

## FENOMENA PEMESANAN MAKANAN SECARA DARING DAN PENGARUHNYA TERHADAP ARSITEKTUR RUMAH MAKAN DI DENPASAR BARAT

Ayu Putu Utari Parthami Lestari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Arsitektur, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ngurah Rai  
Jalan Padma-Penatih, Denpasar, Indonesia

e-mail: [utari.parthami@unr.ac.id](mailto:utari.parthami@unr.ac.id)<sup>1</sup>

Received : February, 2022

Accepted : March, 2022

Published : March, 2022

### Abstract

*A city manifests its inhabitants' physical and social representations, which are dynamically changing and can be enjoyed directly or indirectly. One of the most rapid developments in the 4.0 era was the digitization of lifestyles the ease of delivery systems. One example is shopping is no longer limited by distance and time because it can be sent anytime and anywhere. Food and drink as the primary human needs are also affected by the proliferation of online food delivery systems. It is interesting to study if the city's assumption is an area that is easy to transform. There should be an effect of change due to introducing a lifestyle such as gofood, grabfood, shopee food, traveloka eats, and others in the city. This study seeks to identify the symptoms of changes in this urban physique with a comparative study method, both restaurant chains (franchise) and non-franchise in West Denpasar. The study was conducted with ten samples of research locations. Then it is known that the changes that occur are generally more positive with the transformation of restaurants both towards architecture and permanently.*

**Keywords:** online, food, delivery, transformation, restaurant, Denpasar

### Abstrak

*Kota adalah wujud manifestasi fisik dan sosial penghuninya yang dinamis mengalami perubahan dan bisa dinikmati secara langsung ataupun samar. Salah satu perkembangan paling pesat yang terjadi pada era 4.0 adalah digitalisasi gaya hidup dalam hal ini kemudahan sistem antar. Salah satu contohnya berbelanja tidak lagi terbatas oleh jarak dan waktu karena bisa dikirim kapanpun dan kemanapun. Makanan dan minuman sebagai kebutuhan utama manusia juga terimbas dengan menjamurnya sistem pengantaran makanan daring. Menarik untuk diteliti jika anggapan kota adalah wilayah yang mudah bertransformasi, maka seharusnya ada pengaruh perubahan akibat diperkenalkannya gaya hidup ala gofood, grabfood, shopee food, traveloka eats, dan lain-lainnya pada kota. Penelitian ini berupaya menemu kenali gejala-gejala perubahan yang terjadi pada fisik perkotaan ini dengan metode studi banding baik jaringan restoran (franchise) maupun non franchise di Denpasar Barat. Studi dilakukan dengan 10 sampel lokasi penelitian. Kemudian diketahui bahwa perubahan yang terjadi adalah umumnya lebih bersifat positif dengan transformasi rumah makan baik ke arah arsitektur maupun permanen.*

**Kata Kunci:** pesan, makanan, daring, transformasi, rumah makan, Denpasar

### 1. PENDAHULUAN

Covid-19 telah mengubah seluruh tatanan kehidupan manusia. Bagaimana dalam upaya

pemutusan mata rantai penyebaran penyakit tersebut pemerintah kemudian menerapkan program Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan

Masyarakat (PPKM). Salah satunya mengharuskan kegiatan non-esensial dilakukan seluruhnya dari rumah (dengan konsep *work from home/ WFH*). Pembatasan aktivitas dan mobilitas penduduk ini kemudian berimbas dengan meningkatnya aktivitas sehari-hari yang harus dilakukan secara daring. Masyarakat yang tidak boleh bepergian untuk makan di luar, misalnya memilih memesan layanan makanan secara *online*. Pada masa pandemi Covid-19 sendiri, GoFood selaku salah satu provider layanan antar, mengalami peningkatan jumlah transaksi sebanyak 20%[1]. Hal ini kemudian diperkuat dengan survey dari Nielsen Singapura, yang menyatakan bahwa masyarakat Indonesia rata-rata memesan 2,6 kali makanan secara *online* dalam seminggu dengan 58% penduduk sudah menjadi pelanggan layanan [2].

Dengan meningkatnya minat pengguna dan kesempatan yang tepat, pertumbuhan penyedia layanan pesan antar makan *online* kemudian juga semakin banyak. Jika sebelumnya hanya dikenal 2-3 pemain utama dalam layanan, seperti GoFood dari Gojek, GrabFood (dari Grab) dan FoodPanda (aplikasi ini sudah tidak beroperasi lagi di Indonesia), saat ini sudah datang kompetitor lainnya, seperti ShopeeFood, TravelokaEats, Kulina, YummyBox, dan seterusnya.

Sebelum layanan pesan yang disediakan oleh pihak “ketiga” ini menjadi pilihan, restoran tujuan umumnya juga telah menawarkan pesan antar pada pelanggannya, seperti beberapa restoran cepat saji berjangkauan internasional. Hanya saja diakui bahwa hanya restoran-restoran besar saja yang dapat menyediakan tambahan layanan makanan seperti ini, karena berbagai keterbatasan yang belum dapat diatasi oleh restoran kecil. Hadirnya ojek *online* kemudian memberikan kesempatan bahkan pada industri rumah tangga yang tidak menerima makan di tempat sekalipun untuk melayani jangkauan pembelian lebih luas.

Penduduk kota-kota besar saat ini sangat bergantung pada layanan antar makanan daripada datang langsung ke lokasi untuk makan yang juga didukung dengan jumlah pengemudinya. Menurut data dari Asosiasi ojek *online* (ojol) Gabungan Aksi Roda Dua (GARDA) Indonesia, tercatat terdapat 4 juta lebih pengemudi ojek *online* di Indonesia [3]. Di tahun 2020 saja, Gofood sudah memiliki peningkatan

jumlah mitra menjadi total 750.000, sedangkan Grabfood mencatatkan pertumbuhan jumlah *merchant* sebanyak 153%[4]. Banyaknya tawaran potongan harga selain alasan kepraktisan (tidak perlu menunggu lama) juga menjadi alasan utama pelanggan lebih memilih memesan makanan secara daring saat ini, selain upaya untuk menghindari penyakit di kerumunan.

## 2. PENELITIAN TERDAHULU

Dari pesatnya pertumbuhan layanan pesan antar makanan daring ini, tentu bisa diharapkan adanya dampak pada lingkungan, dalam hal ini perkotaan. Sebab kota-kota merupakan sebuah sistem terbuka, baik secara fisik maupun sosial ekonomi, bersifat tidak statis dan dinamis atau bersifat sementara [5]. Bahwa kota tidak terdiri dari gedung-gedung megah atau infrastruktur kompleks tetapi juga terbentuk oleh aktivitas penghuninya. Sosial budaya penduduk sebagai penghuni mempengaruhi kota karena merekalah yang kemudian dapat mengubah fisik kota.

Penelitian mengenai dampak transformasi yang diakibatkan oleh layanan antar makanan ojek *online* secara spesifik belum ditemukan, walau sebelumnya terdapat literatur yang membahas hubungan antara ojek dan arsitektur. Penelitian yang dimaksud disusun oleh Meygie Licara di tahun 2010 berjudul Ojek dan Taktik Produksi Ruang dalam Kehidupan Sehari-Hari. Dalam penelitian ini, Licara menemukan bahwa ojek yang awalnya tidak memiliki kejelasan ruang, dapat menerapkan taktik-taktik arsitektur sehingga dapat terjadi perubahan makna pada eksisting [6]. Namun penelitian ini khusus mengenai ojek konvensional/ pangkalan. Seperti yang diketahui, beberapa tahun setelah penelitian ini, baru terjadi revolusi dalam sistem ojek yang kemudian beralih menjadi ojek *online*.

Satu dekade kemudian, Gigih Mahattatwo dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia mengungkapkan temuan yang sejalan dengan penelitian sebelumnya, walau kali ini mengikutsertakan variabel ojek *online*. Mahattatwo dalam tulisannya menemukan bahwa pada dasarnya ojek pangkalan maupun ojek *online* sama-sama mengokupasi ruang. Walau awalnya ojek *online* dibuat untuk mencegah invasi ruang pada kasus mangkalnya ojek konvensional, namun pada

kenyataannya ojek *online* juga tetap berdiam di tempat-tempat yang dirasa akan memberikan banyak panggilan/ *bid* pada transaksi mereka[7]. Maka baik ojek *online* maupun konvensional keduanya punya pengaruh pada ruang kota. Ojek konvensional umumnya akan menata tempat mangkalnya agar fungsional atau menciptakan ruang-ruang semu yang hanya mereka yang bisa rasakan. Ketika berkumpul menunggu *bid* (transaksi pelanggan) pada kasus ojek *online*.

Dari kedua penelitian di atas, disadari bahwa ojek mempengaruhi arsitektur sekitarnya, dan layanan pesan antar makanan *online* yang menyertai ojek *online* juga selayaknya sudah menjadi salah satu variabel yang patut diperhitungkan dalam proses transformasi kota.

### 3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, ditentukan sampel dilakukan di Kecamatan Denpasar Barat-Bali. Denpasar Barat adalah satu dari empat kecamatan di Denpasar dengan hanya 18,83 % dari luas Kota Denpasar [8], namun disitulah kantor walikota Denpasar berada. Jumlah total penduduk Denpasar Barat juga adalah terbanyak, yaitu 188.237 jiwa dibandingkan kecamatan lainnya [8]. Maka wilayah ini dapat disebut kecamatan paling padat se-Denpasar.

Di seluruh Kota Denpasar, tercatat 1.164 rumah makan, bar, restoran dan jasa sejenis [8]. Jika memanfaatkan luas wilayahnya, maka diperkirakan ada sekitar 200 jenis usaha yang dimaksud. Untuk memudahkan penelitian, ditentukan hanya mengambil tempat di 10 sampel lokasi penelitian yang tersebar sebagai upaya pemerataan antara klasifikasi restoran yang dipilih. Robert Appelbaum pernah mengungkapkan ada 9 klasifikasi restoran di bukunya, yaitu *fine dining restaurants*, *casual dining restaurants*, *pubs* dan *bar*, *café* atau *bistro*, *quick service restaurants* (QSR)-Restoran siap saji, *food truck* atau *food cart*, *bakery* (toko kue atau toko roti), *sweet shop* (toko permen atau manisan) dan *ice-cream parlor* (toko es krim) [9]. Namun dalam konteks penelitian ini ditentukan hanya 5 diantaranya saja yang akan digunakan, yaitu:

1. Restoran Cepat Saji (*Fast Food*);
2. *Fast Casual Dining*;
3. *Café*;
4. *Casual Style Dining*, dan
5. *Fine Dining*.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambar berikut adalah posisi letak masing-masing sampel penelitian di wilayah Kota Denpasar Barat.



Gambar 1. Peta Lokasi Sampel Penelitian di wilayah Denpasar Barat  
Sumber: observasi, 2022

Berikut adalah pembagian sampel penelitian yang dimaksud:

Tabel 1: Sampel Penelitian  
[Sumber: analisis pribadi, 2022]

| No | Jenis Restoran                           | Inisial Restoran | Kode | Jenis Perubahan                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------|------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Restoran Cepat Saji ( <i>Fast Food</i> ) | MCD              | R-01 | Restoran membuka satu jendela pemesanan khusus layanan antar                                                                           |
|    |                                          | KFC              | R-02 | Objek penelitian tidak membuat arsitektur khusus seperti MCD.                                                                          |
| 2. | <i>Fast Casual Dining</i>                | GBD              | R-03 | Objek penelitian menyediakan 1 meja dengan kapasitas 2 orang untuk makan ditempat Fokus hanya pada pesanan antar atau bungkus.         |
|    |                                          | SBO              | R-04 | Objek penelitian tidak menyediakan tempat untuk makan di tempat.                                                                       |
| 3. | <i>Café</i>                              | STB              | R-05 | Ada jendela untuk lantatur, tapi jarang digunakan ojek <i>online</i> .                                                                 |
|    |                                          | GGC              | R-06 | Ojek <i>online</i> harus masuk kedalam ruangan restoran untuk memesan makanan.                                                         |
| 4. | <i>Casual Style Dining</i>               | NNT              | R-07 | Rumah makan menyediakan lokasi tunggu pesan antar yang nyaman dengan cemilan dan minum                                                 |
|    |                                          | DGJ              | R-08 | Objek menyediakan lokasi tunggu pesan antar dengan minum                                                                               |
| 5. | <i>Fine Dining</i>                       | GSH              | R-09 | Tidak ada perubahan desain restoran pada objek. Perlakuan pesan antar daring sama seperti makanan yang dibawa pulang. Ada ruang tunggu |
|    |                                          | GMR              | R-10 | Hampir tidak ada perbedaan antara pengunjung biasa dan ojek <i>online</i> ketika memesan makanan. Ada ruang tunggu.                    |

- a. Restoran Cepat Saji (*Fast Food*)  
Dalam kaitannya dengan penelitian ini, objek restoran cepat saji yang dipilih adalah rumah makan waralaba (franchise) yang terletak saling berseberangan di Jalan Gatot Subroto Barat Denpasar. Walau berdekatan, berdasarkan observasi kedua objek memiliki pendekatan berbeda terhadap sistem antar *online* ini. Pada restoran kode R-01, transformasi terlihat paling jelas dengan pembukaan jendela khusus bagi pesan antar *online*. Jendela ini dibuat di luar, dekat dengan layanan lantatur (drive through) bagi pelanggan reguler. Upaya pemisahan kegiatan ini kemudian berdampak pada efektifnya waktu pengantaran di R-01. Dapat dikatakan bahwa objek ini adalah contoh transformasi paling

signifikan yang terjadi akibat sistem pesan antar makanan daring.

Berbeda dengan objek kode R-02 yang tidak menerapkan arsitektur khusus pada desainnya sehingga untuk pemesanan makanan para pengemudi ojek *online* bahkan harus mengantri bersama dengan pelanggan lain. Tanggapan lambat semacam ini dirasa menyulitkan dalam pembelian makanan secara daring di masa mendatang. Bisnis layanan pesan antar adalah bisnis yang mengutamakan kecepatan dan kepercayaan, dan akan sulit dipertahankan kepercayaannya jika pelanggan harus menunggu cukup lama untuk menerima pesannya di rumah.



Gambar 2. Jendela Lantatur Khusus Ojek Online

Sumber: observasi, 2022

b. *Fast Casual Dining*

Jenis rumah makan ini cukup unik karena ditemukan perubahan sangat besar pada bentuk arsitektur dan pelayanannya akibat munculnya layanan antar *online*. Objek R-04 misalnya dulunya membuka layanan makan di tempat seperti restoran lainnya. Namun karena dirasa lebih efektif dan terbantu oleh pesan antar *online*, pemilik memilih hanya berkonsentrasi pada layanan makan di rumah secara konvensional (datang sendiri) atau *online*. Tidak ada tempat untuk makan di lokasi sama sekali (meja dan kursi).

Di objek kode R-03, hanya tersedia 1 set meja makan yang bisa dimanfaatkan untuk makan di tempat, namun menurut pemilik, omzetnya sebagian besar dari layanan antar *online*. Rumah makan R-03 awalnya juga membuka layanan makan di tempat, namun sejak pindah, jumlah meja makan kemudian dikurangi yang awalnya disebutkan terkait dengan ketersediaan ruang di tempat baru. Namun ketika dirasa lebih menguntungkan untuk lebih berkonsentrasi memberikan layanan pesan *online*, pemilik kemungkinan masih mempertahankan kondisi ini di masa depan.



Gambar 3. Rumah makan yang hanya menyediakan 1 meja saja

Sumber: observasi, 2022

c. *Café*

Kedua objek penelitian dengan jenis *café* ini, memiliki tampilan eksterior yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. R-05 memiliki jendela lantatur, namun berbeda dengan objek di R-01, jendela ini tidak dapat dimanfaatkan

oleh pemesan makanan *online*. Sebaliknya, mereka harus masuk ke dalam bangunan, sama seperti di pelayanan R-06. Hal ini karena harga makanan yang berbeda antara pemesan reguler dan layanan antar *online*, sehingga kasir harus

menyediakan bukti bayar yang berbeda pula.

d. *Casual Style Dining*

Jenis layanan rumah makan ini dirasa cukup memberikan layanan tunggu yang baik kepada para pengemudi ojek yang memesan makanan di lokasi. Baik R-07 maupun R-08 memberikan

layanan air minum gratis, dengan R-07 bahkan memberikan snack. Tidak ada perubahan pada tampilan rumah makan akibat layanan *online* secara permanen. Namun rumah makan menyediakan meja khusus untuk meletakkan air minum dan cemilan, serta menyisakan ruang untuk menunggu.



Gambar 4. Contoh *Condiment* yang disediakan pihak rumah makan khusus Ojek Online  
Sumber: observasi, 2022

e. *Fine Dining*

Seperti tipe-tipe rumah makan sebelumnya, dipilih 2 objek pengamatan yang berdekatan, yaitu di Jalan Gatot Subroto-Denpasar. Walau terlihat tidak ada perubahan fisik akibat layanan pesan antar makanan *online* di keduanya, namun disana terdapat tempat menunggu hingga makanan siap dibawa yang cukup nyaman. Diakui memang belum seperti objek R-07 dan R-08 yang memberikan minum dan cemilan cuma-cuma kepada pengemudi ojek *online*, namun adanya tempat menunggu yang sudah nyaman (tempat duduk empuk dan ruangan sejuk) saja dirasa sudah cukup.

akan lebih banyak muncul jenis-jenis penyedia makanan yang seperti ini, dengan luas area pelayanan yang minim, namun dengan ruang tunggu untuk ojek *online*/ pesan bungkus yang lebih luas. Jika dahulu pelanggan lebih memilih memesan makan secara *online* untuk alasan kepraktisan atau hemat, saat ini terbaca kecenderungan karena takut akan penyebaran penyakit di tempat umum.

#### Daftar Pustaka

- [1] A. A. Artanti, "Transaksi GoFood Naik 20% saat Pandemi," Jun. 20, 2020. <https://www.medcom.id/ekonomi/bisnis/eN406jwN-transaksi-gofood-naik-20-saat-pandemi> (accessed Jan. 14, 2022).
- [2] D. H. Jayani, "Pemesanan Makanan secara Online Makin Digemari," 2019. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/26/pemesanan-makanan-secara-online-makin-digemari> (accessed Jan. 17, 2022).
- [3] Kumparan Tech, "Organisasi Ojol: Ada 4 Juta Driver Ojol di Indonesia," Apr. 09, 2020. Organisasi Ojol: Ada 4 Juta Driver Ojol di Indonesia (accessed Jan. 18, 2022).
- [4] F. Lesmana, "Memahami Model Bisnis Online Food pada Masa Pandemi COVID-19," May 21, 2021.

## 5. KESIMPULAN

Dari kelima jenis rumah makan yang dimanfaatkan sebagai pembagi, yang paling dalam dipengaruhi arsitekturnya oleh keberadaan ojek *online* adalah restoran cepat saji dan *casual style dining*. Sementara *fine dining* dan *café* hampir tidak terpengaruh bentuknya. *Fast Casual Dining* disinyalir akan mengalami transformasi paling besar dengan kebiasaan pelanggan yang lebih menyukai makan di rumah atau lebih memilih membungkus makanannya. Di masa depan,

- [5] D. I. Zoer'aini, *Tantangan Lingkungan dan Lansekap Hutan Kota*. 2005.
- [6] M. Licara, "Ojek dan Taktik Produksi dalam Kehidupan Sehari-hari."
- [7] G. Mahattatwo, "Studi Kasus pada Komunitas Gojek Blimbingsari."
- [8] "Kota DENPASAR DALAM ANGKA Denpasar Municipality In Figures BPS-Statistics Of Denpasar Municipality."
- [9] R. Appelbaum, *Dishing It Out: In Search of the Restoran Experience*. 2011.