

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Saat ini kita telah memasuki era digital dimana seluruh kegiatan bisa dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan instan. Hal ini ini didukung dengan penggunaan teknologi yang kini semakin canggih dan juga hadirnya internet memudahkan kita dalam melakukan kegiatan sehari-hari seperti berkomunikasi, melakukan transaksi, berbelanja, dan juga bisa memesan makanan dan minuman secara online. Dengan begitu kita dapat melihat, memilih, dan memesan produk, yg diinginkan melalui beragam aplikasi mobile yang bisa digunakan pengguna dengan cara mendownload dan melakukan registrasi pada aplikasi tersebut, lalu memesan produk yg di inginkan.

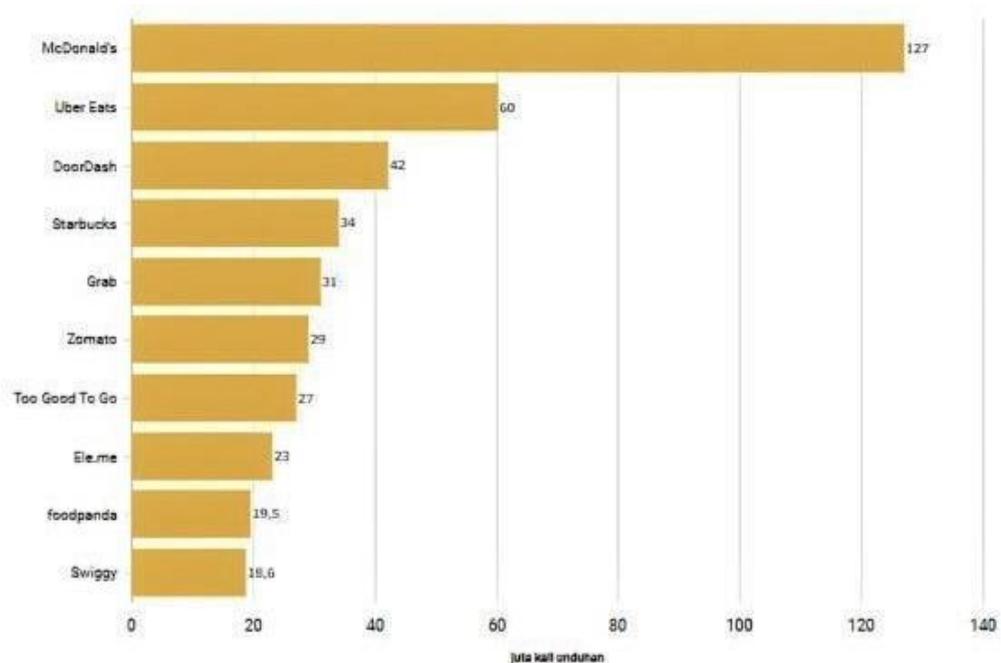
Banyak perusahaan yang sudah terjun dalam teknologi dan menciptakan aplikasi mobile untuk memasarkan produk serta menjadi media komunikasi antara konsumen dengan perusahaan. Selain itu aplikasi mobile juga memberikan keuntungan secara finansial serta dapat memberikan kepuasan dan pelayanan yang modern kepada konsumennya.

Salah satu perusahaan yg telah menciptakan aplikasi mobile adalah Mcdonald's. Mcdonalds sendiri berupa FnB (*Food & Beverage*) yang menyediakan makanan cepat saji/fast food berupa ayam goreng, hamburger, kentang goreng, minuman ringan, dessert, dan lain-lain, untuk Mcdonalds sendiri berdiri pada tahun 1955 di California, sedangkan McDonald's berdiri di Indonesia pada tahun 1991 di

Sarinah, Jakarta. Nama perusahaan yang mengelolah McDonald's Indonesia yaitu PT. Rekso Nasional Food (RNF). Inovasi yang dilakukan oleh McDonald's khususnya Indonesia, mereka sering memberikan discount menarik dan selain itu mereka juga sering memberikan inovasi pada rasa produk mereka [1].

Pada 8 Mei 2019 McDonald's meluncurkan aplikasi mobile di Smartphone. Sebelumnya McDonald telah meluncurkan aplikasi mobile yaitu McDelivery. Pada aplikasi ini McDonald's hanya memberikan pelayanan berupa layanan pesan antar dan beberapa informasi mengenai McDonald's. Pada aplikasi mobile terbaru, McDonald's memberikan beberapa fitur yang dapat memudahkan pelanggannya dalam pemakaian, yaitu fitur promo, informasi menu, lokasi dan McDelivery. Penggunaan aplikasi mobile ini memudahkan perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dan memberikan penawaran sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Konsumen juga akan terpuaskan dengan adanya aplikasi ini karena termudahkan dalam memesan produk McDonald's [2].

Menurut sumber databoks, aplikasi *Mcdonald's* menempati urutan pertama sebagai aplikasi pesan dan antar makanan daring paling banyak diunduh secara global.



Gambar 1. 1 Aplikasi pesan-antar makanan paling banyak diunduh secara global [3]

Meskipun begitu aplikasi *McDonald's* kerap kali menerima keluhan oleh pengguna aplikasi tersebut. Hal ini dibuktikan dengan berdasarkan data pada *Google PlayStore*, aplikasi *McDonald's* telah diunduh sebanyak 100 juta lebih dan mendapatkan rating sebesar 3.4 dari skala 5.0 dengan 557 ribu ulasan positif maupun negative. Berdasarkan ulasan dari beberapa pengguna, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *McDonald's* mendapatkan keluhan seperti sistem yang sering error, transaksi penukaran poin yang sering gagal, aplikasinya sulit digunakan, serta respons time yang lambat.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sri Radhitya Murti Mahening, dan Yopi Handrianto dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi McDonald's Dengan Perspektif Pengguna Menggunakan Metode User Experience Questionnaire[4] dilakukan untuk mengetahui pengalaman

pengguna melalui peningkatan aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan, didapatkan lah hasil bahwa aplikasi McDonald's memperoleh hasil yang baik dalam kepuasan pengguna di Jakarta Timur, dengan adanya hubungan positif antara variabel daya tarik, kejelasan, efisiensi, stimulasi, ketepatan, dan kebaruan. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan beberapa aspek guna lebih memahami kebutuhan dan harapan pengguna. Kekurangan pada penelitian ini tidak dijelaskan apa saja permasalahan dalam penelitian, dan juga tidak diketahui rumus dalam penentuan jumlah sampel. Serta kekurangan metode yang di gunakan yaitu terdapat keterbatasan dalam penjelasan yang cukup mengapa pengguna memberikan penilaian tertentu, dan keterbatasan dalam mendapatkan insight mendalam karena UEQ cenderung memberikan gambaran umum tentang pengalaman pengguna tanpa memberikan wawasan mendalam tentang aspek-aspek spesifik yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta tidak memperhitungkan konteks penggunaan yang berbeda dikarenakan UEQ mungkin tidak mampu menangkap perbedaan dalam pengalaman pengguna berdasarkan konteks penggunaan yang berbeda, seperti penggunaan aplikasi McDonald's versi mobile Vs di Restoran.

Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi guna memperbaiki masalah-masalah yang ada pada sistem di Aplikasi *Mcdonald's*, dan kepuasan pengguna merupakan salah satu bentuk untuk melakukan evaluasi terhadap sistem informasi.

Ada beberapa macam metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu layanan dari sistem maupun aplikasi antara lain Metode *Servqual* merupakan suatu cara instrumen untuk melakukan pengukuran kualitas jasa, model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pengguna [5],

Metode WebQual merupakan salah satu metode atau teknik pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir [6], Metode *DeLone and McLean* merupakan model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan website/sistem informasi, model ini akan menerangkan bagaimana kualitas sistem dapat mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna [7], Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dianggap sebagai metode yang tepat dalam memeriksa kepuasan pelanggan dan strategi manajemen. Asumsi yang mendasarinya teknik IPA adalah tingkat kepuasan pelanggan dengan atribut terutama berasal dari harapan mereka dan penilaian kinerja produk atau layanan [8], dan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi [9], metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode paling banyak digunakan instrumen kepuasan pengguna [10].

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna *Mcdonald's* dengan menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* sehingga dapat dijadikan sebagai pengukuran atau bahan evaluasi bagi pengelola aplikasi *Mcdonald's* untuk dikembangkan menjadi sistem yang lebih baik lagi. Adapun alasan metode EUCS dipilih selain sering digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, variabel yang ada pada metode EUCS seperti *Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness* selaras dengan apa yang disajikan oleh aplikasi *Mcdonald's* sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan metode yang akan dilakukan dalam penelitian ini.

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan pengguna dari sistem [11].

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mcdonald's* dengan judul ***“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Mcdonald's dengan menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”***

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi *Mcdonald's* dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*?
2. Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *Mcdonald's* ?

1.3 BATASAN MASALAH

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian ini lebih terarah

dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai.

Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sbb:

1. Ruang lingkup pembahasan hanya seputar analisis kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *Mcdonald's* yang berbasis mobile.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari 5 variabel yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of use, dan Timeliness*.
3. Penelitian ini menggunakan SPSS dalam melakukan pengolahan data, dan metode dalam melakukan analisis data menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi McDonald's Generasi Z (Kelahiran tahun 1995-2012) di Kota Jambi.
5. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa formulir digital dengan bantuan google form yang akan dibagikan melalui media sosial *WhatsApp, Instagram*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *Mcdonald's*
2. Serta untuk mengetahui variabel apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *Mcdonald's*.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi *Mcdonald's*.
2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak *Mcdonald's*, sehingga dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mcdonald's*

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang dibuat dalam penelitian ini disusun beberapa bab, yang dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian mengenai teori-teori yang dipakai guna menunjang penelitian ini yaitu teori tentang konsep analisis, kepuasan pengguna, aplikasi *Mcdonald's*, metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* serta penelitian sejenis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, pengumpulan sampel, dan alat bantu penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan instrumen penelitian yang digunakan

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, deskripsi data, analisis data dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dari penelitian ini yang berisi tentang kesimpulan dan saran.