

BAB I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Ojek merupakan salah satu jasa antar jemput dengan menggunakan transportasi roda dua. Ojek yang sudah eksis dari tahun ke tahun, kini mulai berpindah haluan menjadi ojek *online*. Bagi sebagian masyarakat ojek adalah kebutuhan primer untuk menunjang mobilitas karena keterbatasan ekonomi sehingga tidak memiliki kendaraan pribadi. Kini ojek telah memiliki sistem pengelolaan yang jauh lebih baik. Karena ojek mulai memanfaatkan ponsel sebagai media *digital* untuk menjangkau konsumen. Ojek *online* memiliki tiga kategori antar jemput. Pertama, ojek *online* yang berbasis pada layanan antar jemput penumpang. Kedua, ojek *online* yang berbasis pada layanan antar makanan. Ketiga, ojek *online* yang berbasis pada layanan antar jemput barang.

Jasa pesan antar makanan telah banyak diwadahi oleh berbagai *platform*. Dimulai dari *platform* yang berbasis antar jemput penumpang hingga berbasis belanja *online*. Tiga *platform* yang paling populer yaitu Go Food, Grab Food, dan Shopee Food. Pengemudi jasa layanan antar makanan biasanya berkumpul di dekat restoran yang sering diminati oleh konsumen. Sehingga saat pesanan masuk, pengemudi jasa layanan antar makanan telah siap mengambil pesanan dari pengguna.

Pada aplikasi Shopee Food terdapat kelemahan sistem yaitu tidak memiliki notifikasi *pop up* atau *ringtone* untuk memberikan kabar kepada konsumen baik berupa notifikasi pesan ataupun saat pengemudi telah sampai di tujuan. Sehingga kerap terjadi kasus kegagalan berkomunikasi yang terjadi kepada pengemudi saat mencoba untuk menghubungi konsumen. Karena konsumen pun memiliki situasi yang berbeda-beda, dimulai dari masyarakat yang tidak *stand by* saat memesan makanan, jaringan yang terganggu, nomor yang dipakai berbeda dengan yang di aplikasi, dan tertidur. Sedangkan untuk aplikasi kompetitor seperti Grab Food dan Go Food memiliki sistem yang lebih baik. Karena kedua aplikasi tersebut memiliki sistem berupa notifikasi kepada pengguna baik *pop up* atau *ringtone*.

Dari kejadian tersebut dapat disimpulkan bahwa ketidak tersampaiannya pesan dari komunikator kepada komunikan menjadi hal yang wajar karena kelemahan sistem di aplikasi Shopee Food. Selain itu, terdapat pihak lain yang terkena dampak merugikan yaitu pengemudi. Waktu pengemudi yang terbuang karena menunggu terlalu lama. Sedangkan waktu tersebut dapat dimanfaatkan bagi pengemudi untuk mencari pesanan lain. Hal seperti itu, sering dialami oleh pengemudi jasa layanan antar makanan, karena mengandalkan media untuk saling berkomunikasi dengan pelanggan.

Pentingnya perancangan ini yaitu agar pengemudi jasa layanan antar makanan dan konsumen dapat mengoptimalkan waktu dan aktivitas masing-masing. Sehingga perancangan ini bertujuan untuk memperbaiki sistem pada aplikasi Shopee Food dan membuat masyarakat menjadi sadar mengenai pesanan yang sedang dipesan di aplikasi Shopee Food. Selain itu, manfaat yang akan dirasakan oleh kedua belah pihak yaitu mengoptimalkan waktu diantara pengguna dan pengemudi jasa layanan antar makanan.

I.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat masalah-masalah seperti:

1. Kelemahan sistem pada aplikasi Shopee Food karena tidak memiliki notifikasi baik berupa *pop up* atau *ringtone*
2. Karena kelemahan sistem tersebut, pengguna menjadi lalai terhadap pesannya
3. Terjadi kegagalan dalam berkomunikasi antara pengemudi jasa layanan antar makanan dan konsumen.
4. Terbuangnya waktu pengemudi jasa layanan antar makanan karena menunggu konsumen yang terlalu lama.
5. Konsumen tidak memperhatikan proses pesanan Shopee Food hingga selesai.

I.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan diangkat adalah bagaimana cara memberikan persuasi agar masyarakat tetap memperhatikan proses pesanan aplikasi Shopee Food hingga selesai.

I.4. Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup yang terlalu luas maka batasan objek masalah yang akan perancang tentukan adalah:

- Bahasan yang akan diangkat adalah seputar gagalnya komunikasi konsumen dan pengemudi di aplikasi jasa antar makanan dari Shopee Food, karena aplikasi Shopee Food memiliki kelemahan sistem, yaitu tidak munculnya pemberitahuan baik berupa notifikasi *pop up* dan *ringtone* saat pesan masuk.
- Waktu yang akan dilaksanakan dimulai dari April 2022 hingga 20 Agustus 2022.
- Tempat yang akan dituju untuk melakukan perancangan ini yaitu di tempat-tempat berkumpulnya pengemudi jasa layanan antar makanan yang berada di dekat restoran-restoran daerah Kota Bandung.

I.5. Tujuan Perancangan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan mengenai tujuan perancangan ini adalah memberikan persuasi mengenai kesadaran masyarakat saat sedang berjalannya proses pemesanan makanan di Shopee Food hingga selesai agar tidak menghambat waktu dan komunikasi yang terjalin pun baik di kedua belah pihak dengan media persuasi dalam bentuk visual.

I.6. Manfaat Perancangan

Adapun manfaat dari penelitian ini memiliki 3 aspek, yaitu:

Bagi Masyarakat;

- Masyarakat dapat mengoptimalkan waktu dan aktivitas masing-masing.

- Terciptanya hubungan yang baik diantara konsumen dan pengemudi layanan antar makanan.
- Meminimalisir terjadinya kegagalan berkomunikasi antara pengemudi layanan antar makanan dengan konsumen.

Bagi Keilmuan;

- Memberikan sumbangsih berupa media persuasi dalam bentuk visual yang telah didesain.
- Memberikan kekayaan akan ilmu dalam bidang Desain Komunikasi Visual.

Bagi Perancang;

- Mendapatkan pengalaman dalam proses pembuatan media persuasi berupa bentuk visual.
- Menambah wawasan dalam mendesain sebuah pembuatan media persuasi dalam bentuk visual.