

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Revolusi industri telah mengubah masyarakat dengan pengembangan teknologi, dengan adanya revolusi ini sendiri membawa banyaknya perubahan di berbagai sektor (Marsudi, 2019). Kemajuan teknologi yang pesat akan mendorong masyarakat untuk mengubah perilakunya dan menciptakan peluang bisnis dan pekerjaan baru seiring dengan semakin luasnya penggunaan internet. Perekonomian global sedang bertransisi ke ekonomi digital, terutama di negara-negara berkembang seperti Indonesia. Kebiasaan pembelian masyarakat berubah, menunjukkan tren belanja elektronik atau online, dan bisnis harus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat saat ini.

Di pasar pengiriman makanan *online* saat ini, ada kejadian yang menarik. Semuanya dimulai dengan berdirinya Gojek dan Grab, dua perusahaan pengiriman internet berbasis *mobile-commerce*. *Gojek* dan *Grab* menjadi fenomena dalam beberapa tahun terakhir di beberapa kota besar, salah satunya Kota Padang. Keduanya bisa digolongkan sebagai jasa transportasi *online* berbasis e-commerce atau perusahaan jasa ojek *online* terbesar di Indonesia. Nadiem Anwar Makarim mendirikan Gojek pada 2010, dan Grab mulai memasuki pasar Indonesia pada Juni 2014. Kedua perusahaan bersaing untuk meningkatkan penawaran dan fungsionalitas layanan mereka. *GoFood* dari Gojek dan *GrabFood* dari Grab adalah dua di antaranya. Layanan pemesanan makanan *online* dan layanan mitra ojek *online* yang mengantarkan makanan ke tempat tujuan adalah dua jenis layanan tersebut. Selain dari kedua perusahaan tersebut sejak Januari 2021, muncul lagi satu jasa pelayanan *online* baru yang didirikan oleh Shopee dengan nama *shopee food*. Dengan munculnya perusahaan-perusahaan layanan online ini menunjukkan bahwa trend layanan online ini semakin berkembang khususnya di Kota Padang ini. Namun dari pengamatan yang dilakukan di lapangan termasuk melakukan ke perusahaan sendiri, kemasan yang digunakan oleh jasa pelayanan khususnya pelayanan makanan dan minuman masih menggunakan kemasan yang digunakan oleh toko makanan yaitu berupa bungkus plastik.



Gambar 1.1 Media Pengiriman Saat Ini Yang Digunakan *Driver*

Dengan kemasan seperti itu, tentu saja menimbulkan kesulitan dan masalah resiko lagi. Orderan online dalam membawa / mendistribusikan makanan dan minuman kepada pelanggan. Diantaranya kesulitan dalam membawa pesanan terutama dalam jumlah yang banyak membuat driver menjadi kurang nyaman dalam berkendara dan jarak tempuh yang cukup jauh, resiko jatuh dan makanan atau minuman yang dibawa tumpah. Makanan dan minuman yang dipesan oleh pelanggan sampai di tempat tujuan menjadi dingin, dan sebagainya. Disamping hal-hal tersebut resiko lain yang juga sering dialami oleh pengemudi adalah mengganti makanan / minuman yang dibawa jika jatuh saat sampai kepada pemesan.

Karena kesulitan-kesulitan tersebut mengakibatkan penurunan kinerja *driver* dalam proses pengiriman makanan dan minuman ke konsumen. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa diperlukan suatu tas pengantaran makanan dan minuman untuk dikirimkan sesuai dengan kebutuhan *driver*. Oleh karena itu, perlu dirancang sebuah tas pengantaran makanan atau minuman untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi *driver* saat mengantarkan makanan atau minuman ke konsumen dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan muncul karena *driver* tidak memiliki fasilitas penyimpanan dalam proses pengiriman makanan dan minuman ke konsumen, sehingga menimbulkan permasalahan berupa tumpahan

makanan dan minuman, kesulitan dalam menanggung beban makanan dan minuman, kesulitan dalam berkendara dan tidak mampu menjaga suhu. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mendesain tas pengantaran makanan dan minuman untuk *driver* agar desain tersebut dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi *driver*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini untuk menghasilkan sebuah desain tas pengantaran sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi spesifikasi desain yang perlu dipertimbangkan untuk mendesain tas pengantaran.
2. Untuk mendesain tas pengantaran makanan dan minuman agar dapat mengatasi permasalahan yang dialami oleh *driver e-delivery*.

1.4. Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian perlu dibatasi agar penelitian yang dilakukan dapat lebih terfokus untuk memecahkan permasalahan yang ada. Berikut batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Objek penelitian ini adalah tas pengantaran makanan dan minuman untuk *driver e-delivery* di kota Padang.
2. Strategi pemasaran seperti harga, distribusi, mutu kualitas, dan promosi tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Penelitian dilakukan tanpa mempertimbangkan biaya untuk pembuatan produk dengan asumsi hanya menentukan desain konseptual tas pengantaran.
4. Jenis motor yang dapat menggunakan tas pengantaran ini ada 3 jenis yaitu scoopy, beat dan vario.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini berisikan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan penjelasan kerangka pemecah masalah yang digunakan untuk memperoleh solusi dari permasalahan yang ada. Metode penelitian menggambarkan langkah-langkah sistematis untuk memecahkan masalah penelitian dari awal sampai akhir.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan tentang tahapan-tahapan pengumpulan data dan pengolahan data untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil analisa dan pembahasan yang didapat kemudian diuraikan secara detail mengenai hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran untuk penelitian yang telah dilakukan serta masukan yang berguna agar diperoleh penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA