

BAB V

Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

5.1 Simpulan

Penelitian ini memberi pemahaman baru terhadap bagaimana perubahan pola konsumsi masyarakat terhadap penggunaan OFD di saat sebelum pandemi, saat pandemi, dan paska pandemi. Peneliti melakukan penelitian ini dikarenakan keingintahuan peneliti terkait bagaimana pola perubahan konsumsi masyarakat dalam menggunakan *Online Food Delivery* (OFD) untuk mengetahui bagaimana pengalaman, alasan di masa sebelum pandemi, saat pandemi, dan sesudah pandemi dan harapan masyarakat dalam penggunaan OFD di masa sesudah pandemi. Setiap partisipan memiliki jawaban yang berbeda disetiap narasinya, yang membuat data dari wawancara bervariasi, seperti partisipan yang menggunakan OFD karena pengalaman pembelian sebelumnya, rasa kemudahan, perasaan bahagia dalam menggunakan OFD.

Pada 2020 dikarenakan terjadinya pandemi, masyarakat dianjurkan untuk berdiam diri di tempat tinggal oleh pemerintah. Anjuran tersebut membuat opsi terhadap bagaimana masyarakat membeli, mengkonsumsi, dan mencari makanan menjadi terbatas. Menurut Fundrika (2021) selama pandemi transaksi dan minat penggunaan masyarakat terhadap OFD sangat meningkat. Dalam perkiraannya OFD juga akan merubah pola konsumsi masyarakat menjadi lebih digital yang *less human touch* (Zuhdi, 2021).

Di penelitian ini partisipan memberi narasi pengalaman dan alasan dalam menggunakan OFD. Peneliti menemukan bahwa selama paska pandemi partisipan mengalami perubahan pola konsumsi. Intensitas partisipan menggunakan OFD selama paska pandemi menjadi tidak terlalu sering. Partisipan mengalami perubahan karena mereka merasakan adanya kenaikan harga dari harga makanan dan juga ongkos kirim (ongkir). Partisipan merasakan keberatan untuk membeli makanan dengan harga ongkir yang mahal. Partisipan juga lebih memilih tidak menggunakan layanan OFD apabila tidak adanya promo yang menarik bagi mereka. Perubahan motivasi dari penggunaan OFD, partisipan merasakan bahwa saat ini penggunaan dari OFD dimotivasi karena keinginan. Keinginan untuk mencari kesenangan dan kenikmatan dari penggunaan OFD. Seperti mencari makanan yang diinginkan, memesan makanan yang sedang trend, atau mencari

makanan/restoran baru. Saat ini partisipan merasa bahwa memesan makanan melalui OFD bukanlah menjadi prioritas, karena partisipan lebih memilih untuk membeli makanannya sendiri. Berbeda dengan pada saat pandemi dimana partisipan merasakan motivasi menggunakan OFD yang menjadi kebutuhan, dikarenakan kebijakan karantina dirumah. Kemudian peneliti menemukan bahwa partisipan memilih mengkonsumsi makanannya di restoran, karena partisipan merasakan kepuasan terhadap mengkonsumsi makanan yang langsung di restoran. Partisipan menyukai suasana seperti pelayanan, *ambience*, dan *hospitality* dari sebuah restoran.

Di penelitian ini partisipan memberikan narasi harapan terhadap OFD, partisipan mempunyai harapan untuk platform OFD memiliki UI/UX yang lebih baik, partisipan pernah mengalami pengalaman yang tidak baik dalam penggunaan OFD karena adanya kesalahan vendor/restoran maka dari itu harapan dari partisipan adalah memperbaiki UI/UX karena dengan diperbaikinya hal tersebut membuat pengalaman penggunaan yang memuaskan (Prayoga et al., 2020). Kemudian harapan dari partisipan adalah keamanan dan privasi. Partisipan merasakan ketidaknyamanan untuk memberikan data pribadi kepada sebuah platform OFD. Partisipan mengkhawatirkan adanya penyalahgunaan data pribadi yang diberikan kepada platform OFD. Seperti nama, tempat tinggal, nomer telepon, dan prefensi. Partisipan mengharapkan transparansi dalam bagaimana platform OFD memberikan kenyamanan penggunaan. Kemudian partisipan menyatakan memiliki harapan terhadap pengelolaan keberlanjutan terhadap limbah yang dihasilkan oleh restoran, perusahaan, dan *driver* OFD. Partisipan berharap dengan terjadinya kenaikan minat terhadap penggunaan OFD pada saat terjadinya pandemi tidak membuat jumlah *driver* dan restoran tidak menjadi berlebihan ketika permintaan pemesanan OFD menurun. Kemudian partisipan mengharapkan adanya rencana keberlanjutan dalam *standar* pengemasan produk, pengantaran makanan, dan pengelolaan limbah. Selanjutnya harapan partisipan terhadap OFD adalah *food safety*, partisipan merasa kebijakan platform OFD membuat prosedur pengambilan makanan memberi perasaan keamanan dan kenyamanan bagi partisipan sehingga membuat partisipan berharap kebijakan tersebut diberlakukan kembali.

5.2 Implikasi

Implikasi hasil penelitian ini memperkaya pemahaman akan *customer behaviour* secara spesifik dalam penggunaan OFD, khususnya terkait fenomena pandemi. Kemudian peneliti mengharapkan penelitian mampu memahami bagaimana pengalaman, alasan, dan harapan yang membuat terjadinya perubahan pola konsumsi masyarakat dalam menggunakan OFD sebagai pilihan untuk mengkonsumsi makanan di saat sebelum terjadinya pandemi, pada saat pandemi, dan pada saat paska pandemi. Penelitian ini telah menambah *theoretical implications* terhadap penelitian kualitatif dengan jenis penelitian fenomenologi.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian ini peneliti memberikan rekomendasi pengembang dan penyedia OFD agar *platform* OFD semakin dinikmati masyarakat secara luas. Penyedia platform direkomendasikan membuat inovasi dalam strategi penetapan harga yang lebih sesuai dengan pasar karena masyarakat menginginkan OFD dengan harga yang terjangkau sehingga mereka dapat lebih berhemat, mereka menginginkan adanya variasi promo yang membuat tertarik untuk menggunakan OFD. Lalu *platform* bisa memberikan transparansi terhadap *agree, terms, & Conditions* bagi pengguna platform OFD. Masyarakat memiliki harapan terhadap keamanan yang ditawarkan oleh sebuah platform OFD, masyarakat ingin ketika menggunakan OFD mereka merasa aman. Tidak ada data pribadi yang dijual untuk keperluan pribadi dan komersial, dan keamanan. Pemerintah dan penyedia platform direkomendasikan untuk bekerja sama dan membuat kebijakan untuk *managemen* yang berkelanjutan karena masyarakat mengharapkan adanya inovasi dalam manajemen produk yang berkelanjutan sehingga tidak membuat adanya limbah berlebihan. Selanjutnya pengembang OFD diharapkan untuk memberlakukan kebijakan *food safety* pada saat terjadinya pandemi kembali sehingga masyarakat percaya kepada penyedia platform.

5.4 Limitasi Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yang pertama terkait dengan penelitian dilakukan di lokasi tertentu, sehingga sangat terikat dalam suatu kondisi geografis dan sosial budaya yang terdapat di lokasi tersebut. Untuk penelitian di masa

depan diperlukannya eskplorasi dalam lokasi penelitian, untuk memperkaya data yang didapatkan. Sehingga menjadikan data penelitian lanjutan ini, menjadi data yang bervariasi. Kemudian selanjutnya, keterbatasan dari penelitian ini adalah partisipan dari penelitian ini hanya dari kelompok tertentu yaitu pengguna dari OFD. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan adanya diversifikasi dalam partisipan penelitian ini, seperti persepsi dari penjual OFD dan juga *driver* dari sebuah *platform*.