

INTISARI

On-demand meal delivery (ODMD) platform seperti GoFood, GrabFood dan ShopeeFood merupakan bisnis yang bergerak di bidang jasa layanan pesan-antar makanan berbasis *online*. Fasilitas *meal delivery* memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin memesan makanan dari restoran berjarak jauh maupun dekat. Oleh karena itu kegiatan ini merupakan salah satu solusi yang populer di masa pandemi COVID-19. Sayangnya dibalik kelebihan itu, tingginya persentase peminat ODMD di Indonesia dapat menimbulkan resiko kemacetan dan isu lingkungan. Kegiatan *meal delivery* yang tidak terkonsolidasi dapat memberikan dampak kemacetan jalan karena memicu peningkatan jumlah transportasi aktif. Selain itu, peningkatan transportasi aktif juga membuat emisi kendaraan yang dihasilkan akan meningkat sehingga mengakibatkan polusi udara. Salah satu strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan menerapkan sistem konsolidasi pesanan. Namun dalam penerapan sistem tersebut, pelanggan harus melakukan pengorbanan seperti menunggu pesanan datang lebih lama. Oleh sebab itu, penerapan sistem konsolidasi akan menimbulkan pro dan kontra. Terlebih lagi terdapat syarat untuk menerapkan sistem ini yakni dibutuhkan dua atau lebih pelanggan. Berdasarkan hal itu maka preferensi pelanggan untuk mau mengadopsi sistem konsolidasi ODMD yang lebih berkelanjutan perlu dieksplorasi.

Penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan yakni perancangan sistem konsolidasi, perancangan kuesioner dan pengembangan hipotesis, *pilot test*, penyebaran kuesioner, pengolahan data serta pengambilan kesimpulan penelitian. Model McNemar *test* dipilih sebagai metode penelitian. Kuesioner uji McNemar terdiri dari 32 total pertanyaan dengan empat buah pertanyaan pada setiap delapan *set* yang ditentukan. Kuesioner disebar kepada pelanggan ODMD platform GoFood, GrabFood dan ShopeeFood dengan ketentuan usia 17-45 tahun dan berdomisili Jabodetabek serta Yogyakarta. Sebanyak 298 data preferensi pelanggan ODMD digunakan pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diidentifikasi bahwa harga merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap preferensi pelanggan. Kehadiran *economic benefit* berupa diskon yang lebih besar pada sistem yang lebih berkelanjutan membuat responden cenderung bersedia untuk mengonsolidasikan pesannya dan menunggu lebih lama pada kegiatan ODMD. Namun, walaupun sistem konsolidasi diterapkan, rupanya responden cenderung tetap menginginkan waktu tunggu yang lebih cepat. Akan tetapi, ketika mereka tahu manfaat sistem ODMD yang lebih berkelanjutan terhadap lingkungan dan sosial ketika level emisi dan biaya operasional *driver* yang lebih rendah pada sistem tersebut dipresentasikan, mereka akhirnya bersedia untuk mengonsolidasikan pesannya dengan menunggu lebih lama.

Kata kunci: *Sustainable On-Demand Meal Delivery*, Preferensi Pelanggan, McNemar *Tes* dan Sistem Konsolidasi ODMD



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Customer Preference on Sustainable On-Demand Meal Delivery Options

NABILA MUTHIAH ZAHRA, Bapak Ir. Budhi Sholeh Wibowo, S.T., M.T., PDEng., IPM., ASEAN.Eng.

Universitas Gadjah Mada, 2023 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>