

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi, informasi, dan komunikasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari yang akan terus berkembang sampai saat ini. Kebutuhan dan aktivitas manusia yang semakin kompleks baik dalam melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, traveling, kuliner maupun kegiatan yang lainnya. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan sektor jasa penjualan yang dilakukan secara online.

Teknologi seperti aplikasi yang berbasis website memberikan kemudahan dalam beraktivitas. Kemudahan menjadikan segalanya semakin cepat dan lebih mengefisienkan waktu yang ada. Masyarakat sebagai konsumen cenderung menginginkan segala sesuatu menjadi mudah dan cepat tanpa harus merepotkan diri, terlebih pada masa pandemic saat ini yang mengharuskan untuk mengurangi aktivitas diluar rumah terlalu sering. Pada saat ini aplikasi yang berbasis website merupakan suatu metode untuk menampilkan informasi di internet. McDonald's adalah aplikasi yang berbasis web, yang menawarkan jasa pengiriman makanan dan minuman yaitu McDelivery.

Makanan dan minum merupakan kebutuhan primer manusia. Namun sekarang ini, kebanyakan orang semakin sibuk dengan segala urusannya, ibu-ibu rumah tangga juga sibuk bekerja di luar rumah untuk membantu suami menambah penghasilan untuk kesejahteraan keluarga[1], tidak hanya itu mahasiswa juga pada masa pandemi ini mengharuskan belajar dari rumah atau online agar mengurangi

aktivitas diluar rumah terlalu lama, Maka dari itu masyarakat atau konsumen lebih tertarik untuk membeli melalui aplikasi atau web salah satunya McDelivery.

Technology Acceptance Model (TAM) mempunyai variable yang disebut *intention* dipengaruhi oleh dua variabel utama lainnya yaitu *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*[2]. Model TAM dapat menjelaskan bahwa persepsi pengguna akan menentukan sikapnya dalam penerimaan penggunaan Teknologi Informasi (TI)[3]. Namun, TAM tidak memasukkan pengaruh dari faktor sosial dan faktor kontrol pada perilaku yang mana kedua faktor tersebut telah terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku penggunaan teknologi informasi.

Penulis juga menemukan permasalahan salah satunya lamanya pesananan datang setelah diorder, yang dimana pembayaran telah masuk namun rincian orderan masuk bisa sampai 30 menit sampai 1 jam, sudah diterimanya pesanan namun barang tidak kunjung datang sehingga konsumen merasa dirugikan walaupun sudah menghubungi call center McDonald's

Berdasarkan masalah diatas maka diperlukan analisis guna mengetahui tingkat kelayakan aplikasi yang telah dirancang sehingga pengguna dapat selalu menggunakan aplikasi untuk mendapatkan informasi dan memanfaatkan fungsinya dengan baik. Dengan begitu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Mahasiswa Dalam Menggunakan McDelivery DiKota Jambi Dengan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*) 3”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu : “Apakah sikap pengguna, norma subjektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan, dan kemudahan pengguna berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan McDelivery pada Aplikasi McDonalds?”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadi pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya mencari pengaruh dari faktor sikap penggunaan, norma subjektif, kontrol perilaku persepsian, kegunaan, dan kemudahan pengguna
2. Penulis mengukur tingkat penerimaan perilaku mahasiswa dalam menggunakan fitur McDelivery dengan metode *Technology Acceptance Model* (TAM)
3. Pengumpulan data menggunakan kuisioner
4. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah : SPSS V25.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan yang dapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Mengetahui apakah sikap penggunaan berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan McDelivery.
- 2 Mengetahui apakah norma subjektif berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan McDelivery.
- 3 Mengetahui apakah kontrol perilaku persepsian berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan McDelivery.
- 4 Mengetahui apakah kegunaan berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan McDelivery.
- 5 Mengetahui apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap perilaku mahasiswa dalam menggunakan McDelivery.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini bagi penulis adalah :

1. Proses pembelajaran dalam menganalisis permasalahan terhadap pengguna layanan McDelivery pada McDonald's yang sudah tersedia.
2. Menambah pengetahuan penulis melalui penelitian ini.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian berikutnya.

Manfaat dari penelitian ini bagi pihak McDonald's adalah :

Penelitian ini dapat memberi masukan terhadap perusahaan yang diteliti yaitu McDonald's mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi penggunaan McDelivery pada konsumen khususnya yang ada dikota Jambi sehingga pihak McDonald's dapat meningkatkan pelayanan McDelivery pada aplikasi McDonald's

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan suatu gambaran yang jelas mengenai isi penulisan karya ilmiah yang akan disusun, maka dibuatlah sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian agar mencapai yang diinginkan secara tersusun serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas landasan secara teoritis yang berupa definisi-definisi yang mendukung penelitian. Hal ini diperoleh dari studi pustaka sebagai dasar dalam melakukan analisis.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, dan metode pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisa perhitungan data dan pembahasan mengenai hasil perhitungan.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini merupakan penutup dari penulisan laporan, dimana penulis akan membuat suatu kesimpulan atas hasil analisis, serta saran-saran yang disampaikan berhubungan dengan hasil penelitian