKM termasuk dalam hal modal, likuiditas, kompensasi karyawan, akses konsumen dan teknologi. Penelitian lain mengenai UMKM di masa Covid-19 menggunakan pendekatan Business Model Canvas merekomendasikan pentingnya UMKM memperkuat penyesuaian tata kelola bisnis melalui penyesuaian tranformasi digital (digital transformation) aspek SDM dan teknologi pendukungnya (Fitriasari, 2020). Salah satu tranformasi layanan digital berupa Jasa hantaran produk secara online termasuk salah satu jenis usaha yang eksis dimasa pandemi Covid-19 (Taufik dan Ayuningtyas, 2020).

Grab adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dengan menggunakan transportasi roda dua atau roda empat dan melayani berbagai fitur yang telah disediakan dalam aplikasi grab dengan berbasis online. Salah satu fitur dalam aplikasi grab adalah fitur layanan menggunakan grabfood yaitu layanan pesan antar makanan yang disediakan perusahaan grab untuk membelikan dan mengantarkan kepada customer lewat driver ke alamat yang dituju yang mana customer (pemesan) dengan penjual (resto) melalui perantara driver, dalam pembayaran dapat dilakukan sesuai dengan harga makanan yang

di pesan serta ongkos kirim.

Perusahaan grab layanan melibatkan tiga pihak yaitu customer, penyedia aplikasi yang bekeja sama dengan resto, dan driver. Cara memesan grabfood dalam mekanisme layanan ini dengan customer dapat memilih berbagai restoran dengan beragam menu dan harga yang ada. Selanjutnya, customer dapat memasukkan alamat yang dituju antara customer dengan tempat resto tersebut. Lalu, notifikasi akan didapatkan oleh driver yang berlokasi paling dekat dengan restoran yang dituju. Setelah itu driver menghubungi customer untuk memastikan pesanan lalu menuju restoran untuk menunggu pesanan yang sedang disiapkan. Kemudian, driver mengantarkannya kepada pihak customer sesuai dengan alamat yang dituju ketika pemesanan makanan. Pembayaran dapat dilakukan melalui dua cara yaitu pembayaran dengan uang tunai maupun pembayaran dengan OVO. Dalam sistem pembayaran menggunakan OVO, customer perlu mengisi terlebih dahulu saldo OVO melalui cara top-up. Customer mengisi top-up kedalam OVO untuk pembayaran atas jasa grab yang akan di manfaatkan di kemudian hari atau disaat membutuhkan jasa tersebut itulah tujuan perusahaan mitra OVO.

Go-Jek bermula pada tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon. Seiring perkembangan teknologi, Go-Jek kini tumbuh menjadi on-demand mobile platform yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layanan pesan antar makanan, dan berbagai fitur lainnya.

Go-Food merupakan sebuah fitur layanan pesan antar makanan di berbagai restoran. Hanya melalui smartphone dan membuka fitur Go-Food dalam aplikasi Go-Jek, konsumen bisa memesan makanan dari berbagai restoran yang bekerja sama dengan Go-Jek. Sama halnya dengan Grab-Food, pesanan yang ditentukan oleh konsumen akan diantar secara langsung oleh pihak driver Go-Jek. Bagi pengusaha kuliner, terutama Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), keberadaan layanan Go-Food menjadi solusi alternatif dalam memudahkan pelaku usaha dalam sistem layanan pesan antar makanan. Seorang wirausaha tidak perlu mencari atau menggaji SDM hanya untuk pemenuhan kebutuhan layanan pesan antar makanan. Hingga saat ini, tercatat lebih dari 37.000 usaha kuliner bermitra dengan Go-Food. Go-Food sebagai salah satu fitur dari

Go-Jek berusaha mempromosikan kekayaan kuliner Indonesia dan membantu penjualan makanan produk anak negeri.

Salah satu wirausaha pemula yang menerapkan layanan pesan antar makanan online adalah Kedai Sosis Peguyangan yang didirikan pada Juni 2017 yang pada mulanya hanya mengandalkan penjualan konvensional. Akhirnya memilih untuk bermitra dengan layanan pesan antar makanan online Grab dan Go-Jek dalam fitur layanan Grab-Food dan Go-Food dengan harapan dapat tetap beroperasi selama pandemi COVID-19 dan berinovasi sehingga meningkatkan keuntungan bagi usaha ini.

Menurut owner Kedai Sosis Peguyangan, omset penjualan dalam satu tahun (periode 2018) secara offline melalui kegiatan pameran kuliner ±Rp25.000.000,-/tahun. Sedangkan, omset penjualan melalui aplikasi penjualan online Grab-Food dan Go-Food (periode Maret 2019-Maret 2020) mencapai ±Rp50.000.000,-/tahun. Hal ini disebabkan karena selama menjalankan sistem penjualan offline, Kedai Sosis Peguyangan hanya beroperasi selama 30 hari/tahun (hanya pada event-event tertentu). Sedangkan penjualan secara online mengoptimalkan jam operasional Kedai Sosis Peguyangan menjadi setiap hari (08.00-18.00 WITA), sehingga dapat meningkatkan omset penjualan di masa pandemi Covid 19.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari penerapan aplikasi layanan pesan antar makanan online bagi wirausaha pemula dalam memulai usahanya. Fokus dari karya ilmiah ini adalah (1) faktor apa saja yang mendorong Kedai Sosis Peguyangan menerapkan layanan pesan antar makanan online Grab-Food dan Go-Food? (2) Apa saja dampak layanan pesan antar makanan online Grab-Food dan Go-Food terhadap perkembangan usaha Kedai Sosis Peguyangan? (3) Bagaimana tingkat kepuasan Kedai Sosis Peguyangan selama bekerja sama dengan jasa layanan pesan antar makanan online Grab Food dan Go-Food? Sesuai dengan tujuan tersebut, maka karya ilmiah ini diharapkan dapat menarik minat wirausaha pemula untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dalam hal ini layanan pesan antar makanan online sebagai upaya perluasan usaha dan memahami perubahan perilaku konsumen yang menginginkan kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan khususnya pada saat pandemi COVID-19.

METODE PENELITIAN

Pada Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial, penelitian deskriptif kualitatif merupakan gabungan penelitian deskriptif dan kualitatif. penelitian deskriptif kualitatif menampilkan hasil data apa adanya tanpa proses manipulasi.

Sugiyono (2015) memaparkan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara secara mendalam dengan pemilik Kedai Sosis Peguyangan dan referensi dari jurnal penelitian terdahulu. Objek penelitian terdiri dari data penjualan pada aplikasi Grab-Food dan Go-Food pada Kedai Sosis Peguyangan. Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan yaitu pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2021. Data penjualan yang digunakan sebagai bahan analisis adalah data penjualan dari bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Maret 2020.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedai Sosis Peguyangan mulai beroperasi pada bulan Juni 2017 merupakan usaha rumahan yang berlokasi di Jl. Singasari No.42, Denpasar Utara, Peguyangan. Kedai Sosis Peguyangan melakukan penjualan melalui kegiatan pameran kuliner di sekolah-sekolah ataupun pameran kuliner di wilayah Denpasar dan sekitarnya. Semenjak pandemi Covid-19, Pemerintah memutuskan memberlakukan Pembatasan Kegiatan Masyarakat dimana peraturan ini mengharuskan masyarakat untuk melakukan sebagian besar kegiatan dari

rumah atau secara online. Hal ini juga mengakibatkan kegiatan belajar mengajar tatap muka di sekolah berubah menjadi sistem pembelajaran daring. Sehingga berdampak pada kegiatan operasional Kedai Sosis Peguyangan hingga sempat terhenti selama beberapa waktu.

Dengan berbagai pertimbangan, pemilik Kedai Sosis Peguyangan mengambil langkah untuk menjalankan usahanya secara online dengan mengajukan usahanya menjadi mitra layanan pesan antar makanan online Grab-Food. Grab-Food adalah fitur aplikasi yang membuat pengguna aplikasi dapat memesan menu yang diinginkan dari berbagai pilihan restoran. Keberadaan aplikasi Grab-Food memudahkan konsumen untuk memesan makanan tanpa datang ke restoran. Adapun persyaratan saat mendaftar merchant sebagai mitra Grab-Food adalah :

1. Bagi hasil 20% (dari total transaksi penjualan melalui Grab-Food)
2. eKTP asli
3. Rekening Tabungan sesuai KTP
4. Foto tempat usaha
5. Foto produk dan kemasan produk

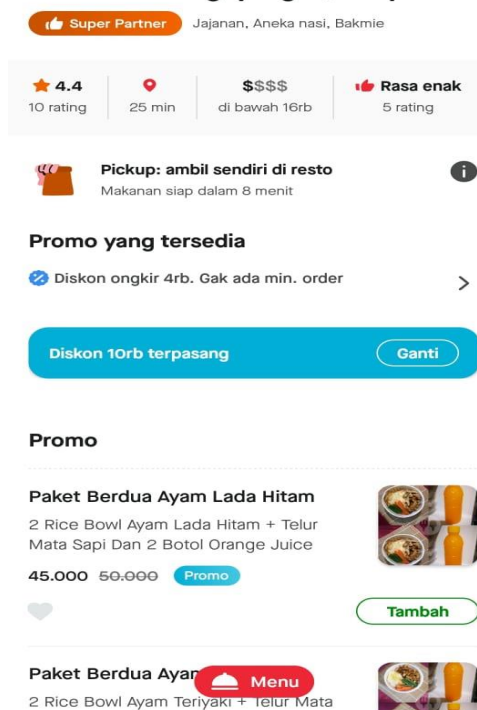
Dengan bergabungnya Kedai Sosis Peguyangan menjadi mitra Grab-Food maka kegiatan penjualan dapat berjalan kembali. Setelah merasakan manfaat yang positif menjadi mitra layanan pesan antar makanan online Grab-Food, maka tiga bulan setelah itu, pemilik Kedai Sosis Peguyangan mengajukan secara online untuk menjadi mitra layanan pesan antar makanan online Go-Food. Dengan tujuan untuk memperluas area pemasaran dan meningkatkan penjualan.



Gambar 1

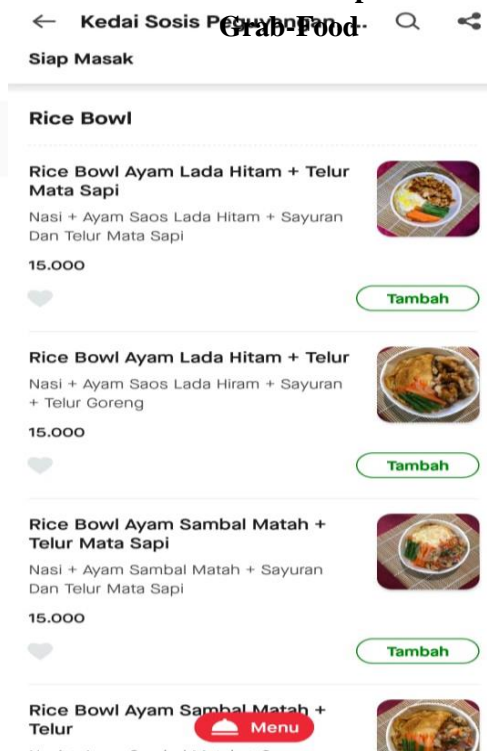
Tampilan di aplikasi Grab-Food

Kedai Sosis Peguyangan, Denpasar



Gambar 2



Daftar menu di aplikasi
Grab-Food



Gambar 3
Tampilan di aplikasi Go-Food

Gambar 4
Daftar menu di aplikasi
Go-Food

Mitra usaha layanan pesan antar makanan online Grab-Food dan Go-Food memiliki persamaan dan perbedaan. Berikut perbandingan kerjasama antara Kedai Sosis Peguyangan dengan layanan pesan antar makanan online Grab-Food dan Go-Food.

		
Bagi Hasil	20% dari hasil penjualan	20% dari hasil penjualan
Sistem Pembayaran bagi hasil	Terpotong setiap harinya melalui ovo	Terpotong setiap harinya melalui gopay
Waktu pembayaran	Sehari setelah transaksi sebelumnya	Sehari setelah transaksi sebelumnya
Sistem pembayaran produk melalui driver	Pembayaran hanya dilakukan melalui fitur Ovo	Pembayaran hanya dilakukan melalui fitur gopay
Aplikasi yang digunakan	Grab merchant	Gobiz
Promo Pembelian	Pembayaran dengan Ovo	Pembayaran dengan Gopay

Untuk meningkatkan penjualannya, pemilik Kedai Sosis Peguyangan mengadakan berbagai promosi guna menjangkau lebih banyak konsumen. Promosi yang diberlakukan dibagi menjadi dua jenis yaitu promosi yang diadakan oleh penyedia layanan pesan antar makanan online dan promosi yang diadakan oleh masing-masing mitra usaha. Promosi yang dilakukan oleh penyedia layanan pesan antar online adalah tanggungan penyedia layanan pesan antar online tanpa mengurangi harga pokok

penjualan Kedai Sosis Peguyangan sehingga layanan pesan antar online akan mengalami pengurangan bagi hasil. Sedangkan promosi yang dibuat oleh Kedai Sosis Peguyangan menjadi tanggungan Kedai Sosis Peguyangan sehingga mengurangi keuntungan Kedai Sosis Peguyangan karena harus menyetorkan bagi hasil penjualan dengan penyedia layanan pesan antar makanan online sesuai kesepakatan.

Sistem pembayaran dari pihak layanan antar makanan online Grab-Food dan Go-food kepada mitra usaha menggunakan sistem pembayaran non cash. Penggunaan sistem pembayaran non cash melalui ovo oleh Grab-Food dan gopay oleh Go-Food untuk menghindari kecurangan driver yang sering menembak untuk memenuhi target harian. Selain itu pembayaran sistem non cash juga memberi kemudahan bagi Kedai Sosis Peguyangan sebagai mitra usaha dalam hal pembayaran bagi hasil karena total penjualan langsung terekap ke dalam sistem sehingga tidak terjadi selisih perhitungan antara Grab-Food ataupun Go-Food dengan Kedai Sosis Peguyangan. Pembayaran bagi hasil dilakukan satu hari setelah rekapan penjualan, dan bagi hasil untuk penjualan hari senin misalkan akan dibayarkan oleh Grab-Food atau Go-Food pada hari selasa dengan sistem pembayaran secara transfer pada rekening bank yang telah didaftarkan. Kecuali pada hari-hari libur nasional atau libur cuti bersama maka akan ada penundaan pembayaran.

Secara umum, menjadi mitra layanan pesan antar makanan online Grab-Food dan Go-Food membuat Kedai Sosis Peguyangan dapat tetap beroperasi khususnya pada masa pandemi covid-19 dan dapat meningkatkan omset penjualan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Kedai Sosis Peguyangan, dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu :

1. Faktor yang mendorong Kedai Sosis Peguyangan menjadi mitra layanan pesan antar makanan online adalah keinginan untuk tetap beroperasi dan berinovasi walaupun dimasa pandemi Covid-19
2. Menjadi mitra layanan pesan antar makanan online memberikan dampak terhadap Kedai Sosis Peguyangan untuk menambah varian produk yang dijual, dimana diawal pendiriannya hanya menjual produk berupa sosis bakar dan bakso bakar kini sudah memiliki beragam menu, seperti ricebowl, camilan, aneka produk siap masak dan produk lainnya.
3. Menjadi mitra layanan pesan antar makanan online bagi Kedai Sosis peguyangan merasa puas karena dapat melakukan penjualan produk kepada masyarakat lebih luas khususnya pengguna aplikasi Grab-Food dan Go-Food

Hasil Analisa ini sesuai dengan asumsi awal yang menyatakan bahwa penerapan layanan pesan antar makanan online terhadap keberlangsungan usaha Kedai Sosis Peguyangan memberikan pengaruh yang signifikan. Meskipun di masa pandemic COVID-19, Kedai Sosis Peguyangan dapat beroperasi dan berinovasi dengan diversifikasi produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Dokman, M. S. (2023). Analisis Kinerja Keuangan Koperasi Simpan Pinjam. *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 5(2), 893–904.
- Iriani, Tita. 2018. *Analisis Dampak Layanan Go-Food Terhadap Omzet Penjualan Rumah Makan di Kota Bandung*. Skripsi. Bandung. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung
- Lovelock C, Wirtz, J & Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa Edisi 7*. Erlangga: Jakarta
- Pratama, M. Yogi. 2018. *Pengaruh Layanan Food Delivery Terhadap Peningkatan Penjualan Pengusaha Kuliner (Studi Pada Pengusaha Kuliner yang Terdaftar di Go-Food/Go-Jek Jambi)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi.

- Rissa Ayustia, & Dokman Marulitua Situmorang. (2020). Optimalisasi Dana Desa Di Daerah Perbatasan. *Management and Sustainable Development Journal*, 2(1), 1–14. <https://doi.org/10.46229/msdj.v2i1.151>
- Setiawati I, Widyartati P. 2017. *Pengaruh Strategi Pemasaran Online Terhadap Peningkatan Laba UMKM*. Seminar nasional dan Call for Paper, STIE Dharmaputra, Semarang
- Suhada, Khairus, Danuri, dan Putra, Fajri Profesio. 2017. *Aplikasi Web Pomosi Kuliner dan Rumah Makan Online*. *Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi Digital Zone*, Vol 8, 25-24.
- Suryadi, Dyan Fauziah dan Ilyas, Muh. Indra Fauzi. 2018. *Adopsi Online Food Delivery Service Bagi Wirausaha Pemula di Kota Makassar (Studi Kasus pada Big Bananas)*. Seminar Hasil Penelitian, STIE YPUP, Makassar.
- Taufik, Ali Masjono, Irwan Kurniawan, dan Karno. 2020. *Peranan Platform Food Delivery Service dalam Mendukung Marketing Mix UKM di Masa New Normal*. *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* Volume 22 No. 02. LP2M Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IPWI Jakarta.