

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Transformasi digital dalam industri *Food and Beverage* (F&B) telah mengubah pola konsumsi masyarakat dari cara konvensional menjadi berbasis teknologi aplikasi mobile. Fenomena ini dimanfaatkan oleh perusahaan kedai kopi modern untuk mengembangkan sistem informasi penjualan yang terintegrasi guna meningkatkan efisiensi dan pengalaman pelanggan. Kepuasan pengguna sistem informasi menjadi faktor kunci dalam keberhasilan bisnis digital, karena berkaitan erat dengan kenyamanan dan loyalitas konsumen. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi, semakin besar pula potensi loyalitas pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut [1]

Aplikasi Fore Coffee hadir sebagai inovasi layanan *digital Online-to-Offline* (O2O) yang memungkinkan konsumen untuk melakukan pemesanan menu kopi dan non-kopi secara praktis. Aplikasi ini dilengkapi fitur pembayaran nirkontak (*cashless*) serta pilihan metode pengambilan pesanan secara mandiri (*pick-up*) atau pengantaran (*delivery*). Kemudahan ini dirancang untuk menjawab kebutuhan konsumen modern yang menginginkan kecepatan dan efisiensi waktu dalam bertransaksi tanpa harus mengantre panjang di gerai [2]

Meskipun aplikasi Fore Coffee menawarkan berbagai kemudahan, dalam penerapannya masih ditemukan sejumlah kendala yang dikeluhkan oleh pengguna. Berdasarkan ulasan pada distribusi aplikasi digital dan studi terdahulu, terdapat beberapa permasalahan teknis yang memengaruhi pengalaman pengguna, seperti terjadinya *bug* atau *error* saat pemesanan, antarmuka (*user interface*) yang

terkadang membingungkan, ketidakakuratan informasi stok antara aplikasi dengan ketersediaan *riil* di gerai, hingga masalah *voucher* potongan harga yang sering kali tidak dapat digunakan atau tidak sesuai nominalnya. Keluhan-keluhan ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem aplikasi Fore Coffee masih perlu dievaluasi untuk memenuhi harapan pengguna secara optimal. [3]

Penelitian ini memfokuskan studi kasus pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA), secara spesifik pada Angkatan 2022. Pemilihan angkatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mahasiswa angkatan 2022 merupakan kelompok digital natives yang telah memiliki pengalaman studi cukup lama di lingkungan kampus berbasis teknologi, sehingga memiliki tingkat literasi digital dan standar ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja sebuah sistem informasi. Selain itu, budaya mengerjakan tugas di kedai kopi (*Work From Cafe*) yang populer di kalangan mahasiswa menjadikan mereka segmen pengguna aktif yang intens berinteraksi dengan aplikasi Fore Coffee, sehingga data yang dihasilkan akan sangat relevan. [4]

Untuk menganalisis tingkat kepuasan tersebut secara mendalam, penelitian ini menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*. Metode ini dipilih karena kemampuannya mengevaluasi kepuasan pengguna akhir berdasarkan lima dimensi spesifik: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*). Pendekatan ini dinilai paling tepat untuk mendiagnosis kelemahan sistem aplikasi Fore Coffee secara presisi [5]

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam tugas akhir dengan judul “Analisis Tingkat

Kepuasan Pengguna Aplikasi Fore Coffee Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa)''.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa terhadap penggunaan aplikasi Fore Coffee jika diukur menggunakan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Variabel manakah dari metode EUCS (*Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness*) yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee di kalangan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa?
3. Apakah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel-variabel EUCS terhadap kepuasan pengguna aplikasi Fore Coffee pada mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya masalah pembahasan diluar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis memberikan Batasan permasalahan sebagai berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada aplikasi mobile Fore Coffee.
2. Responden penelitian adalah mahasiswa aktif Universitas Dinamika Bangsa (UNAMA) Angkatan 2022 yang pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Fore Coffee.

3. Teknik pengambilan sampel menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) 5%, mengingat jumlah populasi angkatan 2022 diketahui sebanyak 931 mahasiswa.
4. Variabel bebas (*independent*) yang digunakan adalah: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness*.
5. Variabel terikat (*dependent*) yang digunakan adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
6. Pengolahan data statistik dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang dalam rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Dinamika Bangsa terhadap layanan aplikasi Fore Coffee berdasarkan evaluasi metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*
2. Untuk menganalisis variabel *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna.
3. Untuk membuktikan secara empiris adanya pengaruh simultan antara variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, dan Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis Sebagai sarana implementasi ilmu pengetahuan mengenai analisis sistem informasi dan kepuasan pengguna, serta sebagai syarat penyelesaian studi Strata Satu (S1).
2. Bagi Perusahaan (Fore Coffee) Memberikan wawasan dan umpan balik (*feedback*) berbasis data dari segmen pasar mahasiswa (Gen Z) yang dapat digunakan sebagai acuan dalam perbaikan fitur dan peningkatan kualitas layanan aplikasi.
3. Bagi Akademisi Dapat menjadi referensi empiris bagi penelitian selanjutnya yang hendak mengkaji topik serupa mengenai penerapan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada aplikasi mobile commerce.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui gambaran umum disesuaikan dengan sistematika mengenai penulisan ilmiah yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

bab ini menguraikan fondasi dasar penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian. Bab ini memberikan gambaran umum mengenai alasan mengapa penelitian terhadap aplikasi Fore Coffee ini dilakukan serta arah tujuan yang ingin dicapai.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori dan konsep umum yang mendeskripsikan tentang aplikasi mobile, profil singkat Fore Coffe, serta penjelasan mendalam mengenai metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan variabel-variabelnya. Bab ini juga memuat tinjauan pustaka dari penelitian terdahulu yang sejenis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, mulai dari desain penelitian, definisi operasional variabel, dan metode pengumpulan data. Pada bab ini juga dijabarkan teknik pengambilan sampel yang menggunakan Rumus Slovin (karena populasi mahasiswa UNAMA diketahui), serta instrumen penelitian (*kuesioner*) dan teknik analisis data yang digunakan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini memaparkan secara spesifik mengenai kerangka model penelitian yang dibangun, hipotesis penelitian, definisi operasional variabel, serta kisi-kisi dan pengembangan instrumen (*kuesioner*) yang digunakan untuk mengukur variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji asumsi klasik, serta hasil analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS 25 untuk menjawab hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Pada. Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis data serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi maupun peneliti selanjutnya.