

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Teknologi merupakan sesuatu hal yang akrab dengan kehidupan masyarakat modern sekarang ini. Kini teknologi telah berkembang pesat dan semakin canggih seiring dengan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang tidak bisa dihindari dalam kehidupan ini, karena kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Teknologi juga memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktivitas manusia. Manusia juga sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi teknologi terutama kemunculan internet di era 90 an memberikan banyak kemudahan bagi kehidupan manusia [1].

Dengan perkembangan teknologi informasi yang modern, dapat membuat berbagai aktivitas menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat. Ada banyak teknologi informasi yang berdampak langsung pada masyarakat, salah satunya sistem informasi pemesanan makanan *online* melalui aplikasi. Dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* dan akses internet, aplikasi pemesanan makanan *online* telah menjadi salah satu solusi yang populer dan praktis bagi konsumen. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk memesan makanan dari berbagai restoran dengan cepat dan mudah [2].

McDonald's sebagai salah satu restoran cepat saji terbesar di dunia yang menghadirkan aplikasi resmi untuk mempermudah konsumen dalam melakukan

pemesanan, menikmati promo khusus, serta mengakses layanan pesan antar. Akan tetapi, hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang pengguna aplikasi *Mcdonald's* rasakan. Para pengguna aplikasi tersebut memberikan keluhan atas sistem aplikasi beserta kualitas layanannya yang dinilai kurang baik atau pengguna tidak merasakan kepuasan. Hal ini dapat dilihat pada hasil *rating* dan juga ulasan pada aplikasi *Appstore* maupun *Playstore*, Aplikasi *McDonald's* di *Appstore* memiliki *rating* 2,7 sedangkan 2,9 pada aplikasi *Playstore*. Beberapa ulasan di *Appstore* dan juga *Playstore* menyatakan bahwa sangat sulit dalam penggunaan aplikasi *McDonald's*, buruknya kualitas pelayanan aplikasi *Mcdonald's* yang diberikan, lalu adanya ketidakpuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *Mcdonald's* yang dinilai sering mengalami *lag*, menu tidak muncul, promo yang tidak lagi menarik serta poin yang lama bertambah dan pemesanan sering terjadi kesalahan. *Rating* aplikasi pun masih tergolong rendah yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna [3].

Untuk menilai keberhasilan suatu sistem informasi, salah satu model yang banyak digunakan adalah *Model Delone and McLean*, Model ini mengukur enam dimensi utama yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai sejauh mana aplikasi *McDonald's* berhasil memenuhi kebutuhan pengguna sekaligus memberikan manfaat nyata.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *McDonald’s* Dengan Menggunakan Metode *Delone And McLean*”**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mcdonald’s* Dengan Menggunakan Metode *DeLone and Mclean* ?.

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi *McDonald’s* dengan menggunakan metode *Delone and McLean* meliputi beberapa aspek sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada masyarakat Kota Jambi pengguna aplikasi *McDonald’s*.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Delone and McLean*.
3. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online dengan bantuan *Google Form*.
4. *Software* pengolahan data yang digunakan adalah *SmartPls* (*Smart Partial Least Square*).

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *McDonald's* dengan menggunakan metode *Delone and McLean*, khususnya dengan mengkaji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
2. Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi *McDonald's*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi *McDonald's*.
2. Dapat mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi *McDonald's*.
3. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik yang berguna dalam pengembangan teori di bidang sistem informasi, khususnya terkait evaluasi kualitas aplikasi dan kepuasan pengguna.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun ke dalam enam bab, dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan paparan tentang teori-teori pendukung penelitian, meliputi teori analisis, kepuasan pengguna, aplikasi *McDonald's* sebagai fokus penelitian, serta deskripsi model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean*. Selain itu, bab ini mencakup tinjauan literatur penelitian sebelumnya yang relevan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, mencakup kerangka kerja penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta alat bantu penelitian. Bab ini juga menjelaskan alasan pemilihan model *DeLone and McLean* dengan empat dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum objek penelitian, yaitu aplikasi *McDonald's*, serta instrumen penelitian yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis data dan pembahasan yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir penelitian yang berisi ringkasan kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan, serta saran peneliti berikutnya untuk meningkatkan kualitas dan pengembangan penelitian ini di masa yang akan datang.