

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi dari masa ke masa kian berkembang pesat, dan memicu kemunculan hal baru bernama *electronic commerce (e-commerce)*. Pada umumnya *e-commerce* merupakan sistem dagang di dunia elektronik. *E-commerce* bermula dari proses pemasaran, pembelian, pembayaran dan pengiriman (Gunawan, 2014). Proses terjadinya *e-commerce* adalah melalui internet. Penggunaan internet memunculkan *platform* aplikasi yang menjual barang seperti kebutuhan pokok, salah satunya adalah makanan. Situs aplikasi jasa layanan antar makanan seperti *GoFood* dan *GrabFood* ramai dikunjungi selama pandemi ini berlangsung. Jasa pengantar makanan *online* siap saji semakin diminati masyarakat karena dirasa lebih aman dan memberi banyak pilihan makanan, minuman dan opsi untuk kenyamanan dari konsumen itu sendiri. Jasa pengantar makanan *online* siap saji pada umumnya melakukan kerjasama dengan restoran, pujasera, produsen makanan rumahan dan kaki lima (Hirschberg et al., 2016).

Jasa pengantar makanan tentunya memiliki keterkaitan erat dengan keamanan pangan. Secara umum, keamanan pangan merupakan suatu langkah pencegahan kontaminasi bahan pangan baik kontaminan jenis fisik, biologi maupun kimia. Keamanan pangan diawali dari proses penanganan, persiapan hingga pengiriman makanan ke tangan konsumen. Keamanan pangan pada saat proses pengantaran tergantung pada jasa pengantar tersebut dan dinilai dari cuaca saat proses pengantaran, lama waktu pengantaran dan kemasan yang sesuai dengan karakteristik makanan (Hirschberg et al., 2016).

Menurut Susilo et al (2020) kemunculan COVID-19 (*coronavirus disease 2019*) di Indonesia di awal tahun 2020, mempengaruhi permintaan pada jasa pengantar makanan *online* siap saji yang diperkirakan tumbuh sebesar 11,5% setiap tahun sejak tahun 2020 hingga 2024 mendatang (Statista, 2020). Namun prosedur pengantaran makanan diharuskan mematuhi protokol kesehatan yang berlaku selama pandemi COVID-19, virus SARS-CoV-2 cepat menular melalui kontak/sentuhan fisik, dan percikan ludah/*droplet* (Dong et al., 2020) dan mampu dipaparkan oleh jasa pengantar yang terinfeksi melalui permukaan yang mudah tersentuh seperti misalnya kemudi mobil/ motor, gagang pintu, dan alat *handphone*. Berdasarkan potensi tersebut, FDA (2020) mengeluarkan beberapa peraturan tambahan seperti mencuci tangan, menggunakan *hand sanitizer*, menggunakan masker, pemeriksaan suhu tubuh.

Permasalahan yang sering muncul di beberapa artikel *online* adalah keraguan masyarakat dalam menggunakan jasa pengantar makanan *online*:

1. Apakah jasa pengantar makanan *online* sudah menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan aturan pemerintah dan aturan perusahaan (penggunaan masker, mencuci tangan, menggunakan *hand sanitizer*, dan lainnya) dengan benar?

Hal ini dinilai penting, karena dengan adanya protokol kesehatan tersebut mampu mencegah persebaran virus COVID-19.

2. Apakah jasa pengantar makanan *online* sudah menjaga keamanan pangan dengan baik ketika terdapat celah berupa robek pada tas/plastik dari makanan yang mereka bawa? Hal ini dinilai cukup serius karena adanya celah pada wadah/tempat makanan dapat menyebabkan kontaminasi pada makanan tersebut ketika proses pengantaran berlangsung dan menyebabkan adanya bahaya pangan.

Perusahaan Grab memberikan protokol kesehatan yang wajib dijalankan setiap jasa pengantarnya yakni penggunaan masker, mencuci tangan dengan baik dan benar minimal 20 detik, menganjurkan pembayaran makanan secara non-tunai, pengambilan dan pengantaran makanan tanpa kontak fisik, pemeriksaan suhu badan untuk jasa pengantar & kartu keterangan pengiriman GrabFood, menjaga kebersihan kendaraan dan lingkungan sekitar, penyediaan dan kebersihan tas khusus untuk menempatkan makanan yang hendak diantarkan ke konsumen.

Pada perusahaan GoJek memberikan protokol J3K (Jaga kesehatan, kebersihan, dan keamanan) antarlain: pengecekan suhu tubuh pada jasa pengantar, desinfeksi kendaraan, menjaga jarak dengan konsumen dan penyediaan tas khusus untuk jasa pengantar. Tas kertas mudah sobek dengan beban yang berat, selain itu tas jenis ini juga tidak tahan air. Sementara tas plastik memiliki resiko kontaminasi yang lebih besar dan mudah robek apabila diberi beban yang terlalu besar (Ira & Felippa dalam *Center for Indonesian Policy Studies*, 2020). Sehingga perlu ditelaah lebih lanjut mengenai tingkat keselarasan pengetahuan, persepsi dan tindakan pada jasa pengantar makanan *online* siap saji tentang risiko keamanan pangan terkait COVID-19.

1.2 Tinjauan Pustaka

1.2.1 Teknologi & Aplikasi Transportasi *Online*

Saat ini perkembangan teknologi memiliki peran yang penting kehidupan sehari-hari. Dulu, kabar dan berita dimuat pada media cetak seperti koran dan tersiar melalui sambungan radio, dan televisi. Pada saat ini zaman semakin berkembang dan memunculkan internet yang mampu memuat kabar dan berita dalam *handphone*. Berita-berita yang dimuat dapat dibaca pada aplikasi khusus yang bisa di unduh di internet. Aplikasi tersebut menampilkan semua berita baik dalam negara maupun manca negara dari situs-situs sumber berita yang sudah terpercaya dan akurat.

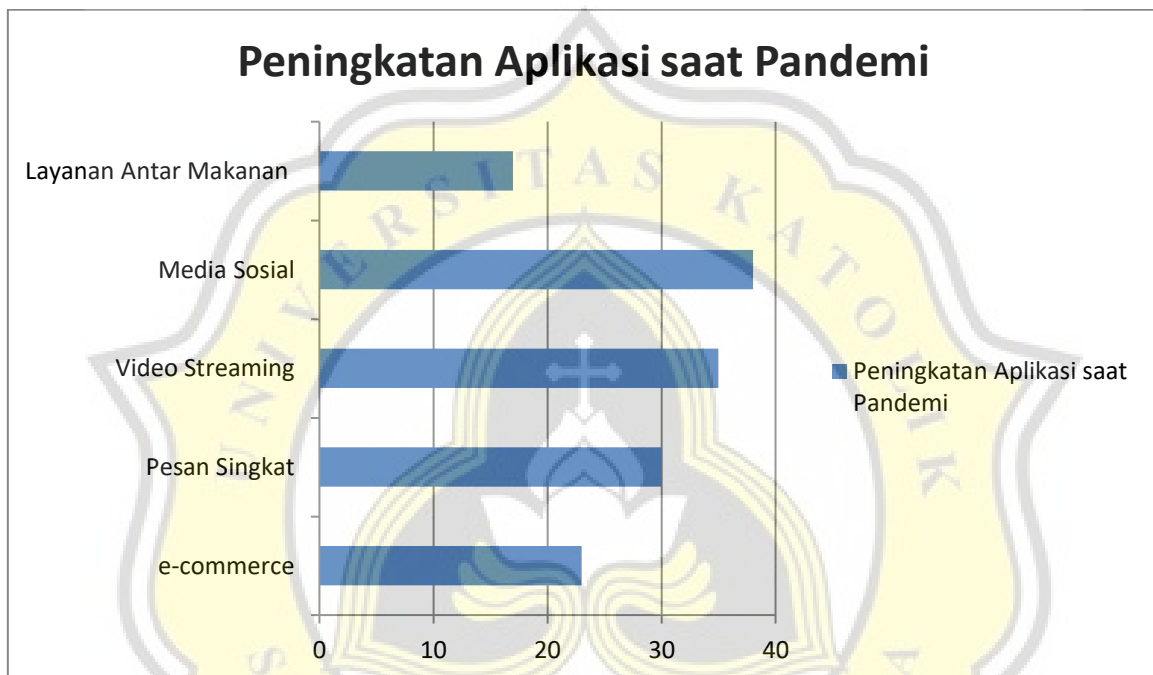
Saat ini, salah satu aplikasi yang sedang marak diperbincangkan adalah aplikasi ojek *online*. Menurut Agustin (2017) transportasi merupakan hal yang penting dan setiap hari digunakan masyarakat untuk melakukan aktivitas mereka sehari-hari. Setiap orang membutuhkan transportasi baik untuk bekerja, sekolah, bepergian dan aktivitas lain. Aplikasi ojek *online* menjadi salah satu aplikasi favorit di kalangan masyarakat luas mudah dan cepat. Transportasi jenis ini dilengkapi dengan fitur *Global Positioning System* (GPS) yang berfungsi memberikan informasi keberadaan pengemudi dan pengguna pada jarak dan rute tertentu (Riswanto, 2018).

PT. Gojek Indonesia (GoJek) adalah sebuah perusahaan yang didirikan oleh Bapak Nadiem Makarim, pada tahun 2010. Awalnya, Gojek merupakan perusahaan yang fokus pada jasa penyedia angkutan *online*, seperti GoJek (ojek), dan GoCar (taksi). Menurut Riswanto (2018) *GoFood* merupakan salah satu jasa untuk memesan makanan yang berlokasi di restoran atau rumah makan yang melakukan kerja sama dengan perusahaan GoJek (mitra).

Grab merupakan perusahaan aplikasi berbasis teknologi dari Malaysia yang menyediakan layanan transportasi angkutan *online* meliputi kendaraan roda 2 dan roda 4. Grab didirikan pada tahun 2011 oleh Anthony Tan & Tan Hooi. Terhitung sejak tahun 2011-2017, Grab berkembang dan menjadi salah satu perusahaan penyedia jasa layanan transportasi *online* di Indonesia. Kini Grab berkembang dengan menghadirkan layanan pesan antar makanan yang dikenal dengan julukan *GrabFood*. Layanan GrabFood yang merupakan layanan pesan antar makanan dari restoran yang menjalin kerjasama dengan pihak Grab (Ahsani, 2017).

1.2.2 Kontribusi Jasa Layanan Makanan *Online*

Perkembangan teknologi menjadi suatu kemudahan dalam masa pandemi COVID-19 ini. Kini *Online food delivery* merupakan salah satu jenis aplikasi yang sering digunakan oleh masyarakat karena terbukti menarik minat produsen restoran besar, UMKM dan warung kaki lima yang tidak memiliki layanan pesan-antar sendiri (Se Kwong, 2017). *Online food delivery* pada umumnya merupakan layanan *online-to-offline* dimana pada jenis aplikasi layanan *online food delivery* mampu menampilkan beragam jenis restoran, melayani dan menghubungkan antara produsen restoran dengan konsumen. (Nofriyanto, 2018).



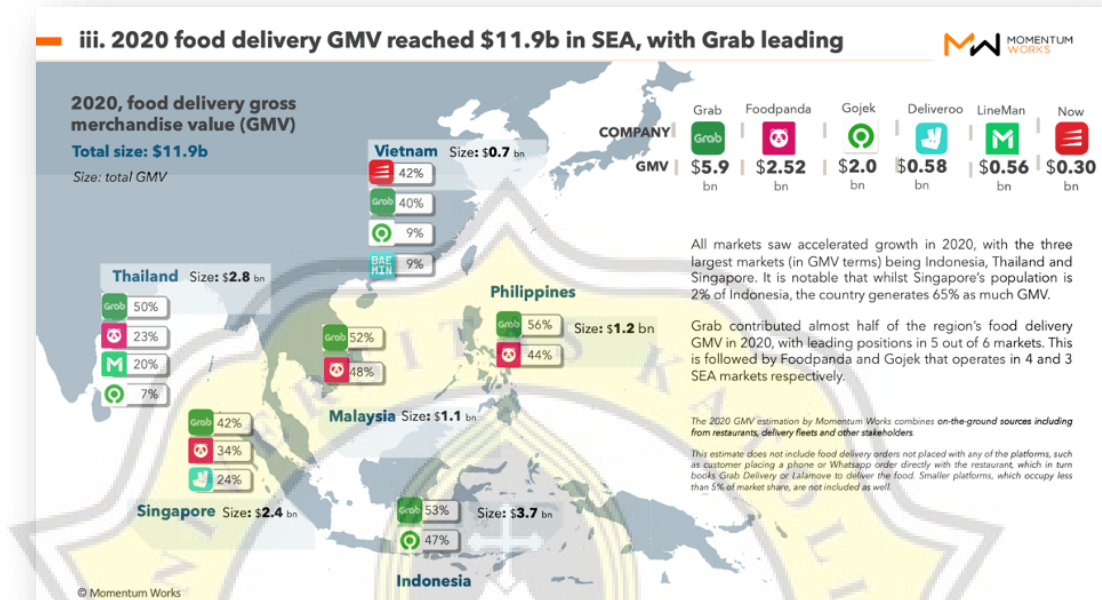
Gambar 1 Persentase Penggunaan Aplikasi di Masa Pandemi

(Sumber: <https://databoks.katadata.co.id/>)

Pada gambar diatas menunjukkan persentase penggunaan aplikasi di masa pandemi COVID-19 di tahun 2020. Di masa pandemi, masyarakat lebih banyak melakukan aktivitas didalam rumah dan menghabiskan waktu mereka dengan internet dan *smartphone* mereka. Aktivitas masyarakat Indonesia bermedia sosial menempati urutan pertama, *video streaming* menempati urutan kedua, pesan singkat diurutan ketiga, *e-commerce* di urutan keempat dan jasa layanan antar makanan menempati urutan kelima.

Gross Merchandise Value (GMV) merupakan akumulasi nilai pembelian konsumen melalui aplikasi pada periode tertentu. GMV merupakan sebuah tolol ukur dalam bisnis *startup* khususnya perusahaan yang berbasis *e-commerce* tentang pertumbuhan dan

perkembangan bisnis yang mereka jalankan. *Momentum Works* (layanan pengembangan bisnis) asal Singapura, menerbitkan sebuah artikel *online* berjudul “Platform Pengiriman Makanan di Asia Tenggara (SEA)”, mereka menganalisis pasar layanan antar makanan di Asia Tenggara dan mencatat laporan penting sebagai berikut:



Gambar 2 Informasi *Gross Merchandise Value* di Asia Tenggara 2020

(Sumber: <https://thelowdown.momentum.asia>)

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa aplikasi jasa layanan antar makanan pertama yang paling diminati dan berkontribusi besar adalah Grab, kedua adalah *FoodPanda*, dan ketiga adalah *GoJek* yang menguasai sekitar setengah pangsa pasar di Indonesia. Sehingga di Indonesia sendiri, pada tahun 2020 dengan pendapatan GMV \$ 3.7M ($3.7M \times 15.000,00 = \text{Rp. } 55.500.000.000.000$) Grab merupakan 53% pilihan masyarakat Indonesia sehingga $\text{Rp. } 55.500.000.000.000 \times 53\% = 29.415.000.000.000$ dan *GoJek* merupakan 43% pilihan masyarakat Indonesia sehingga $\text{Rp. } 55.500.000.000.000 \times 43\% = 23.865.000.000.000$.



Gambar 3 Kenaikan GMV di Negara Asia Tenggara 2018-2020

(Sumber: <https://thelowdown.momentum.asia>)

Dari gambar diatas, didapatkan informasi bahwa, tiga pasar pengiriman makanan terbesar di Asia Tenggara adalah: Indonesia (\$ 3,7M) Thailand (\$ 2,8M) dan Singapura (\$ 2,4M) di GMV pada tahun 2020. Aplikasi jasa layanan antar makanan pertama yang paling diminati dan berkontribusi besar adalah Grab, kedua adalah *FoodPanda*, dan ketiga adalah GoJek yang menguasai sekitar setengah pangsa pasar di Indonesia. Sehingga di Indonesia sendiri, pada tahun 2020 dengan pendapatan GMV \$ 3.7M ($3.7M \times 15.000,00 = \text{Rp. } 55.500.000.000.000$) Grab merupakan 53% pilihan masyarakat Indonesia sehingga $\text{Rp. } 55.500.000.000.000 \times 53\% = 29.415.000.000.000$ dan GoJek merupakan 43% pilihan masyarakat Indonesia sehingga $\text{Rp. } 55.500.000.000.000 \times 43\% = 23.865.000.000.000$.

Data E-Conomy SEA (2018) menunjukkan bahwa, sejak tahun 2015 menuju tahun 2018, statistik pertumbuhan GMV transportasi dan pengiriman makanan di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 58% dari \$ 0,4M (Rp. 6.000.000.000.000) di tahun 2015 menjadi \$ 3,7M (Rp. 55.500.000.000.000) di tahun 2018 dengan jumlah GMV *online food delivery* sebesar \$2.72M (Rp. 40.800.000.000.000) dimana GMV GoJek berkontribusi sebesar \$1,26M (Rp. 18.900.000.000.000) Grab sebesar \$1,46M (Rp. 21.900.000.000.000) dan merupakan negara dengan kontribusi GMV tertinggi (urutan pertama) disusul negara

Singapura dan negara Thailand. Menurut Iskandar dalam Berita Liputan6.com (2020) jumlah kontribusi Gojek dan Grab pada tahun 2019, dalam UMKM makanan memiliki penghasilan tertinggi dengan total GMV sebesar Rp. 71.400.000.000.000 yaitu *GoFood* (Gojek) dengan penghasilan mencapai Rp. 34.100.000.000.000 *GrabFood* (Grab) dengan penghasilan mencapai Rp. 37.300.000.000.000

1.2.3 Pandemi COVID-19

Pada akhir tahun 2019 tepatnya di awal tahun 2020, dunia digemparkan dengan adanya virus yang berasal dari Wuhan, China. COVID-19 (*coronavirus disease 2019*) merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus Sars-CoV-2. Penularan penyakit Sars-CoV-2 ini terjadi antar manusia (*human to human transmission*) dan penularan virus ini dapat melalui droplet dan masuk pada area pernafasan seperti rongga hidung, dan percikan batuk/bersin (Diah Handayani, 2020). Menurut FAO & WHO (2020) pandemi COVID-19 yang muncul di Indonesia sejak awal tahun 2020 menjadi tantangan cukup berat yang harus dihadapi rakyat Indonesia karena pemerintah Indonesia gencar melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang menganjurkan setiap masyarakat untuk melakukan aktivitas didalam rumah, melarang adanya kegiatan yang melibatkan banyak orang.

1.2.4 Protokol Kesehatan

Menurut Sohrabi (2020) COVID-19 merupakan suatu hambatan bagi semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Karantina (*lockdown*) di beberapa wilayah dan Kota telah diterapkan untuk mengurangi penularan resiko COVID-19 telah dilakukan. Beberapa protokol kesehatan yang dilakukan adalah: penerapan jaga jarak merupakan salah satu langkah untuk memutuskan penyebaran rantai virus, dimana setiap individu harus menjaga jarak satu sama lain minimal 1,5 – 2 meter, tidak melakukan kontak fisik (Ririn, 2020).

Protokol kesehatan merupakan langkah-langkah yang wajib dilakukan untuk mencegah penularan virus COVID-19. Protokol kesehatan seperti: mencuci tangan, menjaga kebersihan diri, menggunakan masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, menggunakan *hand-sanitizer* setelah memegang barang asing di sekitar kita (Dani, 2021). Pada Gojek para pengendara diwajibkan untuk mematuhi protokol kesehatan yang disebut J3K yakni kesehatan, kebersihan dan keamanan. Untuk kesehatan, Gojek menganjurkan para pengemudi untuk menjaga kesehatan mereka dengan tidur yang cukup, rutin mengkonsumsi vitamin dan olahraga yang teratur. Untuk kebersihan Gojek kendaraan roda

dua bisa menambahkan sekat plastik (*protect shield*) antara pengemudi dan pelanggan. Pada keamanan Gojek mewajibkan pengemudi untuk selalu membawa *hand sanitizer*, mencuci tangan dan membersihkan kendaraan secara rutin.

Pihak Gojek juga menyarankan konsumen untuk melakukan pembayaran melalui *GoPay*. Pihak perusahaan Gojek juga menambah fitur informasi kesehatan mitra pada aplikasi sebagai upaya mendukung penerapan new normal ojek *online* (Alfonsius, 2020). Pada Grab juga bisa menggunakan pembayaran non-tunai seperti OVO untuk mengurangi kontak fisik (Muhamad Bilal, 2021).

1.2.5 Dampak di Industri Pangan

Menurut Ira & Felippa dalam Center For Indonesian Indonesian Policy Studies (2020), industri makanan dan minuman turut terdampak karena pandemi COVID-19 ini. Dilarangnya masyarakat untuk berkumpul, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) turut menghambat penjualan dari produsen makanan tersebut. Konsumen dihimbau untuk tidak makan ditempat dan hanya boleh menggunakan jasa pengantar makanan, atau membungkus makanan / minuman tersebut dan membawanya pulang. Produsen banyak menggunakan jasa pengantar makanan *online* untuk memudahkan mobilitas agar sampai ke tangan konsumen dengan baik. Pihak konsumen juga semakin selektif dalam memilih makanan dan minuman, sehingga keamanan dan kesehatan merupakan prioritas utama selama pandemi COVID-19 ini berlangsung.

Keamanan pangan diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 86 Tahun 2019. Menurut DPPP (2021) pentingnya upaya menjaga keamanan pangan adalah mencegah makanan dan minuman agar tidak bebas dari kontaminasi baik fisik, biologi dan kimia sehingga mampu meminimalisasi terjadinya sakit akibat bahaya pangan. Keamanan pangan pada saat proses pengantaran bergantung pada jasa pengantar, cuaca saat proses pengantaran, lama waktu pengantaran dan kemasan yang sesuai dengan karakteristik produk/makanan (Hirschberg et al., 2016). Menurut Ira & Felippa dalam *Center for Indonesian Policy Studies* (2020) produsen, pengantar, dan konsumen wajib menjaga keamanan pangan dengan beberapa upaya dibawah ini:

1. Mencuci tangan sebelum dan ketika menyiapkan atau menangani makanan
2. Memisahkan makanan mentah dan makanan matang menggunakan alat terpisah

3. Memasak makanan dengan cara yang baik dan waktu yang semestinya
4. Menyimpan bahan pangan pada suhu yang sesuai dan tidak meninggalkan makanan diluar ruangan lebih dari 2 jam
5. Membuang makanan yang sudah kadaluwarsa

Menurut Ira & Felippa dalam *Center for Indonesian Policy Studies* (2020), pada masa pandemi WHO (2020) menyatakan untuk tidak meninggalkan makanan yang sudah dimasak pada suhu ruang lebih dari dua jam sehingga jasa pengantar makanan *online* harus segera mengantarkan makanan tersebut. Tak hanya itu, jasa pengantar juga harus memastikan bahwa makanan yang dibawa tetap aman, menjaga kebersihan makanan selama proses pengantaran berlangsung dan sampai ke tangan konsumen dengan kondisi yang semestinya. Hal ini dapat diwujudkan menggunakan pelindung/kemasan khusus untuk melindungi makanan tersebut, misalnya tas plastik, maupun tas kain. Selama pandemi, prosedur pengantaran makanan diwajibkan untuk mengikuti aturan protokol kesehatan. Virus SARS-CoV-2 mampu dipaparkan ke pengantar yang terinfeksi melalui permukaan kemasan makanan yang kerap disentuh oleh jasa pengantar misalnya pada kemudi, pegangan pintu, dan telepon genggam. Perusahaan aplikasi jasa pengantar makanan *online* juga mengeluarkan aturan tambahan seperti mencuci tangan, menggunakan *hand sanitizer*, masker, pemeriksaan suhu tubuh dan menjaga jarak.

1.2.6 Kebijakan Protokol Kesehatan Grab

Pada laman web resmi Grab (2020) pihak Grab memberikan protokol kesehatan yang wajib dijalankan setiap mitra drivernya yakni :

- Penggunaan masker
 - Mencuci tangan minimal 20 detik
 - Mengajukan pembayaran makanan secara non-tunai
 - Pengambilan dan pengantaran makanan tanpa kontak fisik
 - Menerapkan rutin pemeriksaan suhu badan & kartu keterangan pengiriman GrabFood
 - Menjaga kebersihan kendaraan
 - Penyediaan tas khusus untuk menempatkan makanan yang hendak diantar ke konsumen.
- Protokol kebersihan yang harus dilakukan: mengecek tas saat hendak mengambil pesanan, membersihkan tas secara rutin dengan menggunakan lap basah dan lap kering.

1.2.7 Kebijakan Protokol Kesehatan GoJek

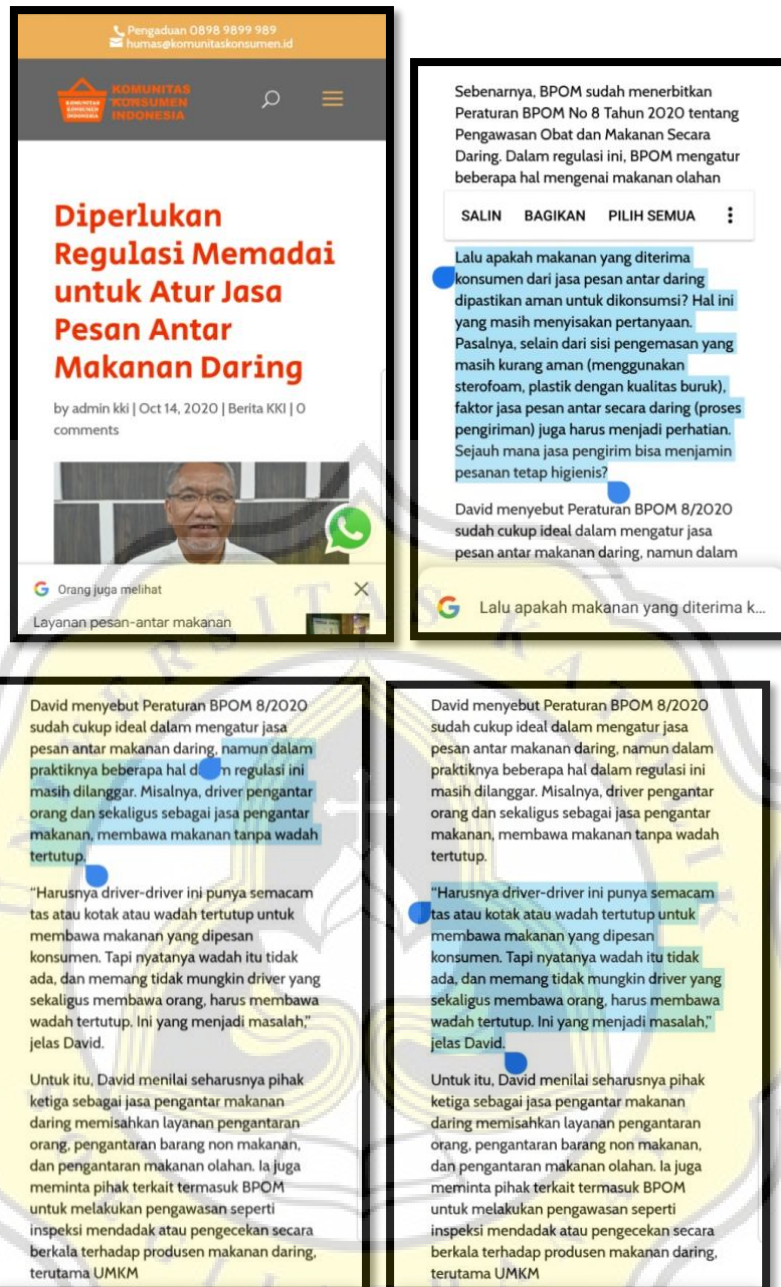
Dilansir dari laman web resmi GoJek (2020), protokol kesehatan J3K yang tersedia adalah:

- Pengecekan suhu tubuh
- Pembagian paket kesehatan
- Penyemprotan kendaraan dengan desinfektan
- Cuci tangan dengan sabun minimal 20 detik atau menggunakan *hand sanitizer*, dan menggunakan masker
- Menjaga kebersihan kendaraan terutama motor
- Mengurangi kontak fisik dengan pelanggan

Pada GoFood, GoShop dan GoMart, Gojek telah tersedia pilihan untuk mengaktifkan layanan pengantaran tanpa kontak langsung (*contactless delivery*).

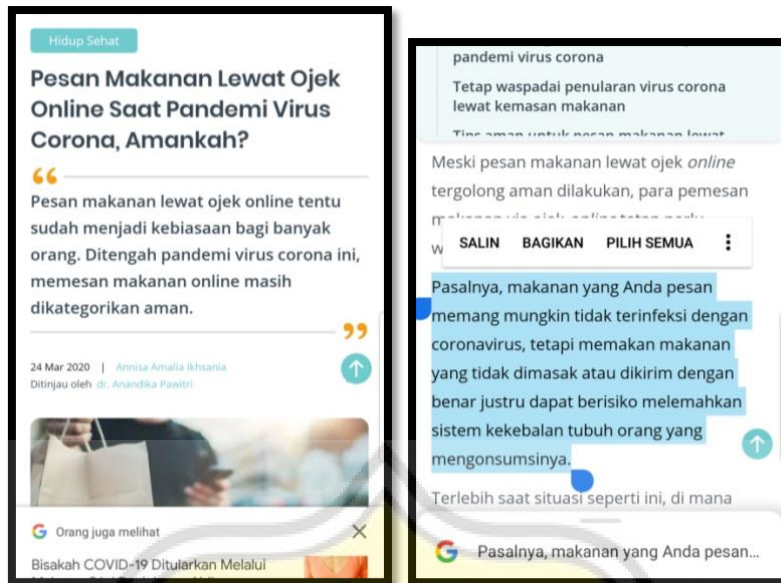
1.2.8 Risiko Infeksi COVID-19 Pada Layanan Makanan *Online*

Menurut Van Doremalen (2020) persebaran COVID-19 adalah melalui udara (*airborne*) dan percikan ludah/droplet dari pengidap COVID-19 mampu ditularkan melalui permukaan benda, sehingga akan terbentuk fomit dimana permukaan suatu benda akan terkontaminasi. Virus ini mampu bertahan di permukaan benda selama berjam-jam hingga berhari-hari tergantung pada kondisi suhu, kelembapan serta jenis permukaan. Karena itu, kontaminasi secara tidak langsung juga dapat terjadi melalui lingkungan sekitar atau benda-benda sekitar yang terkontaminasi virus dari orang yang terinfeksi. Hal inilah yang akhirnya mendasari keraguan beberapa kalangan masyarakat mengenai keamanan pangan dari jasa layanan makanan *online* siap saji tersebut.



Gambar 4 Artikel *Online* yang Memuat Pertanyaan Mengenai Keamanan Pada Jasa Layanan Antar Makanan *Online*

(Sumber: <https://komunitaskonsumen.id/>)



Gambar 5 Artikel *Online* yang Memuat Pertanyaan Mengenai Keamanan Pada Jasa Layanan Antar Makanan *Online*

(Sumber: <https://www.sehatq.com/>)



Gambar 6 Artikel *Online* yang Memuat Pertanyaan Mengenai Keamanan Pada Jasa Layanan Antar Makanan *Online*

(Sumber: <https://www.suara.com/>)

Aplikasi jasa layanan makanan *online* merupakan aplikasi jasa layanan makanan *online* terbesar dan memiliki pengaruh serta kontribusi yang cukup besar di Indonesia tak terkecuali di masa pandemi ini. Pesanan di aplikasi makanan *online* yang melimpah ini menjadikan pertanyaan dan keraguan di kalangan masyarakat dalam memesan makanan melalui aplikasi jasa layanan makanan *online* misalnya di Grab atau GoJek terkait disiplin

protokol kesehatan yang diterapkan oleh pengemudi dan sistem keamanan pangan ketika proses pengantaran makanan berlangsung. Pada artikel tersebut mengatakan bahwa sistem pengemasan makanan dari produsen yang terkadang dinilai masih kurang aman, dan faktor individu jasa pengantar makanan *online* sendiri yang terkadang masih abai dan lalai dalam melakukan protokol kesehatan menjadi ketakutan tersendiri bagi masyarakat yang hendak menggunakan jasa layanan antar makanan *online*. Masalah yang sering terjadi adalah jasa pengantar makanan *online* siap saji kurang menjaga keamanan dari makanan yang mereka bawa, dengan membiarkan makanan tanpa wadah/tempat khusus sehingga mitra driver jasa pengantar makanan *online* dihimbau untuk memiliki wadah/tas khusus untuk mengantar makanan tersebut agar lebih higienis dan terjaga keamanannya hingga ke tangan konsumen.

1.2.9 Hubungan Pengetahuan, Persepsi & Tindakan

Pengetahuan (*Knowledge*)

Pengetahuan merupakan hasil dari penginderaan pada obyek tertentu melalui indra penglihatan, pendengaran, penciuman, perasa dan peraba. Pengetahuan merupakan hal penting yang mampu membentuk tindakan seseorang, sehingga pengalaman dan penelitian yang berlandaskan pengetahuan akan lebih baik dibanding perilaku yang tidak berlandaskan oleh pengetahuan. (Sri Mulyani, 2018). Beberapa faktor yang mempengaruhi adanya pengetahuan antaralain:

- Pendidikan: dimana merupakan salah satu upaya untuk memperoleh pengetahuan
- Informasi: informasi yang banyak maka wawasan yang diperoleh akan luas
- Budaya: langkah manusia dalam memenuhi kebutuhan berlandaskan sikap dan kepercayaan setempat
- Pengalaman: pernah dialami oleh seseorang, menambah pengetahuan secara informal

Persepsi (*Perception*)

Menurut Hadi Suprpto (2017) persepsi merupakan salah satu kemampuan indera manusia untuk menerjemahkan sistem stimulus masuk dalam indera manusia. Persepsi biasanya dipandang dari sudut pandang yang berbeda, sehingga seseorang bisa mem-persepsikan hal tersebut baik dan buruk dengan tindakan yang nyata. Beberapa hal yang mempengaruhi persepsi antaralain:

- Objek: objek yang dipersepsi akan menimbulkan stimulus yang kemudian mengenai alat indera

- Alat indra: berupa syaraf dan susunan syaraf yang berfungsi memberi respon untuk membentuk persepsi seseorang
- Perhatian: pemusatan konsentrasi individu terhadap suatu objek yang dituju

Tindakan (*Practice*)

Menurut Wenfridus (2017) tindakan merupakan suatu gerakan yang berwujud karena adanya suatu dorongan dari lingkungan sekitar. Beberapa faktor yang mempengaruhi adanya tindakan adalah umur, pekerjaan, pendidikan, pengetahuan dan sikap.

Kaitan Pengetahuan, Persepsi & Tindakan Terkait Keamanan Pangan

Pada penelitian ini berfokus pada pengetahuan, persepsi dan tindakan responden jasa pengantar makanan tentang keamanan pangan secara umum, keamanan pangan selama proses distribusi, faktor-faktor yang berpengaruh selama proses distribusi dan protokol kesehatan yang dijalankan selama pandemi COVID-19 ini. Pengetahuan yang merupakan pemahaman responden merupakan hal penting dalam membentuk persepsi atau tanggapan responden untuk menentukan tindakan atau perbuatan yang dilakukan responden dalam kegiatan selama mereka bekerja sebagai jasa pengantar makanan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keselarasan antara pengetahuan, persepsi dan tindakan jasa pengantar makanan *online* siap saji terkait keamanan pangan terhadap penyebaran virus COVID-19 dan untuk mengetahui tingkat keselarasan pengetahuan, persepsi dan tindakan jasa pengantar makanan *online* siap saji dengan pendapat ahli.