

# **Dampak Ekonomi dan Sosial pada Penggunaan Layanan Online di Era Digital: Konteks Pemesanan Makanan dan Transportasi**

## *Economic and Social Impacts of Online Service in the Digital Age: The Context of Food and Transportation Ordering*

**Dodih Suhardih**

Institut KH Ahmad Sanusi Sukabumi, Jawa Barat, Indonesia  
dodihsuhardih@staisyamsululum.ac.id

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak ekonomi dan sosial pada penggunaan layanan online. Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi literatur. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dilakukan dengan beberapa langkah yaitu mereduksi data, menyajikan data dan penafsiran. Berdasarkan kajian, ditemukan bahwa penggunaan layanan pemesanan makanan dan transportasi secara online mengalami peningkatan signifikan dibandingkan dengan metode konvensional. Adapun dampaknya adalah bisnis dapat mencapai pasar global dengan lebih mudah melalui platform online, memungkinkan mereka untuk menjual produk dan layanan mereka ke seluruh dunia tanpa terbatas oleh lokasi geografis dan layanan online pun telah membuka lapangan kerja baru dalam bidang teknologi informasi, e-commerce dan lain-lain. Adapun dampak sosialnya adalah peningkatan koneksi sosial yang memungkinkan individu untuk terhubung dan berinteraksi dengan orang lain di seluruh dunia selain itu pun perubahan pola konsumsi belanja konvensional ke belanja online, yang sering kali lebih praktis dan efisien. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang dinamika perubahan perilaku konsumen dan dampaknya terhadap industri konvensional. Implikasi temuan ini dapat menjadi landasan bagi pengambil kebijakan, pelaku bisnis, dan pihak-pihak terkait dalam mengadaptasi strategi mereka di era digital ini.

Kata Kunci: Dampak Ekonomi, Dampak Sosial, Era Digital & Industri Layanan Online

### **Abstract**

*This study aims to analyze the economic and social impacts on the use of online services. The type of research used is a literature study. The data collection techniques namely primary data and secondary data. Data analysis techniques were carried out in several steps, namely reducing*

*data, presenting data and interpretation. Based on the study, it was found that the use of online food and transportation ordering services has increased significantly compared to conventional methods. The economic impact is that businesses can reach the global market more easily through online platforms, allowing them to sell their products and services worldwide without being limited by geographic location and online services have also opened up new jobs in the fields of information technology, e-commerce and others. The social impact is an increase in social connections that allow individuals to connect and interact with others around the world in addition to changes in conventional shopping consumption patterns to online shopping, which are often more practical and efficient. The findings of this study are expected to provide in-depth insight into the dynamics of changes in consumer behavior and their impact on conventional industries. The implications of these findings can be a basis for policy makers, business actors, and related parties in adapting their strategies in this digital era.*

*Keywords: Economic Impact, Social Impact, Digital Era & Online Service Industry*

## **I. PENDAHULUAN**

Dalam menghadapi perkembangan teknologi digital yang pesat, transformasi dalam perilaku konsumen dan struktur bisnis telah menjadi bagian integral dari perubahan ini. Salah satu sektor yang mengalami dampak signifikan adalah industri layanan, khususnya dalam konteks pemesanan makanan dan transportasi. Kedua aspek ini menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini, yang bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan penggunaan layanan pemesanan makanan

online dan transportasi online dengan metode konvensional pada era digital.

Era digital membawa konsekuensi besar terhadap cara kita berinteraksi dengan lingkungan sekitar, termasuk cara kita memesan makanan dan melakukan perjalanan. Layanan pemesanan makanan online dan transportasi online telah tumbuh pesat, menawarkan kenyamanan dan efisiensi yang sebelumnya sulit dibayangkan.

Namun, di balik kemudahan ini, pertanyaan mengenai dampaknya terhadap

bisnis konvensional dan perubahan dalam perilaku konsumen menjadi semakin penting untuk dijawab. Dalam menghadapi perubahan paradigma ini, pemahaman mendalam tentang preferensi pengguna, keamanan transaksi, kualitas layanan, dan dampak ekonomi menjadi krusial bagi pemangku kepentingan, baik di tingkat bisnis maupun pemerintahan. Layanan pemesanan makanan online telah mengubah cara restoran beroperasi, sementara transportasi online telah menciptakan alternatif baru dalam mobilitas harian.

Pentingnya penelitian ini tidak hanya terletak pada eksplorasi perbedaan antara layanan online dan konvensional, tetapi juga pada pemahaman terhadap perubahan dalam perilaku konsumen yang mendasarinya. Bagaimana konsumen merespon dan beradaptasi terhadap perubahan teknologi ini memainkan peran penting dalam mengukur keberhasilan dan dampak sosial dari transformasi digital ini. Penelitian ini pun bukan hanya

sekadar perbandingan antara dua cara memesan makanan atau berpergian. Ini adalah upaya untuk menggali lebih dalam, memahami perubahan dalam paradigma konsumen, dan memberikan pandangan yang dapat membantu industri dan pembuat kebijakan untuk bersiap menghadapi tantangan yang datang.

Dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran holistik tentang dinamika antara layanan online dan metode konvensional, serta memberikan wawasan berharga bagi pelaku bisnis dan pengambil kebijakan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan landasan strategis untuk mendukung pertumbuhan berkelanjutan dan adaptasi yang efektif dalam menghadapi era digital yang terus berkembang.

## **II. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kepustakaan atau studi literatur dimana peneliti mengandalkan berbagai literatur untuk memperoleh data penelitian dan

menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang dihasilkan berupa kata atau deskripsi. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua macam yaitu data primer dan data sekunder. Teknik analisis data dilakukan dengan beberapa langkah yaitu mereduksi data menyajikan data yang sudah melalui proses reduksi data dan setelah itu, data-data yang sudah disajikan tadi kemudian akan ditafsirkan melalui proses analisis data.

### **III. HASIL DAN**

#### **PEMBAHASAN**

##### **A. Transformasi Digital dalam Layanan Pemesanan Makanan Online**

Peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan pemesanan makanan online mencerminkan perubahan dalam preferensi konsumen. Keunggulan seperti kemudahan penggunaan aplikasi, variasi menu, dan kenyamanan dalam pengiriman telah menjadi faktor kunci dalam meraih perhatian konsumen. Namun, literatur juga menunjukkan bahwa restoran konvensional dapat menghadapi

tekanan harga dan persaingan yang meningkat. Era digital telah menciptakan lanskap baru dalam cara konsumen memesan makanan. Penggunaan layanan pemesanan makanan online meningkat secara signifikan, terutama dengan kemunculan platform aplikasi yang menawarkan kemudahan, variasi menu, dan kemampuan untuk memesan dari kenyamanan rumah (Vincentinus,2020).

Layanan pemesanan makanan online menawarkan berbagai keunggulan, termasuk kemampuan untuk menelusuri beragam restoran dan menu, penilaian dan ulasan pelanggan, serta pelacakan real-time dari pesanan. Ini memberikan konsumen kontrol lebih besar atas pengalaman makanan mereka. Meskipun keunggulannya, layanan pemesanan makanan online membawa tantangan bagi restoran konvensional. Persaingan ketat dan tekanan pada margin keuntungan merupakan beberapa masalah yang harus dihadapi oleh restoran tradisional. Transformasi digital dalam pemesanan makanan

memiliki implikasi serius terhadap model bisnis tradisional. Dalam beberapa kasus, restoran konvensional mengalami penurunan pelanggan dan perlu mempertimbangkan inovasi agar tetap bersaing.

Studi menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menyatakan preferensi terhadap layanan pemesanan makanan online karena faktor kenyamanan dan fleksibilitas waktu. Namun, perubahan ini menghadirkan tantangan bagi restoran konvensional dalam mempertahankan model bisnis tradisional mereka. Kepuasan pengguna dengan kecepatan pengiriman dan akurasi pesanan telah menjadi faktor penentu dalam kesuksesan layanan pemesanan makanan online. Inovasi seperti penggunaan teknologi pengenalan wajah dan pemrosesan pembayaran yang lebih cepat juga meningkatkan daya tarik layanan ini. Beberapa restoran konvensional merespon dengan mengadopsi model bisnis gabungan, menyediakan layanan pemesanan online atau menggandeng platform pihak ketiga untuk mencapai lebih

banyak konsumen. Dalam sebuah survei terbaru yang melibatkan 500 responden pengguna layanan pemesanan makanan online di kota metropolitan, 80% mengakui bahwa faktor penentu utama dalam penggunaan layanan tersebut adalah kenyamanan dan kecepatan pengiriman (Safira, 2023).

### **B. Dinamika Industri Transportasi Online**

Industri transportasi online telah mengalami pertumbuhan pesat sejak munculnya penyedia layanan ridesharing. Keunggulan dalam hal aksesibilitas, kemudahan penggunaan aplikasi, dan model tarif yang transparan telah mengubah cara orang berpergian sehari-hari. Layanan transportasi online memberikan konsumen fleksibilitas untuk memesan perjalanan sesuai kebutuhan mereka. Aplikasi yang mudah digunakan memudahkan pelanggan untuk memesan dan membayar layanan tanpa kesulitan.

Meskipun pertumbuhan yang positif, industri transportasi online juga menghadapi tantangan terkait dengan regulasi dan keamanan. Beberapa negara

atau kota menerapkan regulasi ketat untuk melindungi kepentingan pengemudi konvensional dan menjamin keamanan penumpang. Transformasi transportasi online memainkan peran penting dalam mendefinisikan mobilitas perkotaan. Dengan menawarkan alternatif yang terjangkau dan nyaman, industri ini telah memberikan kontribusi dalam mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi (Wiesje, 2020)

Dalam penelitian tercatat bahwa industri transportasi online mengalami peningkatan pesat dengan pertumbuhan pengguna dan penetrasi pasar yang signifikan pada tahun terakhir (Styawan, 2022). Dalam wawancara dengan Pengusaha Transportasi Online, diungkapkan bahwa salah satu daya tarik utama dari layanan transportasi online adalah kemudahan penggunaan dan fleksibilitas waktu yang ditawarkan kepada pelanggan (Majalah Cakrawala, 2018). Sementara studi yang dilakukan oleh Bambang Istianto dkk (2016) mengungkapkan bahwa tantangan utama dalam industri

transportasi online adalah ketidakpastian regulasi dan upaya untuk menyeimbangkan antara inovasi dan keamanan publik.



Copyright 2022 by Telkom Digital Ads

Gambar 1 Permasalahan Umum yang Ditemui Pengguna Aplikasi Transportasi Online

### C. Kelebihan dan Tantangan Layanan Online: Konteks Pemesanan Makanan dan Transportasi

Layanan online, baik itu dalam pemesanan makanan atau transportasi, menawarkan sejumlah kelebihan yang signifikan. Diantaranya adalah kenyamanan, kemudahan akses melalui aplikasi, dan pengalaman pengguna yang lebih personal. Layanan pemesanan makanan online menawarkan keleluasaan dalam memilih dari berbagai menu restoran. Konsumen dapat mengeksplorasi variasi kuliner tanpa harus berpindah tempat secara fisik (Rainer Alt, 2021).

Fitur penilaian dan ulasan pelanggan dalam layanan online memberikan pandangan yang berharga bagi calon pengguna. Hal ini memungkinkan konsumen untuk membuat keputusan informasi berdasarkan pengalaman orang lain. Meskipun kelebihan yang ditawarkan, layanan online juga menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya termasuk ketidakpastian terkait keamanan data, masalah persaingan ketat, dan dampak terhadap pekerja informal (Vincentinus, 2020).

Penelitian yang dilakukan oleh Clemes, et al (2014), menyatakan bahwa salah satu pengaruh dari internet adalah menciptakan industri belanja online atau e-commerce yang berkembang pesat. Hal ini yang kemudian menyebabkan banyaknya e-commerce yang bermunculan. Penelitian lain yang dilakukan Ladhari, et al (2019) yang menyatakan bahwa teknologi semakin merubah cara individu berbelanja. Terlihat dari pengalaman konsumen dalam melakukan transaksi dan smart device yang selalu terhubung.

#### **D. Dampak Ekonomi dan Sosial pada Perubahan Perilaku Konsumen**

Transformasi digital dalam layanan online telah secara signifikan memengaruhi perilaku konsumen. Konsumen kini cenderung lebih menerima dan terlibat dengan teknologi, memilih kenyamanan dan kecepatan yang ditawarkan oleh layanan online. Meskipun layanan online telah memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan ekonomi, dampaknya terhadap sektor ekonomi konvensional dan pekerja informal juga perlu dipertimbangkan. Peningkatan penggunaan layanan online dapat berpotensi mengurangi permintaan terhadap bisnis konvensional. Peningkatan adopsi layanan online berpotensi menghadirkan tantangan bagi pekerja informal yang bergantung pada model bisnis konvensional. Kesenjangan akses juga dapat muncul karena tidak semua kelompok masyarakat memiliki akses yang setara terhadap teknologi (Vincentius & Suryo, Leksmono, 2020).

Menurut sebuah penelitian yang dilakukan oleh Angsoka Yorintha Paundralingga (2018), perkembangan teknologi digital telah membuka ruang usaha baru di dunia digital dan menawarkan tren ekonomi baru dengan menghubungkan konsumen langsung kepada penyedia jasa. Dalam bidang transportasi, Go-Jek menjadi pionir pemanfaatan teknologi dalam jejaring daring dengan sangat masif, bahkan tidak hanya menghubungkan antara masyarakat yang membutuhkan dan pengemudi ojek, tetapi juga menghubungkan antara masyarakat dan UMKM .

Penelitian ini menganalisis dampak yang ditimbulkan Go-Jek terhadap pasar tenaga kerja Indonesia. Jumlah pengemudi Go-Jek, baik Go-Jek mobil maupun motor dimodelkan terhadap beberapa variabel tenaga kerja: jumlah orang yang bekerja, jumlah pengangguran, dan tingkat pengangguran dengan variabel kontrol GDRP.

Melalui analisis regresi panel dan cross-section, studi ini mengukur dampak Go-Jek di 22

provinsi, mulai dari periode 2015 sampai awal 2018. Hasil utama studi ini adalah bahwa masuknya Go-Jek membawa dampak terhadap pasar tenaga kerja. Penambahan pengemudi Go-Jek berasosiasi dengan jumlah orang yang bekerja pada setiap titik waktu dalam sampel. Namun, penelitian ini mendapati penambahan pengemudi Go-Jek hanya memiliki dampak yang signifikan terhadap pengangguran pada awal implementasi Go-Jek. Hal itu terjadi karena sesudah implementasi Go-Jek memudahkan pekerja yang sudah memiliki pekerjaan di sektor formal berpindah kerja dengan daya tarik waktu kerja yang lebih fleksibel. Dengan demikian, Go-Jek mampu menjadi platform ekonomi alternatif penyerap tenaga kerja yang mampu meningkatkan fleksibilitas di pasar tenaga kerja

### **E. Regulasi dan Kebijakan Publik Untuk Layanan berbasis Online**

Dalam menghadapi pertumbuhan pesat layanan online, peran regulasi sangat penting untuk menciptakan



lingkungan yang sehat dan adil. Regulasi dapat membantu melindungi kepentingan konsumen, mencegah praktek bisnis yang merugikan, dan memastikan keberlanjutan industri.

Tantangan utama yang dihadapi pihak berwenang adalah mengembangkan regulasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi yang cepat. Fleksibilitas dan ketangkasan dalam pembuatan kebijakan diperlukan untuk menjawab dinamika yang terus berubah dalam industri layanan online. Pembuatan kebijakan ini memerlukan partisipasi aktif dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, perusahaan layanan online, dan masyarakat. Dialog terbuka dapat memastikan bahwa regulasi mencerminkan kebutuhan dan kepentingan semua pihak.

Angriani (2023) membahas pentingnya regulasi dalam menghadapi tantangan kebijakan di era digital. Artikel ini

membahas tantangan yang dihadapi oleh sektor keuangan dalam era digital, seperti risiko keamanan siber dan penyalahgunaan data. Artikel ini juga membahas pentingnya regulasi dalam memastikan integritas dan keamanan uang dalam transaksi digital.

#### **IV. KESIMPULAN**

Penggunaan layanan online memberikan fleksibilitas bagi konsumen untuk memesan makanan atau mengatur transportasi sesuai kebutuhan mereka. Ini juga membuka peluang bagi pelaku bisnis dan pengusaha untuk terus berinovasi. Namun, perlu diakui bahwa ada tantangan dan dampak yang perlu diatasi, terutama terkait dengan keamanan data, ketidakpastian regulasi, dan dampak terhadap sektor konvensional. Menyikapi tantangan ini memerlukan keterlibatan aktif dari pihak berwenang, perusahaan, dan masyarakat untuk menciptakan solusi yang seimbang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angriani, Tari. (2023). Kompasiana.com ,Pentingnya Regulasi dalam Menghadapi Tantangan Kebijakan di Era Digital, <https://www.kompasiana.com/jeontary6224/652ec736ee794a20665966a2/pentingnya-regulasi-dalam-menghadapi-tantangan-kebijakan-di-era-digital>
- Clemes, M. D., Gan, C., & Zhang, J. (2014). An empirical analysis of online shopping adoption in Beijing, China. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(3), 364–375. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2013.08.003>
- Istianto, Bambang,dkk, (2016), Implementasi Kebijakan Transportasi On Line Studi Kasus Di Dki Jakarta, *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat* 7(2):213-229 DOI:10.55511/jpstd.v7i2.38 License CC BY-SA 4.0
- Ladhari, R., Gonthier, J., & Lajante, M. (2019). Generation Y and online fashion shopping: Orientations and profiles. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 48(May 2018), 113–121. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.02.003>
- Paundralingga, Angsoka Yorintha, (2018), Perubahan Struktural Pasar Tenaga Kerja Terkait Ekonomi Digital: Studi Kasus Jasa Transportasi Daring <https://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian/Documents/WP-BI-No-4-2018.pdf>.
- Rainer Alt. (2021). Digital transformation in the restaurant industry: Current developments and implications. *Journal of Smart Tourism*, 1 (1). 69-74.
- Safira, M., Chikaraishi, (2023), M. The impact of online food delivery service on eating-out behavior: a case of Multi-Service Transport Platforms (MSTPs) in Indonesia. *Transportation* 50, 2253–2271.
- Styawan, Aji. (2022). Analisis Peluang Bagi Industri Transportasi dan Logistik Online Tanah Air. Diakses dari <https://wartaekonomi.co.id/read464663/indef-analisis-peluang-bagi-industri-transportasi-dan-logistik-online-tanah-air>.

- Vincentius, Vincentius & Suryo Putranto, Leksmono. (2020). Analisis Pengaruh Layanan Pesan Makanan Online Terhadap Perjalanan Berbasis Rumah dan Berbasis Tempat Aktivitas. *JMTS Jurnal Mitra Teknik Sipil* 3(4):1003.
- Wiesje Wilar, H. S. W. A. P. (2020). Pengaruh Transportasi Berbasis Online Terhadap Mobilitas Masyarakat Di Kota Manado. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 9(3). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/politico/article/view/317>  
93