



VOLUME 1 NOMOR 3 TAHUN 2024

Diterima: 19 Juli 2024

Direvisi: 23 Juli 2024

Disetujui: 27 Juli 2024

Online Food Ordering Information System Using the Good Food Application

Sistem Informasi Pemesanan Makanan Online Dengan Aplikasi Good Food

Marta Kristina Lahagu¹, Sevinia Lahagu²

Prodi Sistem Informasi, STMIK Kristen Neuman Indonesia Medan^{1,2}

Email : kristinalahagumarta@gmail.com¹, lahagusevilahagu1@gmail.com²

ABSTRACT

This study aims to explore and understand the experiences and perceptions of users of the online food ordering application "Good Food." Using a descriptive qualitative approach, the research identifies ease of use, menu variety, and payment systems as key factors influencing user experience. Data were collected through in-depth interviews and participatory observations of active application users. Findings indicate that "Good Food" provides easy access to a wide range of culinary options, from local to international cuisines, and offers a flexible and secure payment system. Users also appreciate real-time notifications and special alerts, which enhance transparency and customer satisfaction. However, the study also identifies challenges in maintaining food quality during delivery and emphasizes the importance of continuous innovation in the application's features. Recommendations are made for further development of the application to meet the evolving needs and expectations of users. The results suggest that online food ordering services like "Good Food" offer convenience for customers to order their favorite meals digitally. Users can choose from a variety of menus provided by renowned restaurants without leaving their homes, saving time and effort. Additionally, the system provides flexibility in selecting delivery times that suit customer needs. These services often include attractive promotions and discounts, allowing customers to enjoy delicious meals at more affordable prices.

Keywords: Information System, Online Food Ordering, Good Food Application

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman serta persepsi pengguna aplikasi pemesanan makanan online "Good Food." Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini mengidentifikasi kemudahan penggunaan, variasi menu, dan sistem pembayaran sebagai faktor utama yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap pengguna aktif aplikasi. Temuan menunjukkan bahwa "Good Food" menyediakan akses yang mudah ke berbagai pilihan kuliner, mulai dari lokal hingga internasional, serta menawarkan sistem pembayaran yang fleksibel dan aman. Pengguna juga menghargai notifikasi real-time dan peringatan khusus yang meningkatkan transparansi dan kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini juga menemukan tantangan dalam hal menjaga kualitas makanan selama pengiriman dan pentingnya inovasi berkelanjutan dalam fitur aplikasi. Rekomendasi diberikan untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna



yang terus berkembang. Hasil penelitian bahwa layanan pemesanan makanan online seperti "Good Food" menawarkan kenyamanan bagi pelanggan untuk memesan makanan favorit mereka secara digital. Pengguna dapat memilih dari berbagai menu yang disediakan oleh restoran terkemuka tanpa harus meninggalkan rumah, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, sistem ini memberikan fleksibilitas dalam memilih waktu pengantaran yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Layanan pemesanan makanan ini juga sering menyertakan promo dan diskon menarik, memungkinkan pelanggan menikmati hidangan lezat dengan harga yang lebih terjangkau.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pemesanan Makanan Online, Aplikasi Good Food

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menghadirkan berbagai kemudahan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah dalam pemesanan makanan (Gulo et al., 2023). Dengan meningkatnya penggunaan smartphone dan akses internet, aplikasi pemesanan makanan online telah menjadi salah satu solusi yang populer dan praktis bagi konsumen (Saputro et al., 2022). Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dari berbagai restoran dengan cepat dan mudah, tanpa perlu keluar rumah (Bahri, 2022). Tren ini tidak hanya menguntungkan konsumen, tetapi juga memberikan manfaat signifikan bagi restoran, seperti peningkatan efisiensi operasional dan potensi peningkatan penjualan. Namun, meskipun banyak aplikasi pemesanan makanan yang sudah ada, masih terdapat tantangan dalam hal pengalaman pengguna dan integrasi sistem yang optimal (Tjuarsa et al., 2023).

Kebutuhan akan kemudahan dan efisiensi dalam pemesanan makanan secara online telah menjadi landasan bagi pengembangan sistem informasi pemesanan makanan online melalui aplikasi "Good Food" (Aldisa, 2021). Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengguna kemudahan dalam menjelajahi berbagai restoran, melihat menu, memesan makanan, dan melakukan pembayaran secara praktis dan cepat (Hidayatullah, Waris, et al., 2018). Peningkatan permintaan terhadap layanan pemesanan makanan online mencerminkan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk dan sering berpindah-pindah, sehingga mencari solusi yang menawarkan kenyamanan dan efisiensi (Arta & Azizah, 2020). Perkembangan teknologi, khususnya dengan meluasnya penggunaan internet, memungkinkan aplikasi pemesanan makanan online menjadi solusi yang efektif bagi restoran dan pelanggan (Suryaningsih, 2019). Komitmen terhadap kualitas adalah salah satu aspek penting yang diutamakan oleh aplikasi "Good Food," dengan fokus pada penyediaan layanan berkualitas, kecepatan pengiriman, dan variasi menu yang beragam untuk memenuhi berbagai preferensi pelanggan (Evitria et al., 2022). Keamanan dan transparansi juga menjadi prioritas, dengan memberikan informasi yang jelas tentang restoran, menu, harga, dan metode pembayaran yang aman, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan (Munna et al., 2023). Upaya terkoordinasi dengan berbagai restoran mitra memastikan bahwa aplikasi ini dapat menawarkan pilihan kuliner yang menarik dan beragam, memberikan pengalaman kuliner yang memuaskan bagi para pengguna (Jasmine, 2022).

Sistem informasi untuk pemesanan makanan online telah menjadi semakin populer dalam industri kuliner sebagai metode yang efisien untuk melayani pelanggan dengan cepat dan mudah (Fachrurrozie et al., 2023). Pelanggan kini dapat memesan makanan dari berbagai restoran menggunakan perangkat digital, seperti smartphone atau tablet, melalui aplikasi khusus seperti "Good Food" (Aprillia & Sanjaya, 2023). Aplikasi ini dirancang untuk memfasilitasi seluruh proses pemesanan, mulai dari pemilihan menu hingga pembayaran, dalam satu platform yang terintegrasi (Hidayatullah, Waris, et al., 2018). Kerangka data permintaan makanan berbasis web dapat dievaluasi dari berbagai perspektif, termasuk



antarmuka pengguna yang alami dan mudah digunakan (UI), kecepatan dalam menangani pesanan, ketepatan informasi menu dan harga, serta keandalan sistem pembayaran. Evaluasi kualitas ini sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen terhadap aplikasi "Good Food" dan memastikan pengalaman pengguna yang positif (Puspita & Aprilia, 2020). Proses pengembangan aplikasi "Good Food" melibatkan berbagai aspek, seperti merancang antarmuka pengguna yang responsif dan intuitif, mempercepat sistem operasi, melindungi data pelanggan, dan mengintegrasikan sistem pembayaran yang aman (K. A. D. Putra et al., 2020). Pengembangan berkelanjutan dari aplikasi ini mungkin mencakup pembaruan fitur, peningkatan keamanan, serta adaptasi terhadap perubahan dalam industri dan kebutuhan inovasi (Gultom, 2022). Melalui analisis kualitas dan pengembangan berkelanjutan, aplikasi "Good Food" dapat terus meningkatkan layanannya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan tetap kompetitif di pasar yang terus berkembang (C. A. Putra & Sutabri, 2023). Administrasi kualitas yang sistematis dan peningkatan kerangka kerja yang terukur akan membantu menjamin kemajuan jangka panjang aplikasi ini, memastikan bahwa aplikasi tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dalam pemesanan makanan online (Hidayatullah, waris, et al., 2018).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman serta persepsi pengguna terhadap aplikasi pemesanan makanan online "Good Food." Penelitian ini berfokus pada mengidentifikasi sejauh mana kemudahan penggunaan aplikasi, variasi menu, dan sistem pembayaran yang disediakan mempengaruhi pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap layanan notifikasi dan peringatan yang diberikan oleh aplikasi, serta bagaimana fitur-fitur ini berperan dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Dengan mengevaluasi keanekaragaman pilihan kuliner yang tersedia, penelitian ini akan menilai sejauh mana aplikasi mampu memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan yang beragam. Lebih lanjut, penelitian ini akan mengevaluasi keandalan dan efektivitas sistem pembayaran yang tersedia dalam aplikasi, termasuk bagaimana sistem ini mempengaruhi kenyamanan dan keamanan transaksi pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyusun rekomendasi pengembangan aplikasi berdasarkan temuan penelitian, guna meningkatkan kualitas layanan dan fitur aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Akhirnya, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pengguna untuk memesan makanan melalui aplikasi, termasuk peran promosi dan diskon dalam proses pengambilan keputusan tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi pengguna aplikasi pemesanan makanan online "Good Food". Dengan pendekatan ini, peneliti berfokus pada penggambaran rinci fenomena berdasarkan perspektif pengguna tanpa manipulasi atau intervensi variabel. Partisipan dipilih secara purposive, yakni mereka yang aktif menggunakan aplikasi "Good Food" dan telah melakukan setidaknya lima pemesanan dalam tiga bulan terakhir. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan wawasan dari pengguna yang berpengalaman dalam menggunakan aplikasi.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif. Wawancara mendalam dilakukan dengan sejumlah partisipan untuk menggali pengalaman dan persepsi mereka mengenai kemudahan penggunaan, variasi menu, sistem pembayaran, dan layanan notifikasi yang disediakan oleh aplikasi. Selain itu, observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk melihat langsung bagaimana aplikasi digunakan dalam konteks sehari-hari, memberikan pandangan lebih dalam tentang interaksi pengguna dengan teknologi. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode analisis tematik, yang melibatkan pengkodean dan identifikasi tema-tema utama yang muncul. Tema-tema ini kemudian diinterpretasikan untuk memberikan gambaran yang komprehensif tentang



pengalaman pengguna. Untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan triangulasi data, membandingkan hasil wawancara dengan observasi, serta melakukan member checking untuk mengonfirmasi temuan dengan partisipan. Pendekatan ini memberikan wawasan mendalam mengenai cara pengguna memanfaatkan teknologi dalam kehidupan sehari-hari dan bagaimana mereka merespons fitur-fitur aplikasi "Good Food". Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan layanan mereka agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa penggunaan aplikasi pemesanan makanan online seperti "Good Food" memberikan banyak manfaat bagi pelanggan sebagai berikut:

Mempermudah Akses

Aplikasi atau situs pemesanan makanan online seperti "Good Food" menawarkan kemudahan akses bagi pelanggan untuk mengeksplorasi berbagai pilihan restoran dan menu makanan dengan hanya beberapa klik (Wibowo & Rahayu, 2021). Penelitian yang dilakukan (Wahyuni, 2020) menunjukkan bahwa kemudahan akses ini merupakan salah satu faktor kunci yang mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan layanan pemesanan makanan online. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mencari restoran, membandingkan menu, dan membaca ulasan dari pengguna lain, semua dari kenyamanan rumah mereka. Selama pandemi COVID-19, kemudahan akses ini menjadi semakin penting, karena banyak pelanggan memilih untuk memesan makanan secara online untuk menghindari kontak langsung dan menjaga jarak sosial (Tumpuan, 2020). Penelitian yang dilakukan (Oebit, 2018) menemukan bahwa pengguna lebih cenderung memilih aplikasi yang menyediakan antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan, serta menyediakan berbagai pilihan makanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal ini juga meningkatkan kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut di masa depan (Abdullah et al., 2023). Selain itu, kemudahan akses juga dikaitkan dengan peningkatan efisiensi dan kecepatan layanan. Pengguna dapat dengan cepat menemukan dan memesan makanan, serta menerima pembaruan status pesanan mereka secara real-time (Sulthonuddin & Sabani, 2023). Fitur-fitur ini meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memperkuat loyalitas pelanggan terhadap layanan pemesanan makanan online.

Variasi

Platform pemesanan makanan online seperti GoFood telah memberikan pelanggan akses ke berbagai macam pilihan kuliner dari seluruh dunia tanpa harus meninggalkan rumah (Hakim & Fendyanto, 2022). Pelanggan dapat dengan mudah menjelajahi dan memilih berbagai jenis masakan, termasuk hidangan lokal dan internasional, melalui perangkat digital seperti smartphone atau komputer (Nurtanaya et al., 2023). Fasilitas ini tidak hanya mempermudah akses ke makanan yang bervariasi tetapi juga memungkinkan pelanggan untuk mencoba makanan yang mungkin sulit ditemukan di daerah mereka (Ramadhani & Azizah, 2022). Kemudahan akses ini didukung oleh fitur-fitur canggih pada aplikasi yang memungkinkan pelanggan untuk melihat ulasan dan penilaian dari restoran, memeriksa menu dengan detail, dan bahkan memanfaatkan promo atau diskon khusus (Khotimah & Irawati, 2019). Selain itu, beberapa platform juga menawarkan opsi seperti pemesanan grup, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan bersama teman atau keluarga, menambah fleksibilitas dan kenyamanan dalam memilih makanan (Sekartaji, 2023). Varietas makanan yang ditawarkan melalui platform ini juga meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan mereka kesempatan untuk menemukan masakan baru dan unik, yang dapat menciptakan pengalaman kuliner yang lebih kaya dan beragam (Karunianingsih, 2020).



Sistem Pembayaran Online

Fitur pembayaran online telah memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi tanpa harus membawa uang tunai (Inayah et al., 2021). Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai metode pembayaran seperti kartu kredit, transfer bank, dan dompet digital telah tersedia, menjadikan proses pembayaran lebih aman dan praktis (Bahri, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Tobing & Denis, 2023) menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap keamanan transaksi online adalah faktor penting dalam adopsi layanan pemesanan makanan berbasis internet. Selain itu, beberapa platform juga menawarkan opsi pembayaran cicilan, yang memberikan fleksibilitas tambahan bagi pelanggan dalam mengelola pengeluaran mereka (Hapsari & Afriady, 2023)

Sementara penelitian yang dilakukan oleh (Widiyastuti, 2020) menunjukkan bahwa kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem pembayaran online tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mendorong peningkatan frekuensi penggunaan layanan tersebut. Fasilitas ini juga mempermudah akses ke berbagai promosi dan diskon yang sering kali ditawarkan oleh platform pemesanan makanan, yang semakin meningkatkan daya tarik layanan tersebut bagi konsumen (Hutama et al., 2021). Dengan demikian, sistem pembayaran online memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan layanan pemesanan makanan online, memberikan pengalaman yang aman dan mudah bagi pengguna dalam bertransaksi.

Afirmasi dan Pemberitahuan

Aplikasi pemesanan makanan online seperti "Good Food" memberikan pelanggan notifikasi secara terus-menerus dari saat pesanan dibuat hingga pengiriman selesai (Hutama et al., 2021). Fitur ini mencakup konfirmasi pesanan, pembaruan status persiapan makanan, dan informasi mengenai pengiriman, semuanya disampaikan melalui aplikasi atau pesan teks. Hal ini tidak hanya memastikan bahwa pelanggan tetap terinformasi, tetapi juga meningkatkan pengalaman pengguna dengan memberikan kepastian dan transparansi dalam proses pengiriman (Enggriani & Nabila, 2022). Penelitian yang dilakukan oleh (Nanu, 2023) menunjukkan bahwa notifikasi real-time ini sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Dengan mengetahui setiap langkah dalam proses pemesanan dan pengiriman, pelanggan merasa lebih nyaman dan puas, terutama ketika mereka dapat memantau status pesanan mereka secara langsung (Aliansyah, 2022). Misalnya, pemberitahuan tentang estimasi waktu pengiriman atau pemberitahuan jika ada penundaan memberikan kejelasan dan membantu mengelola ekspektasi pelanggan.

Peringatan dan Penegasan

Aplikasi pemesanan makanan online seperti "Good Food" tidak hanya menyediakan notifikasi rutin, tetapi juga memberikan peringatan khusus kepada pelanggan tentang status pesanan mereka (Aliansyah, 2022). Misalnya, pelanggan menerima pemberitahuan tentang waktu pengiriman yang diharapkan, atau jika ada perubahan pada pesanan mereka, seperti ketersediaan menu atau opsi pengiriman (Ushud, 2019). Peringatan ini sangat penting untuk memastikan bahwa pelanggan selalu mendapatkan informasi terkini mengenai pesanan mereka, memungkinkan mereka untuk membuat penyesuaian yang diperlukan, seperti mengubah waktu pengiriman atau memilih menu alternatif (Amrizal, 2021). Pemberitahuan khusus ini meningkatkan pengalaman pengguna dengan memberikan transparansi dan kontrol lebih besar kepada pelanggan atas pesanan mereka (Dandi, 2024). Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap platform pemesanan makanan, karena pelanggan merasa lebih diberdayakan dan diperlakukan dengan perhatian yang tepat oleh layanan tersebut.



Persiapan Kerangka Sistem

Persiapan kerangka sistem untuk aplikasi pemesanan makanan online seperti "Good Food" dimulai dengan pembuatan struktur kerja mendasar yang mencakup perencanaan berbagai elemen penting (Pratama & Purnama, 2022). Langkah awal ini melibatkan desain struktur data, yang menentukan bagaimana informasi seperti menu, pesanan, dan profil pelanggan akan disimpan dan diakses (Haerani & Haviza, 2022). Antarmuka pengguna juga dirancang untuk memastikan kemudahan penggunaan dan pengalaman yang intuitif bagi pelanggan (Kannia & Frieyadie, 2022).

Proses backend, yang menangani logika bisnis dan pengolahan data, juga merupakan bagian kritis dari kerangka sistem. Ini mencakup integrasi dengan sistem pembayaran, manajemen pesanan, dan komunikasi dengan restoran untuk pemenuhan pesanan (Saputra & Sumar, 2023). Fondasi ini sangat penting karena menjadi dasar bagi pengembangan fitur tambahan dan perbaikan sistem di masa depan, memastikan bahwa platform dapat berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan dan teknologi baru (Dewi, 2019). Dengan adanya kerangka kerja yang kokoh, pengembang dapat lebih mudah menambahkan fitur seperti pelacakan pesanan real-time, analisis preferensi pelanggan, dan peningkatan keamanan.

Pemesanan Makanan

Pemesanan makanan secara online adalah proses di mana pelanggan memesan makanan melalui platform atau aplikasi digital yang terhubung dengan restoran atau penjual makanan (Azmi et al., 2019). Dalam proses ini, pelanggan biasanya memilih makanan dari menu yang tersedia di aplikasi, melakukan pembayaran secara elektronik, dan menentukan waktu pengiriman atau pengambilan yang diinginkan (Wijoyo, 2019). Aplikasi pemesanan makanan seperti "Good Food" menyediakan berbagai fitur untuk mempermudah proses ini, termasuk filter pencarian untuk menemukan restoran atau jenis masakan tertentu, ulasan dan rating dari pengguna lain, serta opsi pembayaran yang aman dan beragam (Inayati, 2015).

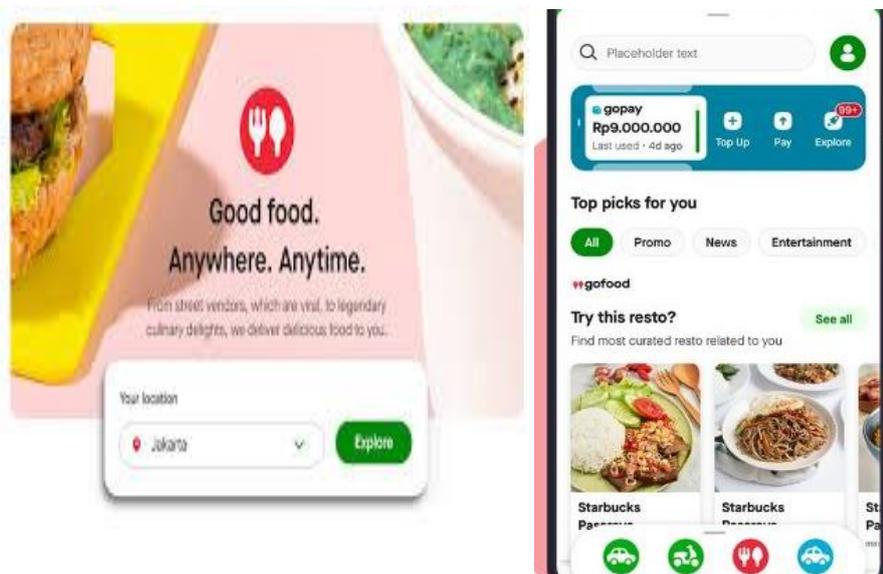
Pelanggan dapat memesan makanan dengan mudah hanya dengan beberapa klik, memilih dari berbagai pilihan menu, dan memanfaatkan berbagai metode pembayaran seperti kartu kredit, transfer bank, atau dompet digital (Mallo & Nugroho, 2021). Proses ini memberikan fleksibilitas kepada pelanggan untuk menentukan waktu pengiriman yang paling sesuai dengan jadwal mereka atau memilih untuk mengambil pesanan sendiri jika diinginkan (Sihombing & Juliasari, 2022). Selain itu, fitur notifikasi real-time memberikan informasi terkini tentang status pesanan, memastikan pelanggan tetap terinformasi selama proses pengiriman (Syaiqoni et al., 2023).

Proses Pemesanan Makanan Secara Online

Proses pemesanan makanan secara online melibatkan beberapa langkah yang dirancang untuk membuat pengalaman pengguna menjadi semudah dan seefisien mungkin (Haerofifah, 2022). Langkah pertama adalah memilih platform, yang bisa berupa mengunduh aplikasi pemesanan makanan terkenal seperti "Good Food" atau mengunjungi situs web terkait. Setelah itu, pengguna perlu membuat akun baru atau masuk dengan akun yang sudah ada, yang memungkinkan mereka untuk menyimpan informasi pengiriman dan metode pembayaran untuk kemudahan transaksi di masa depan (Muljono et al., 2020).

Setelah login, pengguna dapat menelusuri atau mencari restoran yang diinginkan. Platform ini biasanya menyediakan berbagai filter untuk membantu pengguna menemukan jenis masakan tertentu, lokasi restoran, atau harga yang sesuai. Setelah menemukan restoran yang diinginkan, pengguna dapat memilih makanan dan minuman dari menu yang tersedia, menambahkan item tersebut ke dalam keranjang belanja, dan melanjutkan ke tahap pembayaran. Pada tahap ini, pengguna dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan,

seperti kartu kredit, transfer bank, atau dompet digital, serta menentukan waktu pengiriman atau pengambilan (Setiawan et al., 2020).



Gambar 1. Tampilan Halaman Login dan Menu Makanan

Gambar 1 menunjukkan tampilan halaman login, di mana pengguna dapat masuk atau membuat akun baru. Tampilan menu makanan yang tersedia di aplikasi tersebut, memberikan pengguna akses visual yang jelas terhadap pilihan merek.

Penggunaan aplikasi pemesanan makanan online seperti "Good Food" memberikan banyak kemudahan bagi pelanggan, terutama dalam hal aksesibilitas (Amelia, 2019). Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dari berbagai restoran tanpa perlu keluar rumah, cukup dengan beberapa klik (Indraswari & Kusuma, 2018). Selain itu, keanekaragaman menu yang ditawarkan, mulai dari hidangan lokal hingga internasional, memberikan pengalaman kuliner yang lebih beragam dan menarik bagi pelanggan. Sistem pembayaran yang disediakan juga memberikan fleksibilitas dengan berbagai metode, seperti kartu kredit, transfer bank, dan dompet digital, bahkan opsi pembayaran cicilan. Ini menjadikan proses pembayaran lebih aman dan praktis (Yunus et al., 2018).

Aplikasi ini juga unggul dalam memberikan notifikasi dan peringatan secara real-time, mulai dari konfirmasi pesanan hingga informasi pengiriman, memastikan pelanggan selalu mendapatkan informasi terkini mengenai pesanan mereka. Hal ini meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan. Selain itu, peringatan khusus seperti perubahan menu atau waktu pengiriman menambah lapisan transparansi, memungkinkan pelanggan untuk melakukan penyesuaian jika diperlukan (Paujiah et al., 2022).

Namun, beberapa tantangan yang perlu diatasi termasuk memastikan keandalan pengiriman dan menjaga kualitas makanan saat sampai di tangan pelanggan. Selain itu, aplikasi perlu terus berinovasi dan memperbarui fitur-fiturnya untuk tetap relevan dan memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang (Widyayanti & Insiatiningsih, 2021). Secara keseluruhan, "Good Food" menunjukkan bagaimana teknologi dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dalam industri kuliner, memberikan kemudahan, kenyamanan, dan pilihan yang lebih luas.



KESIMPULAN

Layanan pemesanan makanan online seperti "Good Food" menawarkan kenyamanan bagi pelanggan untuk memesan makanan favorit mereka secara digital. Pengguna dapat memilih dari berbagai menu yang disediakan oleh restoran terkemuka tanpa harus meninggalkan rumah, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, sistem ini memberikan fleksibilitas dalam memilih waktu pengantaran yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Layanan pemesanan makanan ini juga sering menyertakan promo dan diskon menarik, memungkinkan pelanggan menikmati hidangan lezat dengan harga yang lebih terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. A., Triyono, G., & Aldisa, R. T. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Aplikasi Jasa Pemesanan Makanan Online Terbaik Dalam Menerapkan Metode OCRA. *JURNAL MEDIA INFORMATIKA BUDIDARMA*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.30865/mib.v7i2.5932>
- Aldisa, R. T. (2021). Penerapan Metode RAD (Rapid Application Development) Pada Sistem Informasi Promosi dan Pemesanan Makanan Berbasis Website Studi Kasus Restoran Waroenk Anak Kuliah. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(3), Article 3. <https://doi.org/10.47065/bits.v3i3.1137>
- Aliansyah, M. D. (2022). *Perancangan Iklan Media Cetak Restoran Brick Kitchen "Good Food Is Good Mood" April-Juli 2021*. [https://repository.bsi.ac.id/repo/31876/PERANCANGAN-IKLAN-MEDIA-CETAK-RESTORAN-BRICK-KITCHEN-"GOOD-FOOD-IS-GOOD-MOOD"-APRIL-JULI-2021](https://repository.bsi.ac.id/repo/31876/PERANCANGAN-IKLAN-MEDIA-CETAK-RESTORAN-BRICK-KITCHEN-)
- Amelia, R. (2019). Pengaruh Aplikasi Go-Food Terhadap Peningkatan Penjualan Mochitalk Plaza Medan Fair. *Jurnal Politeknik Unggul LP3M*, 6(2), 79–84.
- Amrizal, A. (2021). *Aplikasi Pemesanan Online (E-Commerce) Makanan Tradisional Daerah Sumatera Barat* [Other, Universitas Islam Riau]. <https://repository.uir.ac.id/8892/>
- Aprillia, N., & Sanjaya, M. R. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), Article 4. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
- Arta, T. L. F., & Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use dan E-Service Quality Terhadap Keputusan Menggunakan Fitur Go-Food dalam Aplikasi Gojek. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i2.478>
- Azmi, M., Kharisma, A. P., & Akbar, M. A. (2019). Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(8), Article 8.
- Bahri, A. F. (2022). Sistem Informasi Manajemen Reservasi Restoran dan Penyewaan Ruang Berbasis Mobile (Studi Kasus: Begadang Resto). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(4), 28–33.
- Dandi, A. (2024). *Desain Aplikasi Pemesanan Makanan Restoran Pondok Kerang Berbasis Android Menggunakan Augmented Reality* [Skripsi, Prodi Teknik Informatika]. <http://repository.upbatam.ac.id/6204/>
- Dewi, I. (2019). Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Katering Menggunakan Metode Model View Controller Berbasis Web (Study kasus: Rumah Makan Berkah khas Minang Medan). *Informasi Dan Teknologi Ilmiah (INTI)*, 6(2), Article 2.
- Enggriani, M., & Nabila, A. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Makanan Terhadap Minat Beli Aplikasi Online Pada Tempat Makan Bebek Bakar Ayayo Bandung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 27(2), 165–174. <https://doi.org/10.30647/jip.v27i2.1617>



- Evitria, D., Utamajaya, J. N., & Hermawansyah, A. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Layanan GOFOOD Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), Article 3. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4100>
- Fachrurrozie, Muhsin, Nurkhin, A., & Mukhibad, H. (2023). Faktor Penentu Keputusan Pembelian Makanan Halal Pada Pengguna Gofood Dan Shopee Food. *Bookchapter Ekonomi Universitas Negeri Semarang*, 2, Article 2. <https://doi.org/10.15294/ie.v1i2.115>
- Gulo, V. B., Triayudi, A., & Iskandar, A. (2023). Sistem Informasi Aplikasi Pemesanan Makanan Restoran Berbasis Web Menggunakan Metode Agile Development. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 10(1), Article 1. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v10i1.5633>
- Gultom, T. W. (2022). *Perlindungan Hukum Terhadap Driver Atas Pembatalan Order Pembelian Makanan Secara Sepihak Oleh Konsumen Melalui Layanan Go-Food Pada Aplikasi Gojek*. <https://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/8266>
- Haerani, R., & Haviza. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Menu Kuliner Berbasis Android. *JSil (Jurnal Sistem Informasi)*, 9(1), Article 1. <https://doi.org/10.30656/jsii.v9i1.4453>
- Haerofifah, D. (2022). Perancangan Aplikasi Pemesanan Makanan Berbasis Web. *NUANSA INFORMATIKA*, 16(1), 101–107. <https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4771>
- Hakim, B., & Fendyanto, F. (2022). Sistem Pendukung Keputusan dengan Algoritma Branch&Bound dan Naive Approach pada Beberapa Pemesanan Makanan Online. *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.25077/TEKNOSI.v8i2.2022.44-51>
- Hapsari, E. A., & Afriady, A. (2023). Analisis Perbandingan Financial Technology Pembayaran Digital Gopay Dan Ovo Terhadap Peningkatan Penjualan Umkm Kuliner Di Kota Bandung (Studi Pada GoFood dan GrabFood Partner). *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 4(1), Article 1. <https://doi.org/10.35313/ialj.v4i1.5012>
- Hidayatullah, S., Waris, A., & Devianti, R. C. (2018). Perilaku Generasi Milenial dalam Menggunakan Aplikasi Go-Food. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v6i2.2560>
- Hidayatullah, S., waris, A., Yeremia, P., Adrian, T., Sarwinda, N., Lestari, F. W., & Eka, A. A. G. (2018). *Eksistensi Transportasi Online (Go Food) Terhadap Omzet Bisnis Kuliner Di Kota Malang*. 1423–1429. <https://seminar.unmer.ac.id/index.php/senasif/2018>
- Hutama, H., Balqis, N., Burhan, B., Zakky, A., Wulandari, W., & Aprilia, D. (2021). Pengaruh Sistem E-Payment dan Platform Go-Food Terhadap Keputusan Mahasiswa Malang Dalam Pembelian Mie Gacoan Cabang Ciliwung Kota Malang. *Journal Transformation of Mandalika*, 2(3), Article 3.
- Inayah, K., Hamid, A., & Afifah, N. (2021). Al-Uqud Al-Murakkabah Pada Transaksi Online Dengan Sistem Gofood Dalam Perspektif Fikih Muamalah. *El-Hisbah*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.28918/.v1i2.616>
- Inayati, I. (2015). Aplikasi Pemesanan Makanan Berbasis Web. *E-NARODROID*, 1(2). <https://jurnal.narotama.ac.id/index.php/narodroid/article/view/71>
- Indraswari, A., & Kusuma, H. (2018). Analisa Pemanfaatan Aplikasi Go-Food Bagi Pendapatan Pemilik Usaha Rumah Makan Di Kelurahan Sawojajar Kota Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi JIE*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.22219/jie.v2i1.6967>
- Jasmine, D. N. (2022). Pengaruh Mobile Food-Ordering Application GoFood Terhadap Loyalitas Merek Restoran di Indonesia. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 9(4), Article 4. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v9i4.2834>



- Kannia, N., & Frieyadie, F. (2022). Analisa Pemilihan Aplikasi Pemesanan Makanan Online Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Jurnal Sosial Teknologi*, 2(11), Article 11. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v2i11.479>
- Karunianingsih, D. A. (2020). Mediatisasi Jasa Layanan Makanan Melalui Aplikasi GoFood dan GrabFood. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(2), Article 2. <https://doi.org/10.20422/jpk.v2i23.688>
- Khotimah, K., & Irawati, D. C. (2019). Penerapan Sistem Informasi Bisnis pada Strategi Bauran Pemasaran Produk dan Promosi terhadap Pengaruh Tingkat Penjualan Kuliner Seafood Lamongan Cak Tur: Array. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 18(3), Article 3.
- Mallo, H. A. R., & Nugroho, P. I. (2021). Analisis Pendapatan Pengemudi Ojek Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Salatiga. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 12(1), Article 1. <https://doi.org/10.23887/jap.v12i1.33382>
- Muljono, N. C. S., Gunadi, D., & Nugroho, A. C. (2020). Rancang Bangun Website Pemesanan Makanan Kedai Twins Menggunakan Laravel PHP Framework. *Praxis: Jurnal Sains, Teknologi, Masyarakat dan Jejaring*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.24167/praxis.v3i1.2818>
- Munna, A., Nugroho, K., & Hadiono, K. (2023). Analisis Penerimaan Teknologi Aplikasi Pemesanan Makanan Gofood dengan Technology Acceptance Model dan Pearson Correlation. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.30645/j-sakti.v7i2.682>
- Nanu, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Penggunaan Aplikasi Shopee Food Dan Aplikasi Go Food Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada UMKM Sentra Wisata Kuliner Convention Hall Surabaya. *SOSIALITA*, 2(2), Article 2.
- Nurtanaya, B., Prayitno, E., Siregar, J., & Muharrom, M. (2023). Penggunaan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp) Dalam Menentukan Platform Online Food Delivery Terbaik. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.47080/simika.v6i1.2080>
- Oebit, Z. (2018). Pengaruh E-Servicescape terhadap Trust dan Dampaknya pada Repurchase Intention. *Jurnal Sistem Informasi*, 14(2), 43–52.
- Paujiah, S., Ahmad, A., & Mutiasari Nur Wulan, M. N. W. (2022). Pengaruh Foto Produk dan Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian melalui Aplikasi GoFood (The Effect of Product Photos and Customer Ratings on Purchase Decisions through GoFood Application). *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis (Rambis)*, 2(1), Article 1.
- Pratama, R., & Purnama, R. (2022). Pemanfaatan Qr Code Pada Sistem Transaksi Kuliner Berbasis Web (Studi Kasus: Cafe Society Probolinggo). *Jurnal Simantec*, 11(1), Article 1. <https://doi.org/10.21107/simantec.v11i1.13904>
- Puspita, M., & Aprilia, A. (2020). Faktor-Faktor Pendorong Konsumen Surabaya Membeli Makanan Dan Minuman Melalui Aplikasi Gofood Dan Grabfood. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.9744/jmp.6.2.88-98>
- Putra, C. A., & Sutabri, T. (2023). Analisis IT Service Management (ITSM) Layanan GoFood Menggunakan Framework ITIL V3. *Jurnal Ilmiah Binary STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.52303/jb.v5i1.96>
- Putra, K. A. D., Hidayatullah, F., & Farida, N. (2020). Mediatisasi Layanan Pesan Antar Makanan Di Indonesia Melalui Aplikasi Go-Food. *Islamic Communication Journal*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.21580/icj.2020.5.1.5416>
- Ramadhani, A. F., & Azizah, N. (2022). UTAUT2 dan DOI: Analisis Pengguna Aktual Layanan Food Delivery (GoFood) di Kota Surabaya. *JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi)*, 8(1), 1–12.
- Saputra, D., & Sumar, S. (2023). Evaluasi Sikap Pelanggan Terhadap Makanan, Kepuasan Elektronik, Dan Niat Untuk Terus Menggunakan Aplikasi Pemesanan Makanan Online



- (APMO):Bukti dari Pangkal Pinang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 1(2), Article 2.
- Saputro, H. W., Jazuli, A., & Nurkamid, M. (2022). Sistem Informasi Pemesanan Makanan Berbasis Android Pada Warung Makan Wbc Kudus. *Jurnal Dialektika Informatika (Detika)*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.24176/detika.v2i2.6584>
- Sekartaji, R. R. A. L. (2023). *Perlindungan Konsumen Atas Produk Yang Tidak Sesuai Dengan Informasi Di Aplikasi Online Food Delivery (Studi Kasus Pemesanan Makanan/Minuman Pada Go-Food)* [S1, Universitas Atma Jaya Yogyakarta]. <https://e-journal.uajy.ac.id/29215/>
- Setiawan, H., Rahayu, W., & Kurniawan, I. (2020). Perancangan Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman pada Rumah Makan Cepat Saji D'besto. *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, 1(03), Article 03. <https://doi.org/10.30998/jrami.v1i03.356>
- Sihombing, D. A., & Juliasari, F. A. (2022). Analisis Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Minat Pembelian Konsumen Gofood Di Kalangan Mahasiswa Ibm Asmi. *Proceeding National Conference Business, Management, and Accounting (NCBMA)*, 5(0), Article 0.
- Sulthonuddin, B. H., & Sabani, A. M. (2023). Tinjauan Hukum Ekonomi Sayari'ah Tentang Jual Beli Melalui Jasa Go-Food. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah (JHESY)*, 2(1), 179–193. <https://doi.org/10.37968/jhesy.v2i1.579>
- Suryaningsih, I. B. (2019). Layanan Aplikasi Go-Jek: Validasi Skala Pengukuran Irsq Persepsi Konsumen Pada Penggunaan Platform Go-Food. *BISMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.19184/bisma.v13i2.11684>
- Syaiqoni, I., Fatimah, F., & Rahayu, J. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Kenyamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Go-Food. *Dynamic Management Journal*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.31000/dmj.v7i1.7582>
- Tjuarsa, J., Jusin, J., Maulana, A., & Pangaribuan, J. J. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Makanan Berbasis Web pada Rumah Makan Mie Hokkien Akheng. *PakMas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.54259/pakmas.v3i1.1758>
- Tobing, S. M., & Denis, A. S. (2023). Pengaruh Teknologi Informasi, Sistem Pembayaran, Promosi Terhadap Kepuasan Pembeli Dan Efeknya Pada Loyalitas Pembeli. *Jurnal Akuntansi*, 16(2), 24–38.
- Tumpuan, A. (2020). Peranan Aplikasi Go Food Terhadap Perkembangan Bisnis Kuliner. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.32511/tourism.v3i1.651>
- Ushud, A. A. A. (2019). Perancangan Aplikasi Pemesanan Makanan (Studi Kasus: Restoran Anak Natberry) Berbasis Website. *Jurnal Maklumatika*, 151–161.
- Wahyuni, S. (2020). *Analisis Dampak Keberadaan Go Food dan Grab Food Terhadap Peningkatan Penjualan Usaha Kuliner (Studi Kasus: Pelaku Usaha Kuliner di Kelurahan Sei Kera Hilir II Kecamatan Medan Perjuangan Kota Medan)* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. <http://repository.uinsu.ac.id/9920/>
- Wibowo, H. O., & Rahayu, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pesan Antar Makanan Gofood Di Kota Solo. *Excellent*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.36587/exc.v8i1.888>
- Widiyastuti, E. (2020). Dampak Integrasi E-Service Quality, E-Satisfaction Dan E-Payment Terhadap E-Repurchase Intention Konsumen Dalam Menggunakan Fitur Gofood (Studi Kasus Pada Karyawan Multi Buana Group). In *DAMPAK INTEGRASI E-SERVICE QUALITY, E-SATISFACTION DAN E-PAYMENT TERHADAP E-REPURCHASE INTENTION KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN FITUR*



- GOFOOD (Studi Kasus Pada Karyawan Multi Buana Group)* (skripsi 73, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta; Issue 73). <http://repository.stei.ac.id/2353/>
- Widyayanti, E. R., & Insiatiningsih, I. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Online Dengan Aplikasi Gojek Fitur Gofood Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Kuliner Di Yogyakarta. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.32477/jrm.v8i1.249>
- Wijoyo, H. (2019). Sistem informasi pemesanan makanan dan minuman di rumah makan putri minang jaya. *JS (Jurnal Sekolah) Univ. Negeri Medan*, 3(3), 214–224.
- Yunus, M., Hamdani, F. F. R. S., & Shofia, G. K. (2018). Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.3363>