

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan kehidupan di Indonesia dimulai dari tahun 2020 akibat virus yang pertama kali muncul di wilayah Wuhan dan ditemukan akhir bulan Desember 2019, mulai dari sisi ekonomi, operasional kerja, pendidikan dan banyak lagi. Pemerintah Indonesia menghimbau untuk melakukan kegiatan apapun dengan tetap dirumah dan melakukan *social distancing* untuk menurunkan resiko serta memutus penyebaran covid-19 yang terus menerus meningkat. Korban Covid-19 di Indonesia terus bertambah, sesuai data yang ada tanggal 22 Januari 2023 pukul 04.47 WIB adalah sebanyak 6.727.847 pasien, dengan pasien dirawat sebanyak 5.607 orang, pasien sembuh 6.561.463 orang, dan pasien meninggal 160.777 orang (KawalCovid19, <https://kawalcovid19.id/>, 2023) dan terbitlah kebijakan pemerintah untuk resto yang melayani dengan jasa antar (Carmelia *et al.*, 2021).

Penggunaan sistem *delivery* secara *online* dinilai efektif dalam membantu pembeli dan penjual karena mempermudah transaksi dan dapat dilakukan pembeli dimanapun dan kapanpun sehingga lebih *flexible* untuk dilakukan (Ahmad *et al.*, 2021). Menurut survei yang dilakukan oleh IDN Times pada tahun 2019 tentang aplikasi pesan antar makanan yang diambil dari enam kota besar Indonesia dengan jumlah 258 responden. Aplikasi ojek dengan GoFood, GoFood yang memimpin dengan 74,8% persentase, sedangkan GrabFood 20,9% persentase 3,1% pesan antar dari outlet (Azmi, Kharisma and Akbar, 2019). Aplikasi ini diminati dikarenakan konsumen dapat lebih efisien, aman, dan nyaman. Konsumen dapat memesan kapanpun dan dimanapun. Aplikasi lebih nyaman karena tidak ada tawar-menawar dan tarif pun sudah ditentukan.

Tren pemesanan makanan online yang meningkat pesat, namun metode ini masih sering menimbulkan masalah seperti kenaikan harga dan layanan yang tidak efisien. Untuk menghindari biaya tambahan, banyak pelanggan lebih memilih memesan langsung melalui WhatsApp dari restoran. Namun, metode ini kerap menyebabkan masalah logistik seperti penumpukan pesanan yang

bisa mengakibatkan kekeliruan atau kelupaan pesanan serta keterlambatan respons dari restoran.

Re-Food diciptakan untuk mengatasi masalah ini dengan menggunakan WhatsApp Business untuk otomatisasi balasan dan perekapan pesanan, meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi kesalahan dalam pengelolaan pesanan. Aplikasi ini memungkinkan restoran untuk mengelola pesanan secara real-time dengan akurasi yang lebih tinggi. Pengujian kegunaan aplikasi ini krusial untuk menilai seberapa intuitif dan mudah digunakan oleh restoran dan pelanggan, mengidentifikasi serta mengatasi kesulitan yang dihadapi pengguna, dan memastikan keandalan fitur otomatisasi dalam mengelola pesanan secara efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut ini adalah rumusan masalah dari latar belakang diatas, yaitu:

1. Seberapa mudah penggunaan aplikasi Re-Food oleh restoran dan pelanggan, khususnya selama pandemi yang meningkatkan layanan pemesanan makanan online?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan berdasarkan rumusan masalah diatas adalah :

1. Mengetahui seberapa mudah Re-Food digunakan untuk meningkatkan kualitas produk.

## **1.4 Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah ;

1. Memberikan wawasan kepada pemilik restoran tentang penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan selama pandemi COVID-19.
2. Menyediakan umpan balik untuk pengembang aplikasi guna meningkatkan dan menyesuaikan fitur berdasarkan kebutuhan pengguna.
3. Memastikan aplikasi memenuhi standar kepuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan pengguna dalam pemesanan makan.