

BAB II

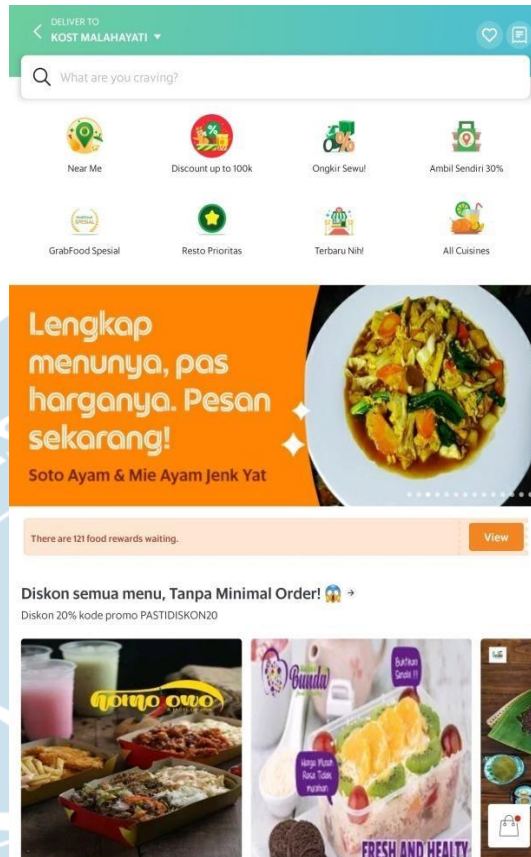
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. GrabFood

Pada tahun 2014 Grab hadir di Indonesia sebagai salah satu perusahaan penyedia layanan transportasi *online*. Awal mula kemunculannya di Indonesia Grab mengeluarkan layanan GrabTaxi sebagai layanan transportasi yang dapat diakses penggunaanya secara *online*. Melihat kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah banyak, Grab dengan awal mula kemunculannya mengeluarkan GrabTaxi lalu memperkenalkan trobosan-trobosan barunya dengan menambah layanan seperti GrabBike, GrabExpress, GrabCar, dan terakhir GrabFood (Liputan6, 2019).

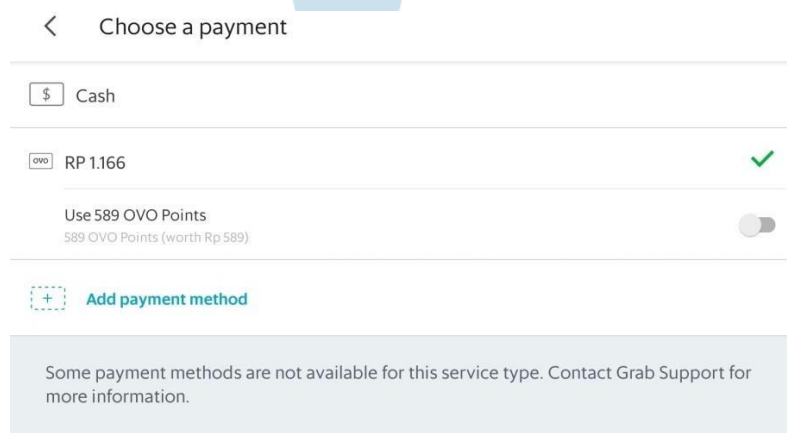
Layanan GrabFood memiliki beberapa fitur yang dapat mempermudah penggunaanya dalam memilih makanan dan minuman. Fitur-fitur tersebut seperti *Near Me* yang berfungsi untuk mencari tempat makan terdekat, *24 Hours* yang memberi info tempat makan yang buka selama 24 jam, Diskon 60% untuk resto-resto yang memberikan promo, dan lain sebagainya. Pada tahun 2020 guna meningkatkan pengalaman dalam pemesanan makanan bagi pelanggan, GrabFood mengeluarkan 4 fitur baru yang semakin mempermudah penggunaanya yaitu *Self Pick-up*, *Scheduled Order*, *Order in Group*, dan *Order with Friend* (Grab, 2020). Hadi Surya Koe selaku Head of Marketing GrabFood juga mengatakan bahwa hadirnya fitur baru ini karena ia ingin menghadirkan layanan pesan antar makanan online yang cepat dan handal (CNN, 2020).

GAMBAR 9
Tampilan Aplikasi GrabFood



Sumber : Aplikasi Grab Food

GAMBAR 10
Tampilan Metode Pembayaran pada GrabFood

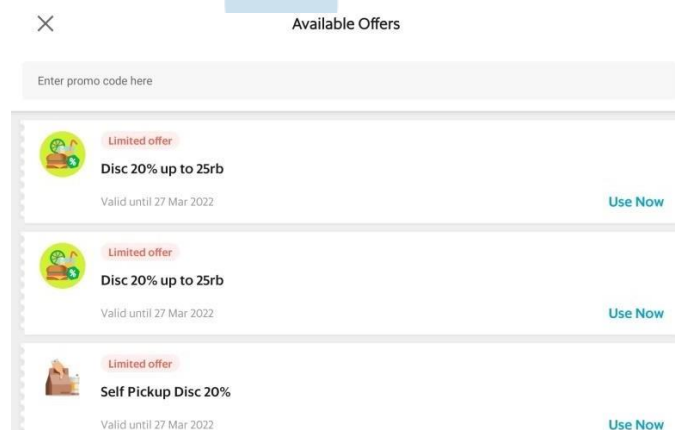


Sumber : Aplikasi Grab Food

Layanan GrabFood dijalankan oleh *driver* yang telah terhubung dengan layanan GrabBike. Dengan banyaknya *driver* GrabBike yang ada akan mempermudah serta mempercepat pengantaran layanan GrabFood. Pada tahun 2019 GrabFood memperlihatkan peningkatan pada jumlah pengguna aktifnya sebanyak 173% (Laraspati, 2020). Lebih dari pada itu, GrabFood juga mencapai pertumbuhan sebesar 5,2 kali dalam *Gross Merchandise Value* (GMV) di seluruh regional pada tahun 2019 (Hastuti, 2020).

Layanan GrabFood dalam menjalankan bisnisnya memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam proses pembayaran. Metode pembayaran yang dapat digunakan pada aplikasi GrabFood adalah secara tunai/*cash*, OVO, maupun melalui kartu kredit dan debit (Detik, 2019). Beberapa cara untuk dapat *top up* saldo OVO yaitu dapat melalui driver Grab, via bank seperti BCA, BRI, CIMB Niaga, BNI, Mandiri, Permata Bank, Danamon, dan NOBU, *top up* via debit card, dan langsung melalui merchant OVO (Tribunnews, 2021).

GAMBAR 11
Tampilan Voucher Promo pada GrabFood



Sumber : Aplikasi Grab Food

GAMBAR 12
Logo GrabFood


 The logo for GrabFood, featuring the word "GrabFood" in a green, rounded, sans-serif font. The letter "b" is stylized with a circular element.

Sumber : www.grab.com

B. GoFood

PT. Gojek Indonesia terus mengembangkan bisnisnya dengan membuat beberapa layanan salah satunya adalah GoFood. Layanan ini dikeluarkan pada tahun 2015 dengan bidang target yang disasar merupakan jasa pesan antar makanan. Pada awal kemunculannya, layanan GoFood telah berintergrasi dengan lebih dari 15.000 tempat makan yang berada di wilayah Jabodetabek. Tempat makan tersebut terdiri atas 23 kategori yang diantaranya warung kaki lima sampai dengan restoran bintang lima. Dengan terus melakukan peningkatan kualitas layanan, sekarang GoFood telah hadir di 167 kota dan kabupaten dari Sabang sampai dengan Merauke.

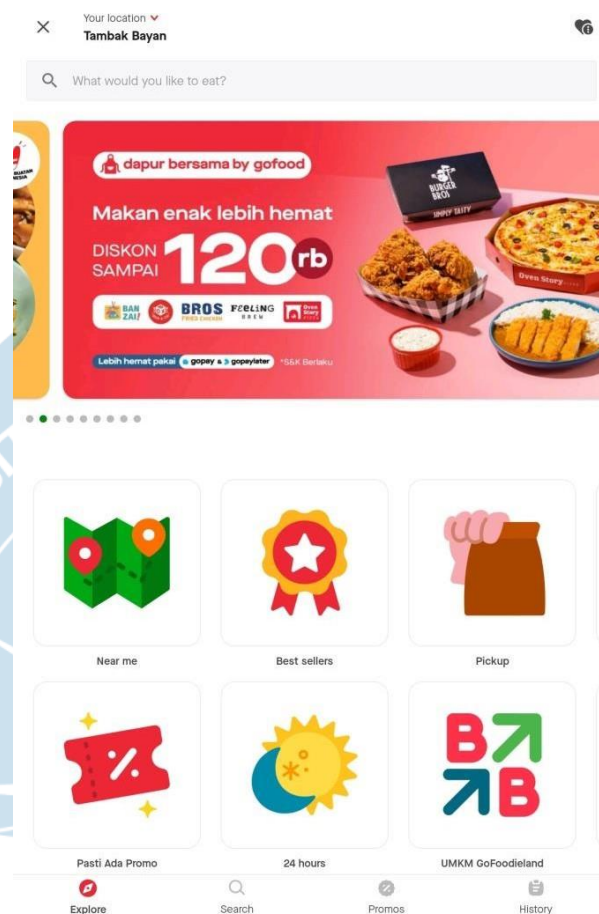
GAMBAR 13
Logo GoFood



Sumber : www.gojek.com

GAMBAR 14

Fitur GoFood

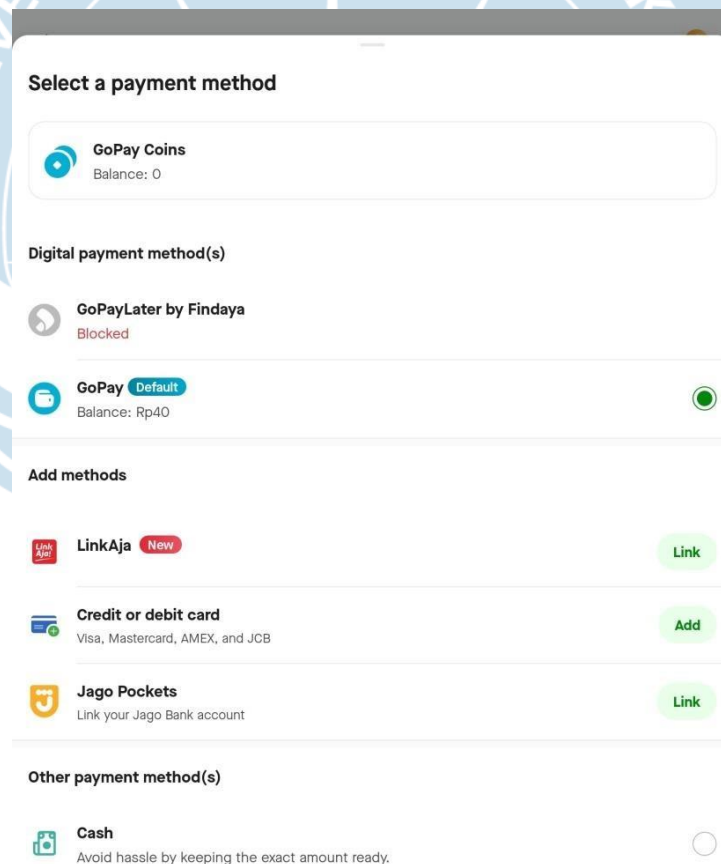


Sumber : Aplikasi Go-Food

Tidak hanya menyediakan berbagai macam kategori makanan dan minuman, GoFood juga menyediakan berbagai fitur lainnya seperti *Best Sellers*, *24 hours*, *Pickup*, *Pasti Ada Promo*, dan fitur-fitur lainnya yang mempermudah pengguna dapat menemukan resto yang sesuai. Selain itu di awal tahun 2020 GoFood juga merilis 4 fitur baru, seperti GoFood Pickup yang dapat digunakan bagi pengguna yang tidak mau menunggu lama dalam proses pengantaran, maka dari itu makanan dapat diambil langsung di resto, fitur GoFood Turbo bagi pengguna yang ingin memesan berbagai jenis makanan dalam satu pesanan, fitur

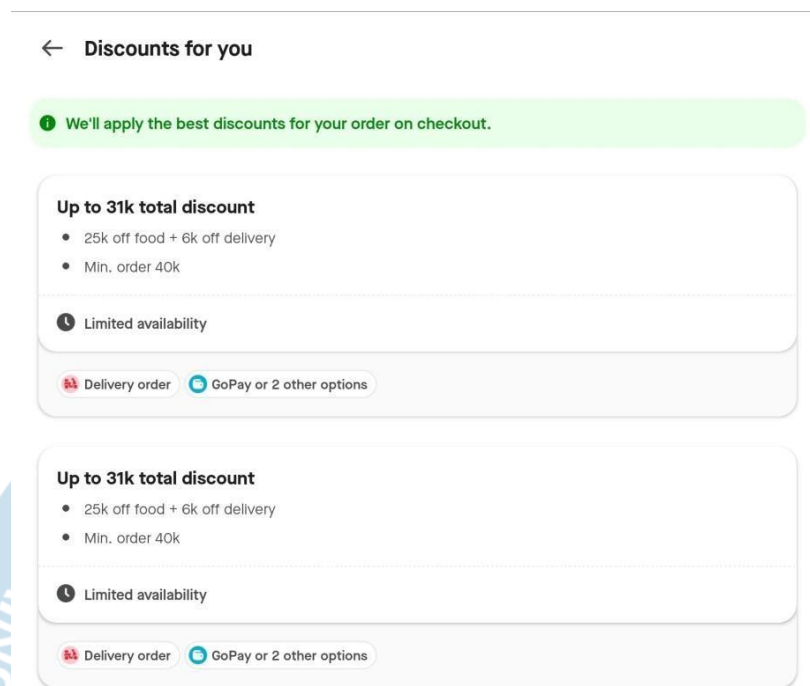
GoFood Plus dimana pengguna dapat menikmati potongan harga dalam jangka waktu tertentu, dan fitur Google Assistant yang berfungsi bagi pengguna untuk dapat memesan makanan hanya dengan mengucapkan perintah ke layanan tersebut (Kompas, 2020). Dalam upaya menjangkau kemudahan penggunanya, metode pembayaran yang ditawarkan oleh GoFood sangat beragam, mulai dari tunai, GoPay, GopayLater, LinkAja, Kartu Kredit/Debit, dan Jago Pocket (Gojek, 2022).

GAMBAR 15
Tampilan Metode Pembayaran pada GoFood



Sumber : Aplikasi Go-Food

GAMBAR 16
Tampilan Voucher Promo pada GoFood

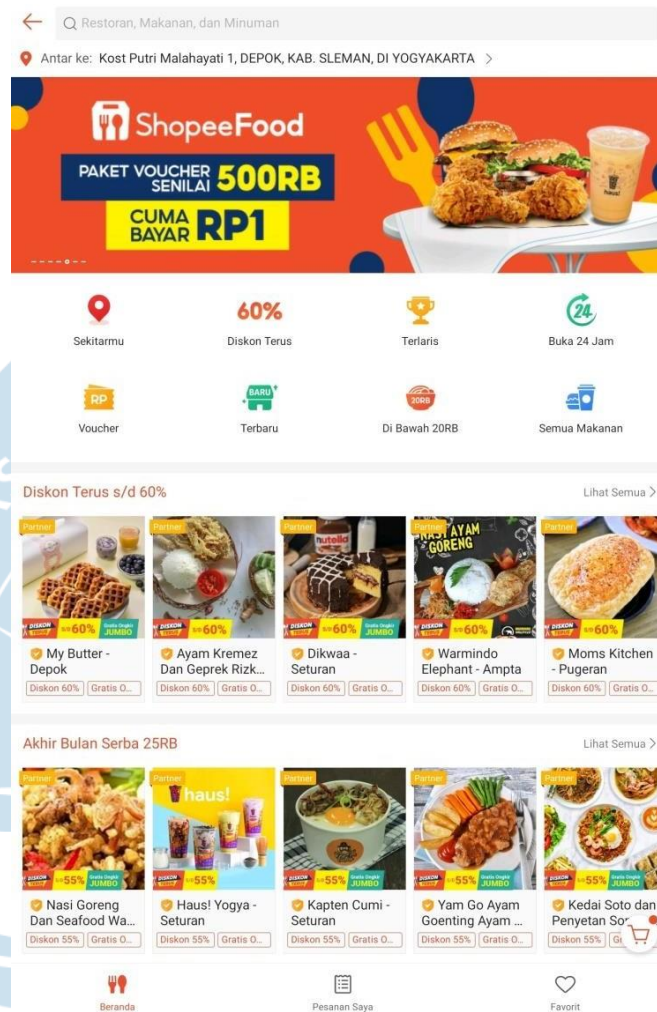


Sumber : Aplikasi Go-Food

C. Shopee Food

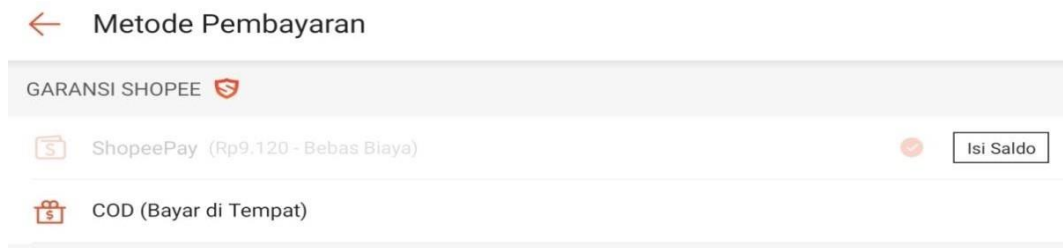
Pada bulan April tahun 2020, Shopee memperkenalkan dan mengeluarkan layanan pesan antar makanan *online* yang disebut dengan Shopee Food. Pada mulanya Shopee Food masih bekerja sama dengan Gojek dan Grab dalam pengambilan dan pengantaran makanan. Namun sekarang Shopee Food sudah mulai merekrut mitra driver pada bulan November 2020. Operasional Shopee Food pada awal tahun 2021 sudah dimulai pada wilayah Jakarta (Catriana, 2021). Lalu mulai pada bulan Mei 2021, Shopee Food sudah memperluas jangkauannya kepada daerah Bogor, Depok, Tangerang, dan juga Bekasi. Hal tersebut dikonfirmasi melalui instagram *official @shopeefood_id*.

GAMBAR 17
Fitur ShopeeFood



Sumber : Aplikasi Shopee Food

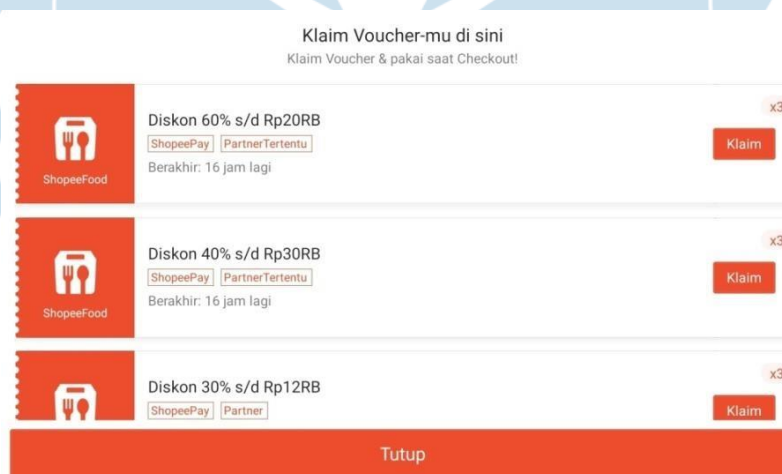
GAMBAR 18
Tampilan Metode Pembayaran pada ShopeeFood



Sumber : Aplikasi Shopee Food

ShopeeFood, memiliki banyak strategi yang dapat memenangkan mereka dalam persaingan yang ketat pada jasa layanan antar makanan. Shopee sudah mengeluarkan metode pembayaran online yang dikenal dengan ShopeePay. Selain itu sebagai e-marketplace yang memiliki pangsa pasar terbesar di Indonesia, juga membuat ShopeeFood lebih mudah untuk bersaing (Setyowati, 2021). Berdasarkan hasil survei GlobalWebIndex, beberapa faktor yang mendorong untuk memesan makanan di aplikasi yaitu Gratis ongkir, pengiriman cepat, diskon, ketersediaan item dan kemudahan proses pemesanan. Tentu hal ini menjadi pertimbangan bagi ShopeeFood untuk bersaing di pasar Indonesia.

GAMBAR 19
Tampilan Voucher Promo pada GoFood



Sumber : Aplikasi Shopee Food

GAMBAR 20
Logo ShopeeFood



Sumber : <https://seeklogo.com/vector-logo/397473/shopee-food-indonesia>