

BAB I

PENDAHULUAN

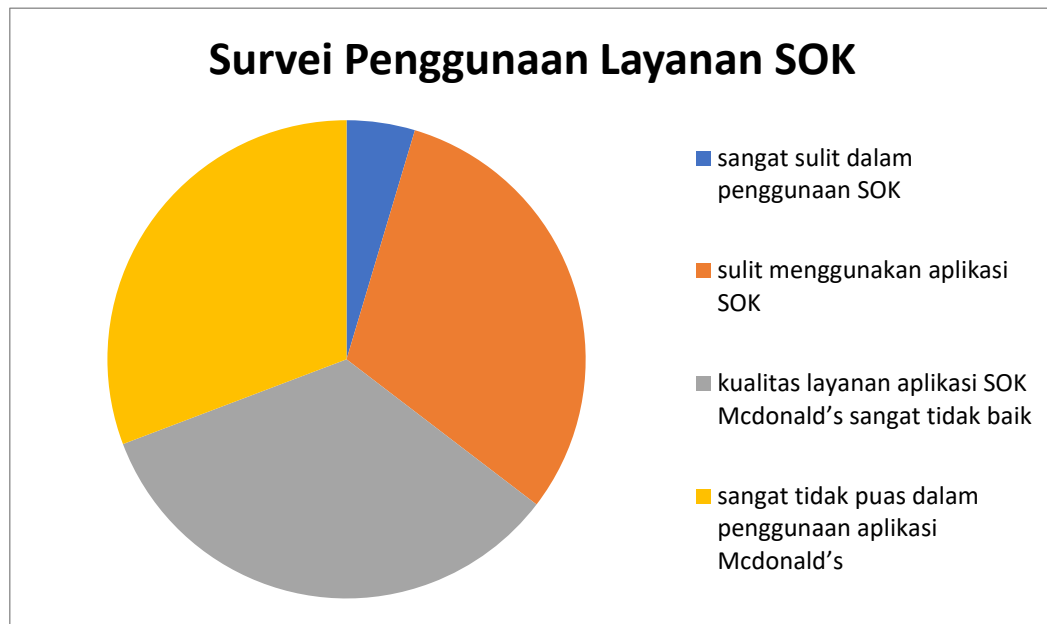
1.1 Latar Belakang

Pada era perkembangan teknologi yang semakin canggih, memungkinkan setiap individu atau kelompok ingin mendapatkan segalanya dengan cepat dalam memenuhi kebutuhan dan keinginannya dalam kapasitas memuaskan. Salah satunya adalah pemenuhan akan kebutuhan makanan dan minuman, mengingat kebutuhan tersebut merupakan hal yang utama dalam kehidupan manusia yang harus dipenuhi. Pola hidup setiap individu atau kelompok yang meningkat demi memenuhi kebutuhannya menuntut setiap pemilik restoran mengubah dan mengembangkan strategi pelayanannya demi mengimbangi pesanan yang cukup banyak. (Siswanto, 2019)

Pada tahun 2021 restoran McDonald mulai mengadopsi proses pemesanan dengan menggunakan mesin Self Order Kiosk (SOK). Dalam pengembangan aplikasi SOK McDonalds perlu meningkatkan kepuasan pelanggan. Mesin SOK ini merupakan salah satu bentuk pengembangan yang dilakukan McDonald's graha family surabaya dalam meningkatkan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Mesin SOK ini adalah sebuah layar touch screen yang canggih, terdapat bermacam macam varian menu yang ditampilkan, mulai dari makanan minuman, snack, dan es krim.

Pelanggan yang memesan melalui mesin SOK ini pesannya akan langsung muncul pada monitor. Pelanggan yang memesan melalui mesin SOK ini pesannya akan langsung muncul pada monitor dapur restoran. Sehingga karyawan pada bagian dapur segera menyiapkan pesanan yang telah dipesan oleh pelanggan dan kemudian pesanan disajikan pada pelanggan dengan cepat dan tepat. Pelanggan tidak perlu menunggu pesannya terlalu lama. Namun masih ada permasalahan pada pelayanan yang terjadi. Banyak pelanggan yang mengeluh terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya pada proses pemesanan menggunakan mesin SOK.

Selama teknologi SOK digunakan kurang lebih 2 tahun, belum ada yang melakukan evaluasi dan analisis mengenai tingkat kepuasan penggunaan terhadap SOK. Sementara itu, hal tersebut sangat penting untuk mengetahui apakah SOK dapat diterima oleh customer khususnya di restoran graha family surabaya sebagai salah satu restoran cepat saji (Gotama & Indarwati, 2019). Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap SOK. dari permasalahan yang sudah dijelaskan, maka dibutuhkan analisis kepuasan pengguna layanan SOK khususnya pada restoran mcdonalds graha family surabaya sebagai salah satu alat ukur untuk melihat apakah customer graha family menerima dan menggunakan layanan SOK dengan baik tanpa ada kendala dalam melakukan kegiatannya.



Gambar 1. 1 Part Diagram Kepuasan pengguna SOK

Di dalam suatu sistem informasi layanan atau aplikasi seperti contohnya Self Order Kiosk (SOK). menghadirkan user interface maupun user experience yang tentunya memiliki keunikan serta tampilan yang menarik yang akan memuaskan keinginan ataupun tujuan mereka. Namun, hal tersebut berbanding terbalik dengan yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Mcdonald's. Pada penggunaan aplikasi tersebut, banyak yang mengeluhkan sistem aplikasi serta kualitas layanan yang ada pada aplikasi dan dibuktikan dari hasil survei kepada para pengguna aplikasi Mcdonald's dan didapatkan 33 responden, serta terdapat beberapa informasi yang didapatkan yaitu sebanyak 9% menyatakan sangat sulit dalam penggunaan SOK, sebanyak 60% menyatakan sulit menggunakan aplikasi SOK Mcdonald's, kemudian sebanyak 66% menyatakan kualitas layanan aplikasi SOK Mcdonald's sangat tidak

baik, kemudian sebanyak 60% menyatakan sangat tidak puas dalam penggunaan aplikasi Mcdonald's, (Monica D,2022)



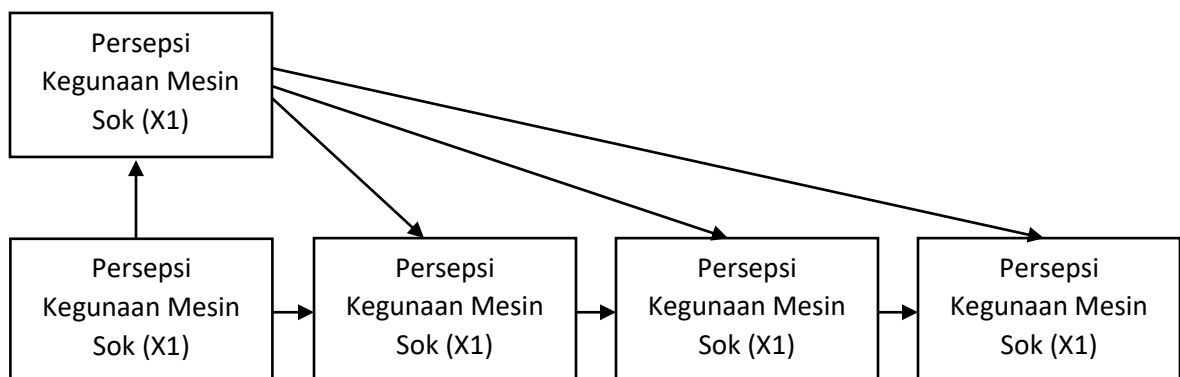
Gambar 1. 2 Mesin SOK

Menurut Wicaksono (2022) Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. TAM dikembangkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis dalam tesis doktoralnya yang berjudul "A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems". Awalnya, TAM dirancang untuk menjelaskan bagaimana pengguna menerima teknologi informasi baru, seperti sistem informasi manajemen atau perangkat lunak. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, TAM juga digunakan dalam berbagai konteks teknologi, termasuk teknologi mobile, media sosial, dan IoT. Sejak pertama kali diperkenalkan pada tahun 1986 oleh Fred Davis, Technology Acceptance Model

(TAM) terus mengalami perkembangan dan peningkatan. Menurut Faradisa W (2023) TAM adalah sebuah alternatif dalam melakukan pengukuran tingkat minat penggunaan sebuah teknologi atau sebuah sistem. Dengan adanya metode TAM, maka dapat digunakan sebagai teori yang kuat untuk melakukan pengukuran tingkat kebutuhan pengguna terhadap sistem, sehingga dapat meningkatkan minat pengguna terhadap penggunaan sebuah teknologi. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan metode yang digunakan untuk memahami sikap pengguna terhadap teknologi yang digunakan. TAM dibuat khusus untuk pemodelan adopsi pengguna sistem informasi. TAM menganggap bahwa dua keyakinan variabel perilaku utama dalam mengadopsi sistem informasi, yaitu persepsi pengguna terhadap manfaat (perceived usefulness) dan persepsi pengguna terhadap penggunaan (perceived ease of use) (Sayekti & Putarta, 2016).

Berdasarkan latar belakang di atas ada beberapa Metode multivariat yang dapat digunakan dalam menganalisis variabel-variabel yang ada dalam Tam terhadap permasalahan yang ada seperti metode SEM, Smart PLS, dan GSCA. Metode SEM sendiri adalah metode multivariat awal yang membutuhkan sample cukup besar minimal 100 dan didukung beberapa referensi pada variabel-variabel yang diteliti, sehingga beberapa kelemahan ini diperbaiki dengan Smart PLS terutama dalam hal sample lebih sedikit dan juga tidak menuntut variabel banyak referensi. Adapun GSCA ini adalah kelompok paling akhir multivariat tetapi sulit untuk mendapatkan software yang lengkap tentang penggunaan GSCA. Sehingga hanya bisa diakses melalui open google tetapi tidak lengkap dan kurangnya referensi terhadap penggunaannya.

Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk menggunakan metode dalam penelitian ini adalah *partial least square-structural equation model*(PLS-SEM), yang merupakan teknik analisis yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan ini dibangun antara satu atau beberapa variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel dependen. Masing-masing variabel dapat berbentuk faktor atau konstruk yang dibangun dari beberapa indikator. PLS-SEM merupakan pendekatan terintegrasi antara dua analisis yaitu analisis faktor dan jalur (*part analisis*). Sehingga dapat diharapkan dapat membantu pihak manajemen untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap penerimaan teknologi baru SOK ini.



Gambar 1. 3 Kerangka Konseptual Penelitian

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan sebuah permasalahan pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana analisis penggunaan teknologi baru self order kiosk (SOK) terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode TAM dan Smart

PLS (studi kasus di mcdonalds graha family surabaya?)

2. Bagaimana mengetahui bentuk hubungan antara persepsi kegunaan mesin SOK, persepsi kemudahan penggunaan mesin SOK, sikap terhadap perilaku, dan perilaku, terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Tam dan Smart PLS di Mcdonalds Graha Family Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya pada layanan proses pemesanan Mesin *Self Order Kiosk* (SOK) yang diberikan pihak restoran kepada pelanggan. Tidak pada proses pemesanan layanan Ojek online dan Mcdelivery (pesan antar)..
2. Lingkup Penelitian ini hanya dilakukan pada McDonald's Graha Family Surabaya
3. Pada Penelitian ini tidak membahas masalah harga dan keuangan.

1.4 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Pengisi kuisisioner adalah pengguna yang mengoperasikan *SOK* dalam pemesanan.

2. Pengisi kuisisioner dapat memahami dan bersikap jujur dalam menjawab pertanyaan yang diberikan.
3. Selama penelitian, manajemen mcdonalds graha family tidak melakukan perubahan kebijakan

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui analisis penggunaan teknologi baru *self order kiosk* (SOK) terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Tam dan Smmart PLS (studi kasus di mcdonalds graha family surabaya
2. Untuk mengetahui bentuk hubungan antara persepsi kegunaan mesin SOK, persepsi kemudahan penggunaan mesin SOK, sikap terhadap perilaku,dan perilaku, terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Tam dan Smart PLS di Mcdonalds Graha Family Surabaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
Secara teoritis, penyusunan penelitian ini agar menjadi sarana pengaplikasian teori yang didapatkan selama menempuh perkuliahan dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu

pengetahuan dengan menerapkan metode *Technology Acceptance Model* (*TAM*) dan Smart PLS dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang berkaitan dengan variabel-variabel yang mempengaruhi penggunaan teknologi baru terhadap kepuasan pengguna self order kiosk (sok) serta sebagai referensi untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan Bagi perusahaan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi perbaikan untuk atribut layanan jasa terutama dibidang Food and Beverages. Akan lebih baik pula jika usulan yang diberikan dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas layanan pada restoran Mcdonald's Graha Family Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, Batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan

penelitian, yaitu teori mengenai kepuasan, pelayanan, teknologi baru, mesin self order kiosk (SOK), hipotesis, Tam dan Smart PLS.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, langkah-langkah penelitian dan pemecahan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis serta evaluasi dari data yang telah diolah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN