BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin banyaknya jumlah penduduk dan meningkatnya laju pertumbuhan ekonomi menyebabkan akan semakin banyak pula konsumsi masyarakat. Salah satu konsumsi yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yaitu Pangan. Pemenuhan kebutuhan pangan juga terkait dengan upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat, sehingga nantinya akan diperoleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Pemenuhan kecukupan pangan bagi setiap warga negara Indonesia merupakan kewajiban bersama pemerintah dan masyarakat, baik secara moral, sosial maupun hukum. Dalam hukum Islam, konsumsi pangan di atur secara ketat syarat dan prasyaratnya sebagai pemenuhan yang wajib di taati setiap muslim. Terdapat perintah agama Islam untuk mengonsumsi makanan halal dan baik yaitu pada Q.S al-Maidah/5 :88 :

وَكُلُواْ مِمَّا رَزَقَكُمُ ٱللَّهُ حَلَٰلًا طَيِّبٗاۚ وَٱتَّقُواْ ٱللَّهَ ٱلَّذِيٓ أَنتُم بِهِۦ مُؤۡمِنُونَ

> "Dan makanlah makanan yang halal lagi baik dari apa yang Allah telah rezekikan kepadamu, dan bertakwalah kepada Allah yang kamu beriman kepada-Nya".

Dengan mayoritas masyarakat muslim di kota Banjarmasin, pastinya dalam pemenuhan konsumsi pangan sangat memperhatikan dari aspek agama. Dalam data yang dirilis oleh BPS kota Banjarmasin bahwa pemenuhan pangan terutama makanan sangat mendominasi dalam faktor konsumsi masyarakat di Banjarmasin seperti yang tertera di tabel berikut:

***Tabel I* Pengeluaran Rata-rata Per Kapita Sebulan Berdasarkan Jenis Makanan dan Bukan Makanan Menurut Kuintil**

Golongan Pengeluaran/ *Expenditure Class*	Kelompok Barang/*Commodity Group*		
	Makanan/*Food*	Bukan Makanan/ *Non Food*	Jumlah/ *Total*
(1)	(2)	(3)	(4)
Kuintil 1	425 500	221 882	647 382
Kuintil 2	581 766	354 065	935 831
Kuintil 3	725 231	536 634	1 261 865
Kuintil 4	914 159	867 276	1 781 435
Kuintil 5	1 141 034	2 144 466	3 285 500
Jumlah/*Total*	**757 434**	**824 538**	**1 581 972**

banjarmasinkota.bps.go.id

Sumber : BPS Kota Banjarmasin 2017

Pengeluaran rata-rata per kapita sebulan menurut golongan pengeluaran di kota Banjarmasin pada tahun 2017 sebesar 1.581.972 rupiah yang terdiri dari 757.434 rupiah konsumsi makanan dan 824.538 rupiah konsumsi bukan makanan. Jika dilihat dari struktur pengeluaran, maka dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2017 pengeluaran rata-rata per kapita sebulan rumah tangga di Banjarmasin lebih didominasi konsumsi makanan pada kelompok pengeluaran kurang dari 1.000.000. Pada kelompok pengeluaran 1.000.000 ke atas, pengeluaran rata-rata per kapita sebulan lebih didominasi oleh konsumsi bukan makanan.

***Tabel** II* **Pengeluaran Rata-rata Per kapita Sebulan Menurut Kelompok Makanan**

KelompokMakanan/ *Food Group*	Pengeluaran Rata-rata Perkapita Sebulan/ *Average Expenditure Per Capita Per Month*
(1)	(2)
Padi-padian/*Cereals*	62 387
Umbi-umbian/*Tubers*	2 695
Ikan/*Fish*	55 717
Daging/*Meat*	24 519
Telur dan susu/*Eggs and milk*	47 584
Sayur-sayuran/*Vegetables*	28 551
Kacang-kacangan/*Legumes*	7 628
Buah-buahan/*Fruits*	24 682
Minyak dan lemak/*Oil and fats*	12 546
Bahan minuman/*Beverage stuffs*	18 388
Bumbu-bumbuan/*Spices*	10 245
Konsumsi lainnya/*Miscellaneous food items*	16 363
Makanan dan minuman jadi/ *Prepared food and beverages*	390 575
Tembakau dan sirih/*Tobacco and betel*	55 553
Jumlah/*Total*	**757 434**

https://banjarmasinkota.bps.go.id

Sumber: BPS Kota Banjarmasin 2017

Pengeluaran rata-rata per kapita sebulan pada kelompok pengeluaran makanan didominasi oleh konsumsi kelompok makanan dan minuman jadi yaitu sebesar 51,57%. Data Ini menunjukkan bahwa makanan dan minuman jadi menjadi konsumsi yang paling diminati di kota Banjarmasin.

Pembaruan teknologi di zaman sekarang khususnya yang merambah di kota-kota besar termasuk Banjarmasin menimbulkan banyak peluang aktivitas baru terutama untuk memenuhi kebutuhan pangan, masyarakat mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk memenuhi aktivitas tersebut masyarakat memerlukan

adanya transportasi sebagai alat penunjang dalam melakukan aktivitasnya. Oleh karena itu pengusaha jasa transportasi berlomba-lomba menggaet konsumennya dengan peningkatan pelayanan, kemudahan pemesanan, kenyamanan armada, ketepatan waktu dan lain sebagainya. Di Indonesia banyak dijumpai sepeda motor juga melakukan fungsi sebagai kendaraan umum yaitu mengangkut orang/barang dan memungut biaya yang disepakati, mode transportasi jenis ini dikenal dengan nama ojek.

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini terdapat aplikasi yang mengenalkan layanan pemesanan ojek menggunakan teknologi dan memakai standar pelayanan. Sebelumnya ojek memakai sistem pangkalan berbasis wilayah di tikungan dan mulut-mulut gang. Pengendara ojek dari wilayah lain tidak bisa sembarangan "mangkal" di suatu wilayah tanpa ijin dari pengendara ojek di wilayah tersebut. Untuk menggunakan jasa ojek pun, pemakai jasa harus membayar kontan dan tak jarang sering tawar-menawar. Saat ini sudah banyak penyedia jasa ojek *online* yang dikenal dengan nama Gojek, Uber, Kulir, Grab. Semua memberikan pelayanan yang hampir sama mulai dari mengantarkan orang dengan biaya yang berbeda-beda, namun dengan sistem pemesanan yang sama yaitu pemesanan melalui aplikasi telepon genggam.

Salah satu perusahaan jasa transportasi yang sedang berkembang di kota Banjarmasin adalah Gojek. PT. Gojek Indonesia didirikan pada tahun 2011 oleh Nadiem Makarim dan Michaelangelo Moran. Perusahaan ini bergerak di bidang jasa layanan transportasi sebagai perantara yang menghubungkan antara para pengendara ojek dengan pelanggan. Pada Januari 2015, perusahaan meluncurkan

aplikasi *Mobile* Gojek berbasis *location-based search* untuk telepon genggam berbasis *Android* dan *iOS* (Apple). Melalui aplikasi ini, pengendara ojek dapat melihat order yang masuk dan lokasi pemesannya untuk ditanggapi, dan pelanggan dapat memantau posisi pengendara ojek yang menanggapi order. (Iriani, 2018) Jasa dan layanan Gojek berkembang tidak hanya sebagai transportasi orang(*transport*), tetapi juga dapat digunakan sebagai pengantar barang, dokumen, ataupun paket (*instant courier*), sebagai mitra perusahaan *online* maupun *offline* yang membutuhkan pengantaran pada hari yang sama (*Shopping*),bahkan yang terbaru dapat digunakan sebagai pengantar makanan yang dipesan (*Food delivery*).

Go-Food menjadi layanan kedua yang banyak digunakan oleh konsumen Gojek. Sebanyak 73,2% konsumen mengaku Go-Food menjadi layanan yang pernah digunakan mereka. (Bayu, 2018) Sebagai layanan pengantar makanan terpopuler di Indonesia, Gojek bekerja sama dengan para pengusaha kuliner dalam menghadirkan menu-menu pilihan untuk di antarkan sampai ke rumah konsumen. Imbal baliknya perusahaan Gojek meminta pembagian hasil di setiap transaksi pembelian sebesar 20% dari total transaksi. Akibatnya para pengusaha kuliner yang bekerja sama dengan layanan Go-Food atau yang disebut oleh perusahaan Gojek adalah partner Go-Food ini pun menaikkan harga makanan mereka untuk tetap dapat keuntungan yang biasa mereka dapatkan. Selain itu, harga atau tarif pengantaran yang harus dibayar oleh pengguna layanan Go-Food yang dijelaskan pada tabel III apakah dapat mempengaruhi keputusan membeli makanan secara *online*.

Tabel III **Harga Pengantaran Go-Food**

Jenis Kerja sama	Jenis Pembayaran	
	Go-Pay	Tunai
Go-Food Partner	Rp 4.000 maks 5km (Rp 2.000/km)	Rp 9.000 maks 5km (Rp 2.000/km)
Non Go-Food Partner	Rp 9.000 maks 5km (Rp 2.000/km)	Rp 2.000/km dengan tarif minimum Rp 10.000

Sumber : www.go-jek.com/blog/informasi-biaya-antar-go-food-terbaru-november-2017/ (data diolah 2019)

Melihat fenomena itu, layanan yang diberikan oleh Gojek tersebut menarik untuk diteliti apakah layanan kemudahan yang dirasakan konsumen serta harga yang ditawarkan tersebut mampu mempengaruhi keputusan pembelian makanan oleh pengguna Go-Food menjadikan penulis tertarik untuk mengangkatnya dalam sebuah judul.

Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul sementara yaitu :"**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MAKANAN DALAM APLIKASI LAYANAN GO-FOOD DI KOTA BANJARMASIN**"

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial pada keputusan pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food?

2. Apakah harga berpengaruh secara parsial pada keputusan pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food ?
3. Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian mengenai kajian yang akan dibahas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh pada keputusan pembelian makanan pada aplikasi Go-Food.
2. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh pada keputusan pembelian makanan pada aplikasi Go-Food.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian makanan pada aplikasi Go-Food

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis/Akademis

Searah dengan tujuan penelitian di atas, maka diharapkan hasil dari penelitian tersebut dapat memberikan kegunaan teoritis atau akademis berupa tambahan sumber informasi dan sumber referensi bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mengenai pengaruh

kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan pada aplikasi layanan Go-Food.

2. Kegunaan Praktis/Empiris

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan praktis atau empiris berupa:

a. Untuk melengkapi program perkuliahan S1 Ekonomi syariah, program studi Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Antasari.
b. Sebagai salah satu media latih untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan sesuai disiplin ilmu yang dipelajari.
c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian makanan dalam aplikasi layanan Go-Food.

E. Definisi Operasional

Agar terhindar dari kekeliruan dan kesalahan terhadap maksud dari penelitian yang dikehendaki dalam penelitian ini, penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut :

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, dan perbuatan seseorang (Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2008) Pengaruh yang di maksud dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan harga yang mempengaruhi keputusan pembelian makanan.

2. Kualitas layanan

Menurut Tjiptono definisi kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Pemasaran Jasa, 2014, hal. 268) Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kualitas layanan yang di berikan oleh Gojek dari layanan pesan antar makanan yaitu yang disebut Go-Food.

3. Harga

Harga adalah jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain(non-moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk baik barang ataupun jasa. (Tjiptono, Pemasaran Strategik, 2012, hal. 315) Harga yang dimaksud dalam penelitian ini adalah harga pengantaran jasa yang disertai harga makanan pada layanan Go-Food

4. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian adalah semua perilaku sengaja dilandaskan pada keinginan yang dihasilkan ketika konsumen secara sadar memilih satu diantara tindakan alternatif yang ada. (Sangadji & Sopiah, 2013, hal. 121) Dalam penelitian ini keputusan pembelian ialah tindakan konsumen untuk mau membeli makanan yang telah disediakan atau tidak terhadap layanan Go-Food.

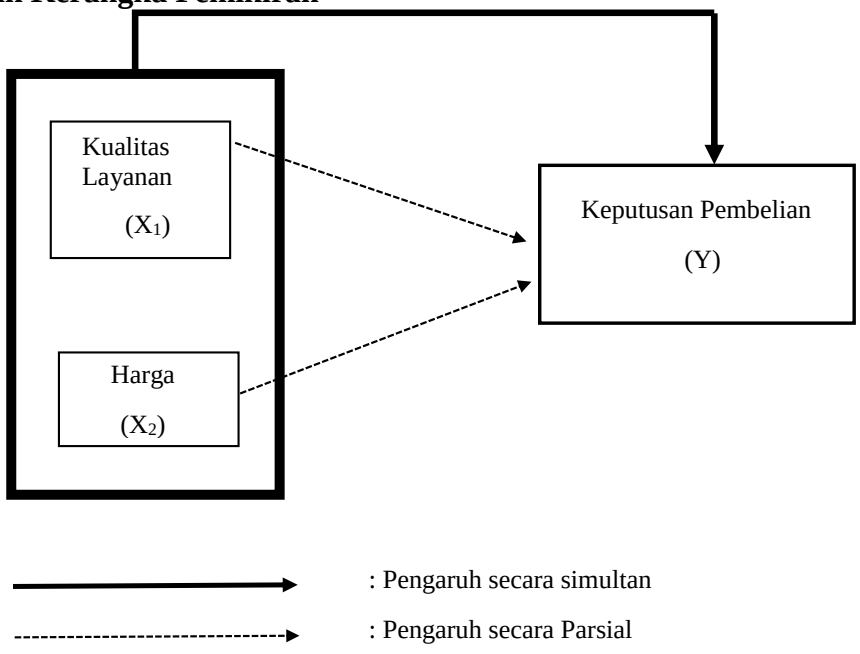
5. Aplikasi Layanan Go-Food

Go-Food merupakan sebuah fitur aplikasi layanan *Food delivery*/*delivery order* layaknya di sebuah restoran/rumah makan/kedai/warung. Di mana layanan pesan antar ini satu paket dengan layanan lainya di Gojek.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini digunakan untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan harga dapat mempengaruhi keputusan pembelian makanan pada aplikasi Go-Food, penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu keputusan pembelian makanan pada aplikasi Go-Food sebagai variabel terikat (*deffendent variable)* yang dilambangkan dengan huruf Y, dan faktor-faktor (X) sebagai variabel bebas (*independent variable*). Adapun kerangka pemikiran yang dapat disajikan adalah sebagai berikut:

***Gambar I* Bagan Kerangka Pemikiran**



Sumber : Data diolah 2018

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan suatu asumsi atau anggapan yang bisa benar atau bisa salah mengenai sesuatu hal dan yang dibuat untuk menjelaskan sesuatu hal tersebut sehingga memerlukan pengecekan lebih lanjut. (Abdullah, 2015, hal. 205) Oleh karena itu penulis akan mengajukan hipotesis berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut:

H_0: Kualitas layanan dan harga tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

H_1: Kualitas layanan dan harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

H. Penelitian Terdahulu

Melihat berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah ini, maka telah ditemukan penelitian-penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang hal tersebut. Namun demikian, ditemukan substansi yang berbeda dengan persoalan yang akan penulis angkat, penelitian yang di maksud yaitu :

1. *Analisis dampak layanan Go-Food terhadap omzet penjualan rumah makan di kota Bandung (Tita Yulia Iriani 134030027)* penelitian ini meneliti tentang dampak keberadaan Go-Food sebagai suatu pasar baru dalam dunia permintaan apakah memiliki dampak terhadap omset penjualan dari rumah makan yang berada di kota Bandung.

2. Jurnal tentang *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI OJEK ONLINE (STUDI PADA KONSUMEN GOJEK DI SURABAYA)* oleh Nafisa Choirul Mar'ati dan Tri Sudarwanto. Hasil penelitian dengan menggunakan uji T diketahui bahwa kualitas layanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 2,237 didukung pula dengan tingkat signifikansi sebesar 0,028 < 0,05 atau 5%, sedangkan harga (X2) diketahui memiliki nilai sebesar 3,534 didukung pula dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001< 0.05 atau 5%, hal ini menunjukkan variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel harga (X2). Sedangkan variabel kualitas layanan (X1) dan harga (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,198. Namun perbedaan antara penelitian ini adalah pada objek penelitian yaitu Gojek oleh penelitian ini sedangkan penelitian penulis khusus untuk layanan Go-Food serta variabel Y yang berbeda.
3. *Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK Di Wilayah Kota Bandung* oleh Astri Fuji RS, Desta Fransiska, Meitry Ayu P, dan Niky Juliani. Hasilnya yaitu dalam penelitian yang telah dilakukan, kualitas layanan GOJEK sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari variabel kualitas pelayanan yang harus diperbaiki adalah *Responsiveness* dan *assurance*. Karena signifikansi dari variabel *Responsiveness* memiliki

nilai 0,023 yang merupakan di bawah nilai 0,05. Sama halnya dengan *assurance* yang memiliki nilai signifikansi sebesar 0,028 dan dibawah nilai 0,05. Sehingga dapat disimpulkan *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. *Price* pun memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,035 yang merupakan nilai signifikansi yang lebih rendah dibandingkan 0,05. Perbedaan dengan penelitian ini juga terletak pada subjek, objek serta variabel Y.

4. *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, harga dan tempat terhadap keputusan pembelian (studi kasus pada rumah makan "soto angkring Mas Boed")* (Ika Putri Iswayanti C2A606054). Adapun hasil penelitiannya yaitu urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel kualitas produk dengan koefisien regresi sebesar 0,260, lalu kualitas layanan dengan koefisien regresi sebesar 0,253, kemudian diikuti dengan harga dengan koefisien regresi sebesar 0,239, sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah tempat dengan koefisien regresi sebesar 0,206. Dari penelitian ini sangat berbeda dengan penelitian yang saya kembangkan, baik berupa objek kajian serta yang lainnya
5. Penelitian ini dilakukan oleh Fany Febriany Amreni 131107053 (2012), Universitas Negeri Hasanuddin Makassar. Ditulis dalam jurnal yang Judul Penelitiannya "*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Layanan Antar (Delivery Service) Di Restoran KFC Cabang*

Ahmad Yani Makassar". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu layanan antar (*delivery service*) di restoran KFC Cabang Ahmad Yani Makassar (*reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan t*angibles*). Dimana Objek kajian ini terhadap mutu layanan antar sedangkan pada kasus peneliti ini fokus terhadap jasa pengantar makanan Go-Food.

I. Sistematika Penulisan

Sesuai dengan pedoman penulisan skripsi, maka penulis akan membagi skripsi ini dalam 5 bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN, merupakan penjelasan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, yang kemudian ditarik secara eksplisit dalam rumusan masalah, sebagai acuan dari tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, hipotesis penelitian sebagai dugaan sementara terhadap masalah penelitian, kerangka teori, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini dijabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan obyek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi media lain.

BAB III METODE PENELITIAN, bab ini menghubungkan antara teoritis dengan penelitian lapangan, maka dibuatlah metode penelitian

yang berisi jenis, sifat dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi, jenis, sifat dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran sebagai acuan dalam penyusunan kuesioner, kemudian setelah data dikumpulkan data dianalisis dengan teknik pengelolaan data untuk kemudian mengetahui alur penelitian dari awal sampai akhir maka dibuat tahapan penelitian yang sistematik.

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN, bab ini berisi tentang hasil penelitian, yang selanjutnya membahas mengenai analisis data serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metode penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian dari hipotesis serta jawaban-jawaban dari pertanyaan yang telah disebutkan dalam perumusan masalah.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini penulis memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya, selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran.