

BAB II

ONLINE FOOD DELIVERY DI INDONESIA DAN LAYANAN GOFOOD

2.1 *Online Food Delivery* di Indonesia

Online food delivery merupakan jenis layanan yang menawarkan kemudahan untuk konsumen dalam memesan makanan dari berbagai resto tanpa harus datang dan antri di tempat. Di Indonesia, terdapat tiga perusahaan yang mendominasi pasar layanan ini, yaitu Gojek (GoFood), Grab (GrabFood), dan Shopee (ShopeeFood). Ketiga perusahaan ini bersaing ketat untuk menguasai pasar layanan pesan antar makanan, masing-masing *platform* menawarkan berbagai fitur dan promosi untuk dapat menarik konsumen.



Gambar 2. 1 Nilai Transaksi *Online Food Delivery* 6 Negara ASEAN 2023

Sumber: Databoks

Online food delivery telah menjadi layanan yang digemari oleh masyarakat Indonesia hingga saat ini, terutama di kota-kota besar. Hal ini berdasarkan data yang dirilis Momentum Works yang menunjukkan

bahwa Indonesia memiliki GMV sebesar \$4,6 miliar atau 26,9% dari total GMV pengiriman makanan di Asia Tenggara sebesar \$17,1 miliar. Indonesia menjadi negara nomor satu pada tahun 2023 yang mendominasi nilai transaksi layanan pesan-antar makanan (Annur, 2024).

GoFood sebagai layanan yang pertama kali muncul di Indonesia serta memiliki jaringan *merchant* yang luas dan berbagai fitur inovatif, GrabFood dengan memanfaatkan ekosistem Grab yang luas serta menawarkan layanan yang terintegrasi. Kemudian ShopeeFood, dengan memanfaatkan basis pengguna Shopee yang besar serta menawarkan berbagai promosi menarik, seperti diskon dan *cashback*.



Gambar 2. 2 Nilai Transaksi Layanan *Online Food Delivery* Indonesia 2022

Sumber: Databoks

Kemunculan berbagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan *online food delivery* memberikan kemudahan bagi konsumen dalam melakukan kegiatan dan memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan lebih efisien dan efektif. Data pada gambar 1.2 menunjukkan bahwa GoFood memiliki nilai transaksi yang paling tinggi dengan nilai transaksi sebesar

Rp30,65 triliun, sedangkan ShopeeFood yang baru saja beroperasi pada 2021 berhasil berada di urutan kedua dengan nilai transaksi sebesar Rp26,49 triliun (Pahlevi, 2022).

2.2 Layanan GoFood

GoFood merupakan inovasi layanan pesan antar makanan yang diluncurkan oleh Gojek pada bulan April tahun 2015. Pada awal kemunculannya, GoFood baru tersedia lima hingga 10 ribu pedagang. Bahkan beberapa restoran belum terdaftar secara resmi, namun pihak Gojek sendiri yang mendaftarkannya. Setelah beroperasi hingga tahun ketiga, 80% dari 125 ribu mitra pedagang GoFood merupakan pengusaha kuliner UMKM, bahkan pelaku usaha yang hanya bermodal gerobak pedagang kaki lima atau memasak di rumah juga dapat bergabung dan membesarkan industri kuliner Indonesia. Selain itu, Nadiem juga mengembangkan fitur rekomendasi untuk konsumen agar dapat saran makanan sesuai dengan seleranya berdasarkan data pesanan yang sudah pernah dilakukan (Rezkisari, 2018).

GoFood merupakan sebuah layanan yang menghubungkan antara restoran dan konsumen melalui perantara mitra pengemudi atau *driver*. Layanan GoFood sempat menguasai pasar layanan pesan antar pada tahun 2019 hingga tahun 2022 dan memiliki nilai transaksi yang terus meningkat setiap tahunnya. GoFood menjadi layanan yang sangat digemari karena memberikan kemudahan untuk konsumen dalam

melakukan pembelian makanan dan minuman tanpa harus mengantri dan keluar rumah.

Pada bulan Mei 2021, Gojek menetapkan biaya layanan untuk layanan GoFood dan GoSend sebesar Rp 3.000 per transaksi. Biaya layanan ditetapkan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi penggunanya, peningkatan layanan tersebut mencakup antara lain pengembangan layanan melalui inovasi dan teknologi (Maulana, 2021). Selain untuk meningkatkan layanan, hal ini juga dapat membantu mempertahankan kesejahteraan mitra pedagang dan pengemudi.

Layanan GoFood dan GoPay menjadi layanan yang paling sering digunakan oleh konsumen setelah peluncuran aplikasi pada tahun 2015. Menurut riset Lembaga Demografi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LD FEB UI), menunjukkan bahwa masyarakat menjadi lebih sering menggunakan layanan GoFood dan GoPay dibandingkan sebelum pandemi (Annur, 2020). Selain memberikan layanan pesan antar makanan, GoFood menyediakan berbagai macam potongan harga atau voucher diskon yang ditujukan kepada para pengguna.

Program voucher diskon dilakukan dengan harapan dapat meyakinkan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli karena dengan dilakukannya promosi dengan masa berlaku yang telah ditetapkan, selain itu pemberian voucher diskon merupakan salah satu

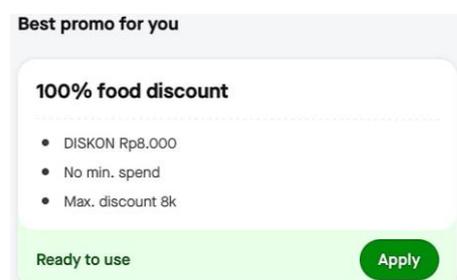
cara efektif yang dapat digunakan untuk mendorong konsumen untuk melakukan pembelian dalam jumlah yang lebih banyak, menyaingi promosi kompetitor, dan menghasilkan nilai perdagangan yang lebih besar (Belch & Belch, 2003 : 547). GoFood sering memberikan berbagai jenis voucher diskon untuk memanjakan para konsumennya. Voucher-voucher tersebut dapat digunakan dengan berbagai cara, seperti menggunakan pembayaran dengan *e-wallet* atau dengan kerja sama bank tertentu. Jenis-jenis voucher diskon yang disediakan oleh GoFood antara lain, yaitu:

a) Voucher Potongan Harga Langsung

Voucher diskon yang memberikan potongan harga secara langsung pada total pembayaran pesanan konsumen. Contohnya, potongan sebesar Rp20.000 untuk minimal pembelian Rp50.000.

b) Voucher Persentase Diskon

Voucher diskon yang memberikan potongan harga dalam bentuk persentase dari harga total pesanan. Contohnya, diskon 100% max Rp8.000 tanpa minimal pembelian.



c) Voucher Kombinasi

Voucher diskon yang dapat digabungkan dengan beberapa jenis diskon lainnya, seperti potongan ongkos kirim. Contohnya, diskon s/d Rp110.000 + diskon ongkir untuk minimal pembelian Rp200.000.



d) Voucher Restoran Tertentu

Voucher potongan harga yang hanya dapat digunakan di restoran tertentu. Contohnya, diskon 25% untuk semua menu di restoran KFC.

e) Voucher Berdasarkan Metode Pembayaran

Jenis voucher ini hanya dapat digunakan jika konsumen membayar menggunakan metode pembayaran tertentu, seperti GoPay atau kartu kredit tertentu.

f) Voucher Diskon Pengguna Baru

Voucher diskon yang hanya dapat digunakan untuk pengguna baru dan belum melakukan transaksi. Contohnya, diskon 40% + Rp10.000 diskon ongkir tanpa minimal pembelian untuk transaksi pertama.

